

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR
IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF
NOMOR HK.02.02.35.05.26.52 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN
EKSPOR, IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT
ADIKTIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR IMPOR OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF

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 Direktur Pengawasan
Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat dan NAPPZA
Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar
Pelayanan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu,
dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika,
Prekursor, dan Zat Adiktif (Ditwas KMEIONAPPZA);

MENGINGAT : 1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 22);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012
tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25
Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor
215, Tambahan Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang

- Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 6. 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);
 7. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat Dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 Tentang Perubahan 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 dan 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 (Berita

- Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 61));
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
 9. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 468 tahun 2025 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN : KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR, IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF
- Pertama : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Ditwas KMEIONAPPZA 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. Proses penyampaian pelayanan yang terdiri atas:
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3) Jangka waktu pelayanan;
 - 4) Biaya/tarif;
 - 5) Produk pelayanan;
 - 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.

- b. Proses pengelolaan pelayanan yang terdiri atas:
- 1) Dasar hukum;
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - 3) Kompetensi pelaksana;
 - 4) Pengawasan internal;
 - 5) Jumlah pelaksana;
 - 6) Jaminan pelayanan;
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

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 : Pada saat Keputusan Direktur ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif Nomor HK.02.02.35.06.25.61 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 25 Mei 2026

DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN,
MUTU DAN EKSPOR IMPOR OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR
DAN ZAT ADIKTIF,



NOVA EMELDA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN
EKSPOR, IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA,
PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF
NOMOR HK.02.02.35.05.26.52 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT
PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR, IMPOR OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF

**STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU
DAN EKSPOR IMPOR OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR
DAN ZAT ADIKTIF**

1. Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Bahan Obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. SKI Obat 1) Persetujuan Izin Edar 2) Sertifikat analisis 3) Faktur dengan ketentuan 1 (satu) pengajuan SKI hanya dapat mengunggah satu dokumen faktur yang terdiri dari satu atau gabungan beberapa faktur dengan tanggal faktur yang sama. 4) Permohonan SKI berupa vaksin, harus dilengkapi dengan: a) Sertifikat pelulusan <i>batch/lot (batch/lot release certificate)</i> dari badan otoritas di negara tempat vaksin diluluskan untuk setiap kali pemasukan; dan b) Protokol ringkasan <i>batch/lot (summary batch/lot protocol)</i> yang diterbitkan oleh produsen. 5) Asli Surat Kuasa Pemasukan yang dibuat dalam bentuk Akta Umum oleh Notaris, dalam hal Pemohon SKI merupakan industri farmasi lain, pedagang besar farmasi importir, atau instansi pemerintah sebagai pelaksana impor Obat. 6) Obat yang masuk ke dalam wilayah Indonesia harus memiliki masa simpan paling sedikit: a) 2/3 (dua pertiga) dari masa simpan untuk Obat selain Produk Biologi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b) 9 (sembilan) bulan sebelum batas kedaluwarsa, untuk Obat berupa Produk Biologi. 7) Dalam hal diperlukan pemastian terhadap kesesuaian aspek keamanan, mutu, dan integritas data, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI Border untuk melampirkan dokumen lain selain pada poin 1-6 antara lain <i>packing list</i>, surat pesanan, Riwayat pengadaan dan pendistribusian produk, prosedur operasional baku, surat izin berusaha, dokumen registrasi produk, atau surat persetujuan lain dari Badan POM. 8) Dalam hal pemasukan dilakukan oleh kuasanya sebagaimana tersebut pada poin 5), maka: a) kuasa tersebut harus memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; b) pemasukan dan peredaran produk menjadi tanggung jawab pemegang Izin Edar; c) surat kuasa harus mencantumkan alamat dan status gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas; dan d) pelulusan mutu Obat sebelum beredar tetap dilakukan oleh pemegang Izin Edar. 9) Dalam hal pelulusan mutu obat sebelum beredar sebagaimana dimaksud pada poin 8) huruf d), penyimpanan Obat sebelum diluluskan harus dilakukan di lokasi gudang pemegang Izin Edar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. b. SKI Bahan Obat 1) Sertifikat analisis 2) Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan; 3) Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian (https://e-bpom.pom.go.id/etc/doc/Form_Surat_Pernyataan_Penggunaan_Bahan_Kimia.pdf); 4) Faktur (<i>invoice</i>)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5) Bahan Obat Berkhasiat (Bahan Aktif Obat), dilengkapi dengan sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) yang masih berlaku dan dokumen lain yang setara yang dikeluarkan oleh otoritas pengawas obat setempat dan/atau otoritas pengawas obat negara lain 6) Bahan Obat yang berasal dari produk biologi dan dari hewan, dilengkapi dengan surat keterangan asal bahan; dan 7) Bahan Obat yang berasal dari produk biologi berupa bahan vaksin, harus dilengkapi dengan protokol ringkasan <i>batch/lot</i> (<i>summary batch/ lot protocol</i>) yang diterbitkan oleh produsen. 8) Dalam hal diperlukan pemastian terhadap kesesuaian aspek keamanan, mutu, dan integritas data, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon SKI <i>Border</i> dan <i>Post Border</i> (Bahan Obat Tertentu) untuk melampirkan dokumen lain selain pada poin 1-7 antara lain <i>packing list</i>, surat pesanan, riwayat pengadaan dan pendistribusian produk, prosedur operasional baku, surat izin berusaha, dokumen registrasi produk dan/atau surat persetujuan lain dari Badan POM, serta proposal pengembangan produk untuk kebutuhan pemasukan Bahan Tambahan Obat dengan tujuan <i>alternative source</i> dan/atau pengembangan produk baru.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	
	Alur Permohonan Surat Keterangan Impor Obat	
	Pemohon	Badan BPOM

