

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
TAHUN 2026

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014

tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);

6. Peraturan BPOM No. 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

8. 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.

Memperhatikan : -

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TENTANG STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON

TAHUN 2026 DI LINGKUNGAN BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON.

- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Ambon Tahun 2026 yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan;
 - b. Layanan Pengujian Sampel Pihak Ketiga;
 - c. Layanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB);
 - d. Layanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB) Bertahap;
 - e. Layanan Izin Penerapan Cara Pembuatan Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
 - f. Layanan Analisis Hasil Pemeriksaan dalam Rangka Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB);
 - g. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI);
 - h. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE);
 - i. Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
 - j. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Importir Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan obat kuasi;
 - k. Layanan *Special Acces Scheme* (SAS) Kosmetik; dan
 - l. Layanan *Special Acces Scheme* (SAS) Pangan Olahan.

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. masyarakat; dan
 - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat perubahan atau kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ambon

pada tanggal : 29 Juni 2026

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Identitas Pemohon/Pelapor (nama, umur, nomor telepon/ whatsapp/ email/ alamat/akun media sosial, pekerjaan/ profesi, kartu tanda pengenal (KTP) untuk layanan tatap muka) b. Jenis Informasi yang dibutuhkan c. Identitas Produk yang diadukan d. Tujuan permintaan informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

		ALUR LAYANAN PENGADUAN Obat dan Makanan 1. MENERIMA LAPORAN PENGADUAN 1. Pengaduan berasal dari masyarakat (eksternal) dan internal BPOM. 2. Pengaduan bisa dilakukan secara langsung, telepon, surat, email, SMS, WA, dikantor dan luar kantor (Pameran dll). Kelengkapan : Formulir Pengaduan Konsumen Timeline : 1 Hari Kerja (HK) 2. MENYAMPAIKAN JAWABAN PENGADUAN (tidak membutuhkan tindak lanjut) 1. Pengaduan yang tidak membutuhkan tindak lanjut, langsung disampaikan jawaban ke konsumen. 2. Petugas menginput data pengaduan ke Aplikasi Simple LPK. Kelengkapan : Formulir Pengaduan Konsumen Timeline : 1 Hari Kerja (HK) 3. MENGINFORMASIKAN PENGADUAN KE KETUA TIM DAN KEPALA BALAI (membutuhkan tindak lanjut) 1. Petugas mengisi form pengaduan dan form TL. 2. Petugas menyampaikan ke Ketua Tim dan Kepala Balai. 3. Petugas menyampaikan kepada konsumen timeline TL. 4. Petugas menginput Simple LPK. Kelengkapan : Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Timeline : 1 Hari Kerja (HK) 4. KEPALA BALAI MEMBUAT DISPOSISI KE TIM KERJA TERKAIT Tujuan rujukan ke Tim Kerja terkait sesuai dengan disposisi tindak lanjut. Kelengkapan : Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Timeline : 1 HK (dalam kota) 3-7 HK (luar kota) 5. KETUA TIM KERJA TERKAIT MENERIMA DAN MENINDAKLANJUTI DISPOSISI 1. Tim kerja terkait melakukan tindak lanjut (jika membutuhkan pengujian mengikuti SOP Pengujian). 2. Ketua Tim kerja terkait mengisi form tindak lanjut pengaduan. Kelengkapan : Formulir Permintaan Informasi Timeline : 1 Hari Kerja (HK) 6. MENERIMA JAWABAN RUJUKAN DAN LAPORAN TINDAK LANJUT Petugas tim kerja informasi dan komunikasi menerima jawaban tindak lanjut dari tim kerja terkait. Kelengkapan : Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Timeline : 3 - 7 Hari Kerja (HK) 7. MEMBERIKAN / MENGINFORMASIKAN HASIL TINDAK LANJUT KE KONSUMEN Penyampaian jawaban kepada konsumen dapat dilakukan secara langsung, telepon, SMS, surat, email, dan WA serta petugas melakukan penginputan ke Aplikasi Simple LPK. Kelengkapan : Formulir Permintaan Informasi Timeline : 1 Hari Kerja (HK) BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON 1500033 BPOM @bpom_ambon @Balai POM di Ambon 0811 4800 222 ambon.pom.go.id wlpk.ambon@gmail.com 0971 342 762
		Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan 1. Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai

		perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui <i>subsite</i>, media sosial dan media lainnya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Tindak Lanjut Layanan Pengaduan 3 hari kerja untuk dalam kota dan 7 hari kerja untuk luar kota. Pengaduan yang membutuhkan pengujian menyesuaikan dengan SOP Pengujian. Pengaduan yang tidak membutuhkan tindak lanjut, jawaban pengaduan langsung disampaikan ke pelapor. b. Tindak Lanjut Layanan Informasi Melalui tatap muka langsung, telepon, <i>Short Messaging Services</i> (SMS), email/website, media sosial, dan whatsapp.

		1. Jawaban atas permintaan informasi diberikan langsung (jika jawaban tersedia) (1 HK) 2. Konfirmasi ke tim kerja lain jika jawaban tidak tersedia (2 HK)
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Informasi dan Tindak Lanjut Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 c. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 d. Email : ulpk.ambon@gmail.com e. FB, Youtube : Balai POM di Ambon f. Instagram, X : @bpom.ambon g. Tiktok : @bpom.ambon h. Subsite : ambon.pom.go.id i. Kotak Saran j. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) k. HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

	4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M/PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah. 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
--	---

		12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 13. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik; 14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21
--	--	--

		Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 21. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan BPOM. 22. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan 23. 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 24. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang
--	--	---

		Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas (tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. <i>Wifi</i>; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. <i>Banner Whistle Blower System</i>; r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan <i>guiding block</i> untuk kelompok rentan; t. Aplikasi "<i>Hear me</i>" bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan;

		w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan; y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca aa.Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan; bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan;																		
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik; b. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan																		
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung. b. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu.																		
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office:</i> 1 orang Petugas pelayanan: 5 orang <table><tr><th rowspan="2">No</th><th rowspan="2">Hari</th><th colspan="2">Seragam</th></tr><tr><th>Wanita</th><th>Pria</th></tr><tr><td>1</td><td>Senin</td><td>Seragam Biru Navy dengan syal batik</td><td>Seragam Biru Navy dengan syal batik</td></tr><tr><td>2</td><td>Selasa</td><td>Seragam Coklat Khaki dengan syal batik</td><td>Seragam Coklat Khaki dengan syal batik</td></tr><tr><td>3</td><td>Rabu</td><td>Seragam Atasan Putih dan bawahan coklat khaki</td><td>Seragam Atasan Putih dan bawahan coklat khaki</td></tr></table>	No	Hari	Seragam		Wanita	Pria	1	Senin	Seragam Biru Navy dengan syal batik	Seragam Biru Navy dengan syal batik	2	Selasa	Seragam Coklat Khaki dengan syal batik	Seragam Coklat Khaki dengan syal batik	3	Rabu	Seragam Atasan Putih dan bawahan coklat khaki	Seragam Atasan Putih dan bawahan coklat khaki
No	Hari	Seragam																		
		Wanita	Pria																	
1	Senin	Seragam Biru Navy dengan syal batik	Seragam Biru Navy dengan syal batik																	
2	Selasa	Seragam Coklat Khaki dengan syal batik	Seragam Coklat Khaki dengan syal batik																	
3	Rabu	Seragam Atasan Putih dan bawahan coklat khaki	Seragam Atasan Putih dan bawahan coklat khaki																	

		<table><tr><td></td><td></td><td>dengan syal batik</td><td>dengan syal batik</td></tr><tr><td>4</td><td>Kamis</td><td>Batik Bebas/Batik BPOM dengan syal batik dilengkapi syal</td><td>Batik Bebas/Batik BPOM dilengkapi syal</td></tr><tr><td>5</td><td>Jumat</td><td>Batik Bebas dilengkapi syal</td><td>Batik Bebas dilengkapi syal</td></tr></table>			dengan syal batik	dengan syal batik	4	Kamis	Batik Bebas/Batik BPOM dengan syal batik dilengkapi syal	Batik Bebas/Batik BPOM dilengkapi syal	5	Jumat	Batik Bebas dilengkapi syal	Batik Bebas dilengkapi syal
		dengan syal batik	dengan syal batik											
4	Kamis	Batik Bebas/Batik BPOM dengan syal batik dilengkapi syal	Batik Bebas/Batik BPOM dilengkapi syal											
5	Jumat	Batik Bebas dilengkapi syal	Batik Bebas dilengkapi syal											
		Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 5 Orang												
6	Jaminan Pelayanan	2. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 3. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 4. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 5. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.												
7	Jaminan Keamanan dan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon												

	Keselamatan Pelayanan	diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN PENGUJIAN SAMPEL PIHAK KETIGA

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan b. Administrasi Pengujian c. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang : 1. Nama pengirim sampel 2. Nama Perusahaan, Alamat dan nomor telepon Perusahaan 3. Data dan identitas contoh a. Nama Contoh, Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan Waktu Daluarsa; b. Kemasan Asli; c. Komposisi; d. Jumlah Contoh; e. Parameter yang diuji
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. b. Pemohon dapat mengentri data pada akun SIPT secara mandiri tanpa/dengan didampingi petugas dan petugas membuat billing pembayaran

		c. Pemohon melakukan pembayaran sesuai billing via ATM/m-banking/teller bank d. Pemohon menyerahkan bukti setor pembayaran e. Pengujian sampel f. Penerbitan sertifikat/laporan pengujian g. Pemohon menerima hasil uji dan mengisi survey kepuasan pelanggan
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. 1 Hari kerja: • Ganja kering bentuk simplisia minimal 500 mg • Metamfetamin (sabu) minimal 100 mg b. 3-5 hari kerja: • Metamfetamin (sabu): 50-100 mg • Obat Bahan Alam (parameter volume terpindahkan dan kadar sineol) • Identifikasi merkuri • Pangan (parameter identifikasi formalin, rhodamine B, methanyl yellow, boraks) • Angka E. coli pada air metode saring c. 5-8 Hari Kerja: Metamfetamin (sabu): 20-50 mg d. Maksimal 20 Hari Kerja: Sampel sediaan farmasi dan pangan lainnya.
	Biaya/Tarif	Biaya sesuai tarif sebagaimana diatur dalam Keputusan Kepala Badan POM Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian.
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Hasil Uji Sampel Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon

	Masukan/Apresiasi	Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 c. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 d. Email : ulpk.ambon@gmail.com e. FB, Youtube : Balai POM di Ambon f. Instagram, X : @bpom.ambon g. Tiktok : @bpom.ambon h. Subsite : ambon.pom.go.id i. Kotak Saran j. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) k. HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 10); 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42); 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika dan Psikotropika (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 143) ; 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 Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara RI Tahun 2019 Nomor 249); 6. Peraturan Presiden Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan

		(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 9. Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2023 tentang Perubahan Penggolongan Narkotika; 10. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 57 Tahun 2017 tentang Perubahan Penggolongan Psikotropika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 53); 11. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Obat-Obat Tertentu Yang Sering Disalahgunakan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor Hk.03.1.23.07.11.6662 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Cemarkan Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang
--	--	--

		Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 Tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 20. 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.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas (tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan;

	w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan; y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan; bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan 2. Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT
--	---

		(tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i> : 1 orang Tim Penerima Sampel: 2 Orang

		Personil Laboratorium: 30 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 6. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 7. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 8. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
--	--	--

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Permohonan penerbitan Sertifikat CDOB: a. Pemohon memiliki izin PBF b. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui http://www.sertifikasicdob.pom.go.id c. Pemohon melakukan entry data dan mengunggah dokumen pendukung dalam pengajuan sertifikasi CDOB
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. PBF membuat permohonan pada akun OSS RBA (menu PB-UMKU) hingga memperoleh nomor id izin dan diarahkan ke Sistem Sertifikasi CDOB untuk mengajukan permohonan sertifikasi CDOB dan melengkapi persyaratan permohonan. b. Permohonan yang telah disubmit oleh PBF akan diterima ke dalam folder "belum diperiksa" c. Jika permohonan dinyatakan lengkap maka akan otomatis diterbitkan dokumen Surat Perintah Bayar (SPB) dan permohonan berpindah ke folder "SPB Baru".