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<pre>graph TD; Permohonan([Permohonan]) --> Penerimaan[Penerimaan Permohonan]; Penerimaan --> Evaluasi{Evaluasi}; Evaluasi -- "Tidak Memenuhi" --> Melengkapi([Melengkapi]); Melengkapi --> Permohonan; Melengkapi --> Penolakan[Penolakan]; Penolakan --> Melengkapi; Evaluasi -- "Memenuhi" --> Penerbitan[Penerbitan Surat Keterangan Import Obat]; Penerbitan --> INSW([Surat Keterangan Import Obat dialirkan ke INSW]); INSW --> Melengkapi;</pre>	Keterangan: a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan SKI yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui www.e-bpom.pom.go.id. b. Permohonan yang telah diterima oleh Badan POM dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian dan keabsahan dokumen persyaratan. c. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai. Pemohon dapat melengkapi permintaan tambahan dokumen hingga 3 (tiga) kali. d. SKI dapat diterbitkan oleh Badan POM untuk permohonan yang telah lengkap dan sesuai. e. SKI yang diterbitkan oleh Badan POM dialirkan melalui sistem <i>Indonesia National Single Window</i> (INSW), Kementerian Keuangan. f. Pemohon dapat mencetak SKI jika diperlukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. SKI diterbitkan dalam batas waktu paling lama 6 (enam) jam terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan. Khusus untuk Bahan Obat, Obat (termasuk Vaksin) dalam rangka penanggulangan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat, SKI diterbitkan dalam batas waktu paling lama 2 (dua) Jam terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan. b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4):