		d. Jika permohonan dinyatakan tidak lengkap akan berpindah ke folder "tidak lengkap untuk dilakukan perbaikan oleh PBF kemudian memperbaiki kelengkapan dimaksud. e. PBF melakukan pembayaran PNBPN sebagaimana tercantum pada SPB yang telah terintegrasi dengan SIMPONI. f. Status permohonan yang semula berada pada folder "SPB Baru" akan otomatis berpindah ke folder "Lengkap + PNBPN" setelah PBF melakukan pembayaran PNBPN g. Bila dalam 7 hari kalender PBF tidak melakukan pembayaran PNBPN maka permohonan dinyatakan hangus h. Berdasarkan daftar permohonan yang terdapat di folder "Lengkap + PNBPN" Pusat menerbitkan surat delegasi kepada UPT BPOM (BPOM di Ambon). Dalam hal terjadi kondisi <i>force majeure</i> (contoh bencana, apoteker sakit, perbaikan gudang yang tidak terencana yang harus dilakukan) dari PBF, proses permohonan ditetapkan status "hold" dengan periode maksimal 3 (tiga) bulan. i. Balai POM di Ambon menerima surat delegasi oleh Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP melalui subsite http://www.sertifikasicdob.pom.go.id. j. Pemeriksaan dilakukan oleh tim inspeksi BPOM di Ambon berdasarkan analisis risiko dan pertimbangan lain. k. Dalam keadaan <i>force majeure</i> dan atau berdasarkan Analisa risiko Pemeriksaan sertifikasi CDOB dapat dilaksanakan dengan mekanisme <i>desktop inspection</i>.
--	--	---

		l. Jika hasil pemeriksaan sesuai, maka selanjutnya akan diverifikasi dan direkomendasikan dari Ketua Tim Kerja Penilaian dan Bimbingan Teknis Fasilitas Distribusi dan Pelayanan Obat, Bahan Obat, NPP ke Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP untuk kemudian dilakukan approval oleh Deputi. m. Jika terdapat ketidaksesuaian hasil pemeriksaan, petugas mencantumkan saran perbaikan yang harus ditindaklanjuti oleh PBF dalam folder "Permintaan CAPA. n. Jika dari hasil pemeriksaan ditemukan temuan yang bersifat kritis maka tindak lanjut akan diserahkan ke bagian inspeksi dan proses sertifikasi selanjutnya sesuai tindak lanjut dan bagian inspeksi. o. Petugas menerima Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (TPP) atau <i>Corrective Action and Preventive Action</i> (CAPA) yang disampaikan oleh PBF dengan batas maksimum penyampaian CAPA sebanyak 2 kali, masing-masing durasi maksimal 40 HK. p. Jika diperlukan bimbingan atau pendampingan dalam pemenuhan CAPA, maka pendampingan dapat dilakukan selama masih berada dalam jangka waktu pemenuhan CAPA maksimum (40 HK) oleh PBF di Folder "Permintaan CAPA" q. Dalam hal terjadi kondisi <i>force majeure</i>, pemohon tidak dapat merespon hasil tindak lanjut maka permohonan ditetapkan status "hold" dengan periode maksimal 3 (tiga) bulan.
--	--	--

		r. Evaluasi CAPA dilakukan maksimal sebanyak 2 kali dengan masing-masing durasi maksimal 12 HK. s. Jika hasil evaluasi CAPA 1 dinyatakan tidak sesuai, maka PBF memiliki satu kali kesempatan lagi untuk melakukan perbaikan terhadap sisa CAPA yang belum sesuai. t. Jika hasil evaluasi CAPA 1 atau 2 telah sesuai maka permohonan sertifikasi CDOB direkomendasikan untuk diterbitkan Sertifikat CDOB u. Jika hasil evaluasi CAPA 2 dinyatakan tidak sesuai atau melebihi timeline penyelesaian CAPA 2x40 HK, maka permohonan Sertifikasi CDOB akan diproses penolakan. v. Hasil evaluasi CAPA yang dinyatakan <i>closed</i>, maka selanjutnya akan diverifikasi dan direkomendasikan dari Ketua Tim Kerja Penilaian dan Bimbingan Teknis Fasilitas Distribusi dan Pelayanan Obat, Bahan Obat, NPP ke Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan ONPP untuk kemudian dilakukan approval oleh Deputi 1. w. Apabila berdasarkan hasil review secara berjenjang ditemukan hal yang perlu dikonfirmasi perbaikan data, maka pengajuan dikembalikan secara berjenjang sesuai dengan jenis perbaikan dan konfirmasi. x. Pelaku usaha dapat mengunduh Sertifikat/Addendum Sertifikat CDOB yang sudah terbit melalui laman OSS RBA
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. N/A (Evaluasi dokumen permohonan, <i>clock on clock off</i>)

		b. 14 HK (Pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap) c. 40 HK (Penyampaian Tindakan Perbaikan) d. 12 HK (Evaluasi CAPA sejak diterimanya CAPA) e. 7 HK (Penerbitan Sertifikat CDOB sejak hasil Pemeriksaan atau hasil evaluasi CAPA dinyatakan memenuhi persyaratan CDOB)
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Sertifikat CDOB
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 c. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 d. Email : ulpk.ambon@gmail.com e. FB, Youtube : Balai POM di Ambon f. Instagram, X : @bpom.ambon g. Tiktok : @bpom.ambon h. Subsite : ambon.pom.go.id i. Kotak Saran j. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) k. HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;

		2. Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas (tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu

	u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan; y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan; bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan 3. Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial
--	--

		• Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services (SMS)/Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial</i>. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi melakukan Evaluasi Dokumen pengajuan
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan

5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office:</i> 1 orang Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 13 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 9. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 10. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 11. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
--	--	--

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PRODUKSI OBAT
BAHAN ALAM YANG BAIK (CPOBAB) BERTAHAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB Secara Bertahap: a. Pemohon memiliki NIB melalui OSS b. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS c. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap secara daring melalui OSS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun Perusahaan dengan login OSS serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) CPOBAB Secara Bertahap 2. Pemohon wajib mengisi data yang dibutuhkan pada sistem e-sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail dan nomor telepon), NPWP Perusahaan

	3. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari sejak tanggal input data 4. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab 5. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon wajib melengkapi data profil Perusahaan PENGAJUAN SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CPOTB SECARA BERTAHAP: 1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke OSS yang telah terintegrasi dengan aplikasi https://www.e-sertifikasi.pom.go.id 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: - Surat permohonan - Surat Pernyataan Komitmen Memenuhi CPOBAB - Denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOBAB - Dokumen Mutu sesuai tahapan: a. Tahap I UMOT: sanitasi dan hygiene b. Tahap II UMOT: dokumentasi dan verifikasi penerapan tahap I c. Tahap I UKOT: sanitasi dan hygiene serta dokumentasi d. Tahap II UKOT: manajemen mutu, produksi pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman, serta verifikasi penerapan tahap I
--	--

		e. Tahap III UKOT: personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali produk dan produk kembalian, inspeksi diri, serta verifikasi penerapan tahap I dan II 3. BPOM melakukan verifikasi terhadap data dan dokumen pendukung yang telah diisi dan diunggah secara daring paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal pengisian dan pengunggahan dokumen pendukung 4. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka pemohon diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen 5. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, petugas melaksanakan inspeksi dalam waktu paling lama 6 (enam) hari 6. Berdasarkan hasil inspeksi paling lama 14 (empat belas) hari setelah inspeksi dilaksanakan, diterbitkan keputusan berupa: - Perbaikan jika berdasarkan hasil inspeksi UKOT atau U MOT diperlukan perbaikan terhadap aspek CPOBAB yang belum dipenuhi - Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOBAB Bertahap jika berdasarkan hasil inspeksi UKOT atau U MOT telah memenuhi aspek CPOBAB yang dipersyaratkan. - penolakan jika berdasarkan hasil Inspeksi UKOT atau U MOT tidak
--	--	--

		memenuhi aspek CPOBAB yang dipersyaratkan 7. Jika berdasarkan hasil inspeksi UKOT atau UMOT diperlukan perbaikan, UKOT atau UMOT harus menyampaikan perbaikan dalam batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) hari sejak tanggal diterimanya hasil inspeksi 8. Jika UKOT atau UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan dalam batas waktu tersebut, UKOT atau UMOT dapat mengajukan perpanjangan perbaikan paling banyak 2 (dua) kali dalam batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari sejak tanggal surat permohonan perpanjangan perbaikan yang dilengkapi dengan justifikasi untuk melakukan perbaikan 9. Jika UKOT atau UMOT tidak dapat menyampaikan perbaikan sesuai poin 7 (tujuh), maka permohonan dinyatakan batal 10. Petugas melakukan evaluasi dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) hari sejak perbaikan diterima 11. Jika berdasarkan hasil evaluasi UKOT atau UMOT telah memenuhi aspek yang dipersyaratkan dalam CPOBAB, rekomendasi dapat diterbitkan paling lama 6 (enam) hari
3	Jangka Waktu Pelayanan	- 3 hari verifikasi terhadap data dan dokumen pendukung yang telah diisi dan diunggah - 6 hari sejak tanggal surat pernyataan komitmen dilakukan pemeriksaan sarana

		- 14 hari untuk penerbitan keputusan berdasar hasil inspeksi/rekomendasi - 40 hari penyampaian perbaikan hasil inspeksi oleh Pelaku Usaha maksimal perpanjangan 2 x 20 HK sejak tanggal permohonan perpanjangan (total 80 HK) - 22 hari evaluasi perbaikan hasil inspeksi - 6 hari penerbitan rekomendasi sejak perbaikan memenuhi persyaratan
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOBAB Bertahap
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 c. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 d. Email : ulpk.ambon@gmail.com e. FB, Youtube : Balai POM di Ambon f. Instagram, X : @bpom.ambon g. Tiktok : @bpom.ambon h. Subsite : ambon.pom.go.id i. Kotak Saran j. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) k. HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;

		3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 6. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 11. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik. 12. Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2023 Tentang
--	--	--

		Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam 14. Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas (tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan;

	s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan; y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan; bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi),
--	---

		pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Dokumen Penerapan Aspek CPOTB secara Bertahap
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan;

		d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i> : 1 orang Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 13 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon 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. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi

		dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

		7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
--	--	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG
BAIK (IP CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Pemohon harus memiliki a. Memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Memiliki NIB melalui Online Single Submission.Pemohon telah melakukan pengajuan PB-UMKU melalui Online Single Submission c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi https://e-sertifikasi.pom.go.id d. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan sertifikat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme penerbitan Izin Penerapan CPPOB: a. Pendaftaran Akun Perusahaan : 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang

		Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Izin Penerapan CPPOB. 2. Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan pada sistem e-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, dan nomor telepon, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan). 3. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal input data. 4. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab. 5. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon wajib melengkapi data profil perusahaan dengan mengisi data pabrik/ gudang, fasilitas pabrik, dan jenis pangan b. Pengajuan Izin Penerapan CPPOB: 1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id yang telah terintegrasi dengan aplikasi https://e-sertifikasi.pom.go.id. 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: - Peta lokasi sarana produksi pangan olahan. - Denah bangunan (<i>lay out</i>) sarana produksi pangan olahan.
--	--	---

		- Panduan Mutu, meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi pangan olahan. - Deskripsi pangan olahan - Alur proses produksi beserta penjelasannya Kelengkapan persyaratan tambahan bagi produsen Usaha Mikro dan Kecil (UMK), sebagai berikut: - Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB. - Hasil penilaian mandiri CPPOB (<i>self assessment</i>) yang dilakukan oleh Produsen UMK menggunakan formulir penilaian mandiri CPPOB (<i>self assessment</i>) dengan hasil penilaian minimal B (Baik). 3. Untuk Produsen Usaha Mikro dan Kecil (UMK), Penilaian terhadap permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB hanya dilakukan terhadap kesesuaian dokumen paling lama 10 hari sejak dokumen diterima. 4. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Produsen diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen. 5. Jika berdasarkan hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Izin Penerapan CPPOB akan diterbitkan secara otomatis melalui sistem 6. Pemeriksaan sarana produksi dalam rangka implementasi CPPOB dilakukan
--	--	--