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Senin-Kamis (loket S2) : 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)) : 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i> /Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat : 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat)
4.	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). SKI Bahan Obat: Rp. 50.000/produk SKI Obat Jadi: Rp. 100.000/produk Mekanisme Pembayaran, sebagai berikut: a. Pada saat mengirimkan permohonan SKI, pelaku usaha mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) yang memuat Billing ID secara elektronik. b. Pelaku usaha melakukan pembayaran Billing ID pada kanal-kanal Modul Penerimaan Negara Generasi Ketiga (MPNG3), diantaranya PT. Bank BRI, PT. Bank Mandiri, dan PT. Bank BNI, kanal bank/pos persepsi dan lembaga persepsi lainnya, yaitu over the counter (teller), ATM, internet banking, EDC, mobile banking, dompet elektronik (e-wallet), transfer bank, Virtual Account, direct debit, credit card dan e-commerce seperti PT. Bukalapak, PT. Tokopedia, dan PT. Finnet Indonesia. c. Setelah pembayaran dilakukan, permohonan SKI akan masuk ke akun evaluator untuk dievaluasi.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor (SKI)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) Website : lapor.go.id ; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! b. Telepon :1500-533 (021) 424-5523 (021) 424-4691 ext 1075 c. SMS : 081.21.9999.533 (ULPK BPOM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Whatsapp : 0812-8234-9350 (Pelayanan ekspor impor ONPP) e. Subweb : 1. www.ulpk.pom.go.id 2. www.kmei.pom.go.id f. Media sosial: 1)Instagram : @bpom_ri @kmei.bpom 2)Twitter : @BPOM_RI @ditwaskmeionappza 3)Facebook : @bpom.official kmei.pom.go.id g. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id; eksimonpp@pom.go.id; ditwaskmeionappza@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile i. Gedung Athena Badan POM, Lantai 4, Loker S2
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; b. 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 c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; f. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 246 Tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia dan Bahan Obat dan Makanan Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, dan Bahan Pangan yang Dimasukan ke Dalam Wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah; g. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia; h. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 468 tahun 2025 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Tempat parkir dan ruang tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1) Tempat parkir; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Locket; 7) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat (aplikasi <i>hear.me.id</i> dan Buku Standar Pelayanan Publik dengan huruf braille). c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1) Ruang laktasi/<i>nursery</i>; 2) Ruang ibadah; 3) Ruang pengaduan; 4) Arena bermain anak; 5) Kantin; 6) Anjungan tunai mandiri (ATM); 7) Sistem antrian daring; 8) Alat pemadam api ringan (APAR); 9) <i>Hydrant</i>;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10) <i>Charging box</i> ; 11) Sarana sanitasi; 12) <i>Lift</i> ; 13) <i>E-kiosk</i> ; 14) <i>Banner</i> ; 15) <i>Video wall</i> ; 16) Mesin fotokopi; dan 17) Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mengimplementasikan nilai-nilai ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam melaksanakan Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI); b. Pendidikan minimal Sarjana (S1); c. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar; d. Petugas yang telah memiliki kompetensi sebagai evaluator SKI dan/atau yang telah mengikuti pelatihan yang sesuai; e. Memahami peraturan yang terkait dengan pengawasan bahan obat dan obat; f. Mampu mengoperasikan komputer program Ms.Office. g. Mampu menggunakan internet; h. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakkan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; i. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas; j. Memahami peraturan dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kelompok rentan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah total personil yang terlibat untuk pelayanan penerbitan SKI sejumlah 12 (dua belas) orang, dimana jumlah personil yang terlibat untuk setiap SKI yang diterbitkan sejumlah 3 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; c. Memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui serta anak); d. Berdasarkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.05.25.43 Tahun 2025 tentang Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif serta Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.03.26.26 Tahun 2026 tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, sebagai berikut: 1) Pemberian <i>reward</i> bagi pelaksana pelayanan publik akan diberikan dalam bentuk: a) Direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) yang dilaksanakan setiap triwulan oleh unit kerja; b) Mendapatkan penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja; dan/atau c) Mendapatkan prioritas pengembangan kompetensi, baik dalam bentuk pelatihan maupun pendidikan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		lanjutan dalam rangka menunjang tugas jabatan. 2) Adapun sanksi/<i>punishment</i> dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk: a) Permohonan maaf secara lisan oleh Petugas Pelayanan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Persyaratan; Sistem, Mekanisme, atau Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Produk Pelayanan; serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; b) Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; c) Penerima layanan mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; serta Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; d) Penerima layanan mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Produk Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. d. SKI yang diterbitkan Badan POM, hanya dapat diakses oleh pemohon yang memiliki akun e-bpom. e. Pemohon dapat menelusuri riwayat penerbitan SKI melalui e-bpom.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Data pada SKI yang diterbitkan Badan POM telah terintegrasi dengan <i>Indonesia National Single Window</i> (INSW).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan minimal 1 (satu) tahun sekali.