		dalam waktu paling lambat 12 (dua belas) bulan setelah Izin Penerapan CPPOB diterbitkan. 7. Untuk Produsen dengan skala usaha besar dan menengah, Penilaian terhadap permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB dilakukan melalui pemeriksaan sarana produksi paling lama 20 (dua puluh) hari sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 8. Apabila hasil pemeriksaan sarana produksi diperlukan Tindakan Perbaikan atas ketidaksesuaian penerapan CPPOB, Petugas menerbitkan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung dari tanggal pemeriksaan. 9. Produsen harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima. 10. Apabila berdasarkan penilaian terhadap Tindakan Perbaikan dinyatakan memenuhi persyaratan CPPOB, Izin Penerapan CPPOB akan diterbitkan secara otomatis melalui sistem. 11. Keputusan hasil penilaian dapat berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB dan penolakan. Keputusan hasil penilaian berupa penolakan jika Produsen: - tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah menyampaikan Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali; dan/atau
--	--	--

		- tidak melakukan dan melaporkan perbaikan yang dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak surat tindak lanjut diterbitkan
3	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 Hari (Evaluasi dokumen permohonan, <i>clock on clock off</i>) - 20 Hari (Pemeriksaan sarana setelah dokumen lengkap untuk usaha skala menengah dan besar) - 10 Hari (Penerbitan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan sejak tanggal inspeksi) - 12 Bulan (verifikasi pemenuhan CPPOB untuk usaha skala mikro dan kecil)
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 c. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 d. Email : ulpk.ambon@gmail.com e. FB, Youtube : Balai POM di Ambon f. Instagram, X : @bpom.ambon g. Tiktok : @bpom.ambon h. Subsite : ambon.pom.go.id i. Kotak Saran j. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala)

		k. HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan; 7. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP); 11. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan; 12. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan;

		13. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan; 14. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga; 15. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan; 16. Peraturan Badan POM Nomor 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan; 17. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; 18. Peraturan Badan POM nomor 22 Tahun 2019 tentang Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan; 19. Peraturan Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional; 20. Peraturan Badan POM Nomor 34 Tahun 2019 tentang Kategori Pangan; 21. Peraturan Badan POM Nomor 13 Tahun 2020 tentang Bahan Tambahan Pangan Perisa; 22. Peraturan Badan POM Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pencantuman Informasi Nilai Gizi pada Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil; 23. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas; 24. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin
--	--	--

		Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 25.Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan; 26.Peraturan Badan POM Nomor 9 Tahun 2022 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat dalam Pangan Olahan; 27.Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 28.Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan. 29.Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.02.1.2.12.21.494 Tahun 2021 tentang Penambahan Jenis, Deskripsi, Nilai Kandungan Gizi, dan Takaran Saji Pangan Olahan yang Diproduksi oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil yang Wajib Mencantumkan Informasi Nilai Gizi; 30.Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pedoman Pendampingan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik Bagi Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas

		(tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan;
--	--	---

	y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan; bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat)
--	--

		• Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Dokumen Persyaratan Izin Penerapan CPPOB
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i> : 1 orang Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan: 13 orang

6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 5. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
--	--	--

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN ANALISIS HASIL PEMERIKSAAN DALAM RANGKA
SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG
BAIK (SPA CPKB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Industri Kosmetika harus memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan melalui <i>Online Single Submission</i> https://oss.go.id Industri Kosmetika yang telah memenuhi ketentuan sebelum mengajukan permohonan penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB harus mengajukan permohonan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara daring (online) melalui laman https://oss.go.id 2. Industri mengajukan permohonan layanan sertifikasi CPKB harus melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mengisi data pada laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM.

		3. BPOM melakukan verifikasi secara daring terhadap permohonan paling lama 3 (tiga) Hari terhitung sejak Industri Kosmetika melakukan pendaftaran akun, verifikasi sebagaimana dinyatakan lengkap dan benar, mendapatkan nama pengguna dan kata sandi sebagai pemohon. 4. Industri Kosmetika yang telah memperoleh nama pengguna dan kata sandi serta dapat mengakses akun dalam laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM harus mengisi data lanjutan sesuai dengan laman resmi pelayanan e sertifikasi BPOM. 5. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan penerbitan Sertifikat CPKB, selain telah mendapatkan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika juga harus memenuhi persyaratan dan mengunggah melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM sebagai berikut : a. dokumen administratif berupa surat permohonan b. dokumen teknis berupa: 1. dokumen penerapan 12 (dua belas) aspek sistem mutu sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB; 2. surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan
--	--	---

		fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional 3. memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan undangan. 6. BPOM melakukan verifikasi secara daring terhadap permohonan dilakukan paling lama 3 (tiga) Hari terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. 7. BPOM melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana terhadap permohonan paling lama 20 (dua puluh) Hari menggunakan mekanisme time to respond 8. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana 9. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan. 10. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon. 11. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan
--	--	--

		pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jadwal pemeriksaan sarana dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; 2. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan; 3. Hasil evaluasi tindakan perbaikan diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemohon menyerahkan perbaikan; 4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 c. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 d. Email : ulpk.ambon@gmail.com e. FB, Youtube : Balai POM di Ambon f. Instagram, X : @bpom.ambon g. Tiktok : @bpom.ambon h. Subsite : ambon.pom.go.id

		i. Kotak Saran j. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemarkan dalam Kosmetika; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan

		Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika. 15. Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas (tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur;

		f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan; y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca - aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan;
--	--	--

		bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
--	--	--

		Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Dokumen Persyaratan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i>: 1 orang Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan : 13 orang

6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. 6. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 7. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 8. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	c. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. d. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur

		Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
--	--	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor : a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKI BPOM pada sistem Online Single Submission c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga national single window. d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun

		Perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring. f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor : PENDAFTARAN AKUN PERUSAHAAN a. Pemohon melakukan pendaftaran akun Perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi b. Pemohon melakukan entri data secara daring dan mengunggah dokumen pendukung. c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup. 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup. 3) Asli NIB. 4) Asli surat kuasa pemasukan yang dibuat dalam bentuk akta umum oleh notaris jika Pemohon SKI Border atau Pemohon SKI Post Border merupakan pelaku usaha yang perusahaannya menerima kuasa untuk mengimpor. 5) Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor. d. Pemohon mencantumkan alamat Gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas.

	e.Untuk pengajuan SKI Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi pemindaian dari dokumen asli : 1) Perizinan perusahaan industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring, apabila di perlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Apabila verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna dan kata sandi. Pendaftaran pemohon SKI hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring. PENGAJUAN SURAT KETERANGAN IMPOR (SKI): a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi nama pengguna dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Impor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi. b. Pemohon mengunggah kelengkapan dokumen dan persyaratan yang harus diunggah untuk kelengkapan administratif
--	--

		c. Pemohon melakukan pembayaran PNBPN di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit. Pembayaran PNBPN dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan d. Nomor Aju diterbitkan setelah melakukan pembayaran PNBPN sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau Bahan Obat dan Makanan e. Petugas Balai POM di Ambon melakukan evaluasi kelengkapan administratif untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran PNBPN f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindaklanjutan, dilanjutkan dievaluasi oleh Rekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Impor g. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKI menyampaikan tambahan data
--	--	---

		h. Pemohon SKI menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah Pemohon SKI menyerahkan data tambahan secara lengkap dan benar i. Dalam hal Pemohon SKI tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: - Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali - Pemohon SKI harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran PNB j. Persetujuan permohonan SKI diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah k. Dalam hal permohonan SKI ditolak, permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi pelayanan SKI Badan POM atau laman resmi Lembaga national single window l. SKI dapat dicetak oleh Pemohon SKI atau instansi lain yang berkepentingan melalui laman resmi Lembaga national single window m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKI dapat diterbitkan lebih dari 6 (enam) jam atau secara manual
3	Jangka Waktu Pelayanan	6 jam (sistem <i>clock on clock off</i>)

4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 c. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 d. Email : ulpk.ambon@gmail.com e. FB, Youtube : Balai POM di Ambon f. Instagram, X : @bpom.ambon g. Tiktok : @bpom.ambon h. Subsite : ambon.pom.go.id i. Kotak Saran j. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) k. HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 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; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;

		5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 12. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan; 13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
--	--	--

		14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan ; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan
--	--	--

		Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia 19. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia 20. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 21. 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 22. Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas (tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi;

	h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan; y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca - aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan; - bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: c. Kantor BALAI POM DI AMBON
--	--

		Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan 1. Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis: 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat: 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. d. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ <i>HaloBPOM</i>/ <i>Aplikasi BPOM Mobile</i>/ <i>Surat/ Email/ Website/ Media Sosial</i> • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ <i>HaloBPOM</i>/ <i>Aplikasi BPOM Mobile</i>/ <i>Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial</i>. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll)
--	--	---

		dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i> : 1 orang Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan : 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan.

		Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 5. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 6. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali;

		3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
--	--	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor : a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada sistem <i>Online Single Submission</i> c. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme <i>single sign on</i> di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga <i>national single window</i>. d. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. e. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun Perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring.

		f. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Impor : PENDAFTARAN AKUN PERUSAHAAN a. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National <i>Single Window</i> untuk proses secara <i>single submission</i>, untuk mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). b. Pemohon melakukan <i>entry</i> data secara daring dan mengunggah dokumen pendukung. c. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian: 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup. 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup. 3) Asli NIB. 4) Daftar HS Code komoditi yang akan diimpor. d. Pemohon mencantumkan alamat Gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. e. Untuk pengajuan SKE Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi pemindaian dari dokumen asli : 1) Perizinan perusahaan industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar

	farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi. f. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring, apabila di perlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Apabila verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna dan kata sandi. Pendaftaran pemohon SKI hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring. PENGAJUAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE) : a. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi nama pengguna dan kata sandi. Pada bagian Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan Pengajuan Baru dan memilih komoditi. b. Pemohon mengunggah kelengkapan dokumen dan persyaratan yang harus diunggah untuk kelengkapan administratif c. Pemohon melakukan pembayaran PNBP di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak mengunggah permohonan
--	---

		d. Nomor Aju diterbitkan setelah melakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau Bahan Obat dan Makanan e. Petugas Balai POM di Ambon melakukan evaluasi kelengkapan administratif untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) hari kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran PNBP f. Apabila dokumen yang telah diverifikasi dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindaklanjutan, dilanjutkan dievaluasi oleh Rekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor g. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (<i>clock on</i>) dan dihentikan (<i>clock off</i>) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (<i>clock off</i>) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data h. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (<i>clock on</i>) setelah Pemohon SKE menyerahkan data tambahan secara lengkap dan benar
--	--	---

		i. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: - Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali - Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran PNB j. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, tidak memerlukan cap dan tanda tangan basah m. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) Hari Kerja
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNB yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 Email : ulpk.ambon@gmail.com FB, Youtube : Balai POM di Ambon Instagram, X : @bpom.ambon Tiktok : @bpom.ambon Subsite : ambon.pom.go.id

		Kotak Saran Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan; 8. Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas

		(tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan;
--	--	---

	y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan; bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. Catatan: jika ada perubahan waktu layanan sewaktu-waktu maka akan disampaikan melalui subsite dan media sosial Balai POM di Ambon b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT
--	---

		(tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan

5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan : 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 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, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5. Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
---	----------------------------	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON
NOTIFIKASI KOSMETIKA

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Permohonan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika:: a. Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. b. Pemohon melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi melalui OSS c. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. d. Pemohon mempersiapkan dokumen-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pengajuan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika secara daring melalui OSS. e. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika: A. PENDAFTARAN AKUN PERUSAHAAN

	1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. 2. Produsen wajib mengisi data yang dibutuhkan pada sistem e-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, email, dan nomor telepon), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan. 3. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal input data. 4. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab. 5. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon wajib melengkapi data profil perusahaan. B. PENGAJUAN PENERBITAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON NOTIFIKASI KOSMETIKA : 1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke OSS pada link https://oss.go.id. 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: - - Surat permohonan diajukan oleh pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika.
--	---

		- memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah dan surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan. - Denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan. - memiliki dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: a. prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika; b. catatan persediaan/kartu stok Kosmetika; c. prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; d. prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika; dan e. prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal 3. Petugas melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) Hari sejak permohonan. 4. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak pemeriksaan. 5. Jika berdasarkan hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan, dalam batas waktu paling lama 20 (dua
--	--	---

		puluh) Hari pelaku usaha diminta untuk menyampaikan CAPA. 6. Petugas melakukan evaluasi CAPA. Jika hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan, penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) Hari sejak CAPA dinyatakan closed.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- 7 Hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa - 5 Hari untuk penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan. - 20 Hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: c. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku d. Telepon : (0911) 342 742 e. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 f. Email : ulpk.ambon@gmail.com g. FB, Youtube : Balai POM di Ambon h. Instagram, X : @bpom.ambon i. Tiktok : @bpom.ambon j. Subsite : ambon.pom.go.id k. Kotak Saran

		1. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 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; 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan; 8. Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas

		(tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan;
--	--	---

	y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan; bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT
--	--

		(tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. c. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memiliki Kompetensi Terkait Cara Produksi Kosmetik Yang Baik
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i> : 1 Orang

		Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan : 13 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: a. Jenis pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya/tarif; d. Produk layanan. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 7. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 8. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
---	----------------------------	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
REKOMENDASI IMPORTIR OBAT BAHAN ALAM (OBA), SUPLEMEN
KESEHATAN (SK), dan OBAT KUASI (OK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	1. Memiliki NIB 2. Melakukan pendaftaran akun di OSS 3. Menyiapkan dokumen antara lain : • Dokumen mutu / SOP; • Daftar OBA-SK-OK yang akan diimpor ; • Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal; • Sertifikat cara pembuatan yang baik sesuai bentuk sediaan produk milik produsen di negara asal; • Surat penunjukan keagenan dan hak untuk melakukan registrasi dari industri di negara asal; • Surat pernyataan sebagai Apoteker Penanggung Jawab Teknis yang ditandatangani di atas materai; • Rekomendasi importir OT-SK terkait sebelumnya yang masih berlaku; dan • Dokumen pendukung perubahan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Rekomendasi Importir:

		1. Pengajuan rekomendasi importir melalui OSS 2. Melakukan upload dokumen 3. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan. 4. Apabila dokumen dinyatakan lengkap maka dilakukan pemeriksaan sarana oleh petugas BPOM di Ambon 5. Hasil pemeriksaan sarana yang telah memenuhi ketentuan akan diterbitkan Rekomendasi Importir oleh BPOM di Ambon untuk kemudian diupload di OSS 6. Apabila dokumen belum memenuhi syarat, dikembalikan ke pelaku usaha untuk dilengkapi, jika sudah memenuhi syarat dilakukan pemeriksaan sarana 7. Apabila hasil pemeriksaan sarana belum memenuhi ketentuan diberikan waktu untuk melakukan CAPA dan upload bukti pelaksanaan CAPA di OSS 8. Dilakukan evaluasi CAPA oleh petugas balai, dan jika sudah dinyatakan sesuai maka rekomendasi importir bisa diterbitkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- 7 Hari pemeriksaan sarana sejak permohonan dan pelaku usaha siap diperiksa - 5 (lima) hari permintaan CAPA ke pelaku usaha - 5 Hari untuk penerbitan rekomendasi jika hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan. - 20 Hari penyampaian CAPA oleh pelaku usaha

4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Impor Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan dan Obat Kuasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: m. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku n. Telepon : (0911) 342 742 o. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 p. Email : ulpk.ambon@gmail.com q. FB, Youtube : Balai POM di Ambon r. Instagram, X : @bpom.ambon s. Tiktok : @bpom.ambon t. Subsite : ambon.pom.go.id u. Kotak Saran v. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 2. Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada BPOM; 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 4. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;

		5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan; 7. Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas (tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan;

	p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan; y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan; bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan 1. Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu,
--	--

		keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. c. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : c. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan d. Memiliki Kompetensi Terkait evaluasi dokumen rekomendasi importir OBA-SK-

		OK
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i> : 1 Orang Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan : 13 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon 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. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman,

		transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

		7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
--	--	---

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
PEMASUKAN MELALUI MEKANISME JALUR KHUSUS ATAU *SPECIAL
ACCESS SCHEME (SAS) KOSMETIK***

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Persyaratan Umum: memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan <i>Special Access Scheme (SAS)</i> BPOM dengan mengakses http://www.e-bpom.pom.go.id. Persyaratan Khusus: 1. <i>Invoice</i>; 2. Sertifikat analisa; 3. Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset; 4. Surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran; 5. Proposal untuk tujuan pameran; 6. Justifikasi jumlah kebutuhan; 7. Surat pernyataan dari pemohon untuk tidak diperjualbelikan; dan 8. Dilarang melakukan riset untuk mengetahui pasar.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Alur prosedur permohonan izin <i>Special Access Scheme (SAS)</i> Kosmetik sebagai berikut: 1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan

		2. izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS) yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui www.e-bpom.pom.go.id. 3. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan. 4. Permohonan dapat diterima jika setiap 5. persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar. 6. Pemohon akan menerima <i>Special Access Scheme</i> (SAS) Kosmetik secara elektronik. 7. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Izin SAS diterbitkan dalam batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan.
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 c. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 d. Email : ulpk.ambon@gmail.com e. FB, Youtube : Balai POM di Ambon f. Instagram, X : @bpom.ambon g. Tiktok : @bpom.ambon h. Subsite : ambon.pom.go.id

		i. Kotak Saran j. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 2. Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada BPOM; 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 4. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan; 7. Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas (tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan;

		d. Meja Pelayanan; e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan; y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca - aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan;
--	--	--

		bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan 1. Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
--	--	---

		Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. d. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana: a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. Memahami peraturan yang terkait dengan pengawasan kosmetik
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i>: 1 Orang Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan : 13 orang

6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon 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. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
--	--	--