2. Analisis Hasil Pengawasan (AHP) Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. AHP untuk keperluan impor dengan tujuan kepentingan pelayanan kesehatan: 1) Rencana kebutuhan tahunan dari Industri Farmasi yang telah diterbitkan Kementerian Kesehatan pada periode tahun berjalan; 2) Surat pernyataan belum pernah impor Narkotika, Psikotropika, atau Prekursor Farmasi atau Surat Persetujuan Impor (SPI) terakhir; 3) Laporan realisasi impor terakhir pada sistem SINSW; 4) Laporan realisasi penggunaan bahan baku, produk jadi dan baku pembanding dari Industri Farmasi pada periode 1 (satu) tahun sebelumnya dan pada tahun berjalan dari industri atau pengguna akhir; 5) Rencana produksi Industri Farmasi periode tahun berjalan dan 1 (satu) tahun ke depan yang dilaporkan secara daring melalui laman resmi pelaporan kegiatan Industri Farmasi BPOM; 6) Rencana kebutuhan periode tahun berjalan dan 1 (satu) tahun ke depan untuk pengembangan produk yang ditandatangani oleh apoteker penanggung jawab produksi di Industri Farmasi atau pengguna akhir, bila Impor dalam rangka pengembangan obat;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7) Rencana kebutuhan baku pembanding periode tahun berjalan dan 1 (satu) tahun ke depan yang ditandatangani oleh apoteker penanggung jawab produksi, bila yang Impor berupa baku pembanding; 8) Surat pesanan (<i>purchasing order</i>) dari Industri Farmasi sebagai pengguna akhir; 9) Surat pesanan (<i>purchasing order</i>) kepada eksportir di negara pengekspor; 10) Surat keterangan dari BPOM tentang persetujuan penggunaan bahan baku dan/atau baku pembanding untuk keperluan pengembangan produk; 11) Dalam hal diperlukan pemastian terhadap kesesuaian aspek keamanan, mutu, dan integritas data, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon AHP untuk melampirkan dokumen lain selain pada poin 1) s.d 11) antara lain <i>minimum packing size</i>, riwayat pengadaan dan pendistribusian produk, prosedur operasional baku dan/atau surat persetujuan lain dari Badan POM. Catatan: 1) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 3) dan 4) tidak berlaku bagi Pelaku Usaha yang belum pernah melakukan importasi Narkotika, Psikotropika, dan/atau Prekursor Farmasi. 2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 5), 6) dan 7) dapat dipilih sesuai dengan tujuan penggunaan sebagai bahan baku, baku pembanding atau pengembangan. b. AHP untuk keperluan ekspor 1) Surat pernyataan belum pernah melakukan Ekspor Narkotika, Psikotropika, atau Prekursor Farmasi atau informasi nomor SPE terakhir. 2) Laporan realisasi Ekspor periode 1 (satu) tahun sebelumnya dan pada tahun berjalan pada sistem SINSW. 3) Rencana Ekspor selama 1 (satu) tahun yang ditandatangani oleh apoteker