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL

LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI AMBON
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.58B.06.26.212 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI AMBON TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI AMBON
LAYANAN *SPECIAL ACCES SCHEME* (SAS) PANGAN OLAHAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	PERSYARATAN UMUM - Memiliki akun yang dapat diakses melalui <i>single sign on</i> pada laman resmi pelayanan SAS Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga <i>national single window</i>. - Pangan Olahan Untuk Pameran, Riset dan Sampel Registrasi, Donasi - Faktur (<i>invoice</i>) <i>Packing list</i> - Surat Pernyataan tidak akan diperjualbelikan dan tidak untuk melakukan riset pasar Pangan Olahan - Pangan Olahan untuk Penggunaan Sendiri/Pribadi - Surat pernyataan (materai Rp10.000) dari pemohon untuk tidak diperjual belikan dan hanya untuk penggunaan pribadi/sendiri - KTP pemohon atau identitas lain yang sah (untuk WNI) atau paspor pemohon (untuk WNA)

		c. Paspor pemohon dan KTP penerima kuasa (untuk WNA yang memberikan kuasa kepada WNI) 4. <i>Bill of Lading</i> (B/L) atau <i>Airway Bill</i> (AWB) (jika ada) PERSYARATAN KHUSUS 1. Pangan Olahan Untuk Pameran, Riset dan Sampel Registrasi, Donasi a. sertifikat Analisa Produk; b. lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; c. sertifikat kesehatan (<i>health certificate</i>) dan/atau <i>certificate of free sale</i> dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku (jika tujuan untuk dikonsumsi); d. protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset; e. surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran; f. justifikasi jumlah kebutuhan. 2. Pangan Olahan untuk Penggunaan Sendiri/Pribadi a. Kemasan/label produk yang jelas b. Surat Rekomendasi dan Data dukung dari dokter untuk Pangan medis khusus 3. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai keamanan, mutu, manfaat, gizi, dan label pangan olahan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pendaftaran akun melalui e-bpom.pom.go.id. 2. Apabila akun telah terverifikasi dapat langsung digunakan oleh Pemohon.

		3. Pemohon melakukan pengajuan SKI dengan menginput dan mengupload data sesuai persyaratan. 4. Pemohon melakukan pembayaran sesuai Billing ID. 5. Setelah dilakukan validasi pembayaran oleh sistem maka akan otomatis bisa dilakukan evaluasi dokumen oleh evaluator. 6. Apabila dokumen tidak lengkap maka akan ditolak dan dikembalikan kepada Pemohon untuk dilengkapi (maksimal tolakan adalah 3 kali). 7. Apabila dokumen lengkap maka akan dilakukan tindak lanjut berupa rekomendasi penerbitan SAS.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada BPOM
5	Produk Pelayanan	Izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui: a. Tatap muka langsung Kantor BPOM di Ambon Jl.Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku b. Telepon : (0911) 342 742 c. Whatsapp/SMS : 0811 4800 222 d. Email : ulpk.ambon@gmail.com e. FB, Youtube : Balai POM di Ambon f. Instagram, X : @bpom.ambon g. Tiktok : @bpom.ambon h. Subsite : ambon.pom.go.id i. Kotak Saran

		j. Lapor Katong : 0812 8355 0965 (Lapor langsung ke Kepala) HaloBPOM 1500533
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 2. Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang berlaku pada BPOM; 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 4. Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan; 8. Peraturan BPOM No. 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia: a. Ruang Pelayanan, <i>front office</i> dilengkapi dengan fasilitas sanitasi dan higienitas (tempat cuci tangan dan sabun, tissue dan masker), ber AC, kursi/sofa, meja; b. Ruang Pengaduan khusus tatap muka; c. Ruang Tunggu, kursi pelayanan; d. Meja Pelayanan;

		e. Standar Pelayanan berupa buku, Standar Pelayanan pada buku saku, katalog, banner, brosur; f. Area bermain anak; g. Ruang Laktasi; h. Sistem antrian elektronik; i. Kotak saran dan pengaduan; j. Komputer dan akses internet; k. Mesin fotocopy; l. Air minum, kopi, teh dan permen untuk customer; m. Wifi; n. <i>Charging Station</i>; o. Pojok Informasi Obat dan Makanan yang menyediakan brosur serta display produk yang tidak memenuhi kebutuhan; p. Kotak P3K; q. Banner Whistle Blower r. Penilaian Petugas Pelayanan; s. Jalur Khusus dengan guiding block untuk kelompok rentan; t. Aplikasi “Hear me” bagi penderita tuna rungu u. Papan tulis bagi penderita tuna wicara v. Kursi tunggu kelompok rentan; w. Televisi dengan video Pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan; x. Toilet Pria dan Wanita serta untuk difabel dilengkapi dengan fasilitas kelompok rentan; y. Kursi Roda, tongkat, dan Kruk; z. Kacamata baca - aa. Jalur landai, pegangan rambut untuk kelompok rentan;
--	--	---

		bb. Tempat parkir motor dan mobil terpisah serta parkir khusus difabel dan kelompok rentan; Pelayanan dilakukan di: a. Kantor BALAI POM DI AMBON Jl. Dr Kayadoe SK 20 Kudamati, Ambon, Maluku Jam Pelayanan 1. Telepon/Tatap muka • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (langsung,tanpa jeda istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (layanan <i>online</i> ,tanpa jeda istirahat) • Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional Pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi), pelayanan datang langsung dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan <i>food security</i> dilayani selama 24 jam. b. <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Website/ Media Sosial • Senin-Kamis : 07.30-16.00 WIT (tanpa istirahat) • Jumat : 07.30-16.30 WIT (tanpa istirahat) • Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
--	--	---

		Pelayanan <i>online</i> dilaksanakan melalui <i>Short Messaging Services</i> (SMS)/ <i>Whatsapp</i>/ HaloBPOM/ Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/ Email/ Subsite/ Media Sosial. c. Pelayanan Publik pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; b. Memiliki Kompetensi Terkait evaluasi dokumen.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinyu; c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan; d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui cctv; e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas; f. Dilakukan absensi kehadiran; g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	<i>Front office</i>: 1 Orang Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan : 13 orang

6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Ambon 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. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 5. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan/atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan di lingkungan BPOM di Ambon diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. b. Evaluasi yang dilakukan melalui; 1) Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun; 2) Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali; 3) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4) Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BPOM di Ambon setiap bulan; 5) Laporan Tahunan BPOM di Ambon dilaksanakan setiap tahun; 6) Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 8) Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan.
--	--	--

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI AMBON,



TAMRAN ISMAIL