NO	KOMPONEN	URAIAN
		penanggung jawab produksi dari Industri Farmasi. 4) SPI dari negara pengimpor Surat pesanan (<i>purchasing order</i>) dari importir. Catatan: 1) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 2) tidak berlaku bagi Pelaku Usaha yang belum pernah melakukan Ekspor Narkotika, Psikotropika, atau Prekursor Farmasi. 2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 4) tidak berlaku bagi negara pengimpor yang tidak mempersyaratkan SPI. c. AHP untuk keperluan impor dengan tujuan pengembangan ilmu pengetahuan 1) Rencana kebutuhan tahunan dari Industri Farmasi atau Lembaga Ilmu Pengetahuan yang telah diterbitkan Kementerian Kesehatan pada periode tahun berjalan; 2) Surat pernyataan belum pernah melakukan Impor Narkotika, Psikotropika, atau Prekursor Farmasi, atau SPI terakhir; 3) Laporan realisasi impor terakhir pada sistem SINSW; 4) Laporan realisasi penggunaan dari Industri Farmasi atau Lembaga Ilmu Pengetahuan periode 1 (satu) tahun sebelumnya dan pada tahun berjalan dari Lembaga Ilmu Pengetahuan atau pengguna akhir; 5) Rencana kebutuhan tahunan dari pengguna akhir periode tahun berjalan dan 1 (satu) tahun ke depan yang ditandatangani oleh apoteker penanggung jawab Industri Farmasi atau penanggung jawab Lembaga Ilmu Pengetahuan atau pengguna akhir; 6) Surat pesanan (<i>purchasing order</i>) dari Industri Farmasi atau Lembaga Ilmu Pengetahuan sebagai pengguna akhir; 7) Surat pesanan (<i>purchasing order</i>) kepada eksportir di negara pengekspor;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8) Protokol penelitian untuk keperluan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Catatan: Persyaratan sebagaimana dimaksud pada 3) dan 4) tidak berlaku bagi Pelaku Usaha yang belum pernah melakukan importasi Narkotika, Psikotropika, dan/atau Prekursor Farmasi.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	PEMOHON Permohonan AHP Notifikasi Tolakan ≤ 3 kali > 3 kali Tidak Lengkap Permintaan Tambahan Data Ditolak Disetujui Disetujui dengan Pengurangan Penerbitan AHP BADAN POM Periksa Kelengkapan Berkas Evaluasi Data Keputusan Terhadap Permohonan Lengkap Data Sesuai Keterangan: a. Pemohon mengajukan permohonan AHP yang dilengkapi dengan dokumen/berkas permohonan sesuai persyaratan secara elektronik melalui laman resmi pelayanan AHP BPOM yang terintegrasi dengan SINSW sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Permohonan yang telah diterima oleh Badan POM dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian dan keabsahan dokumen persyaratan. c. Pemohon dapat menerima notifikasi apabila permohonan dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai. Pemohon dapat melengkapi permintaan tambahan dokumen paling banyak 3 (tiga) kali, dalam batas waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kalender untuk masing-masing perbaikan terhitung sejak tanggal permintaan tambahan data dan/atau tindak lanjut terhadap hasil pemeriksaan. d. AHP dapat diterbitkan oleh Badan POM dengan keputusan disetujui atau disetujui dengan pengurangan untuk permohonan yang telah lengkap dan sesuai. e. Informasi AHP yang disetujui akan diterbitkan secara elektronik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jangka Waktu Pelayanan Waktu layanan 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan. b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis (loket S2) : 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)) : 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i>/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat : 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat)
4.	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). AHP Impor : Rp. 250.000/item/permohonan AHP Ekspor : Rp. 250.000/item/permohonan Mekanisme Pembayaran PNBP adalah sebagai berikut: a. Pelaku usaha mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) yang memuat Billing ID melalui aplikasi secara elektronik. b. Pelaku usaha melakukan pembayaran Billing ID pada kanal-kanal Modul Penerimaan Negara Generasi Ketiga (MPNG3), diantaranya PT. Bank BRI, PT. Bank Mandiri, dan PT. Bank BNI, kanal bank/pos persepsi dan lembaga persepsi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		lainnya, yaitu over the counter (teller), ATM, internet banking, EDC, mobile banking, dompet elektronik (e-wallet), transfer bank, Virtual Account, direct debit, credit card dan e commerce seperti PT. Bukalapak, PT. Tokopedia, dan PT. Finnet Indonesia. c. Setelah pembayaran dilakukan, permohonan AHP akan masuk ke akun pemeriksa untuk dievaluasi.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Analisis Hasil Pengawasan Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Farmasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) Website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! b. Telepon :1500-533 (021) 424-5523 (021) 424-4691 ext 1075 c. SMS : 081.21.9999.533 (ULPK BPOM) d. Whatsapp : 0812-8234-9350 (Pelayanan ekspor impor ONPP) e. Subweb : 1) www.ulpk.pom.go.id 2) www.kmei.pom.go.id f. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri dan @kmei.bpom 2) Twitter : @BPOM_RI @ditwaskmeionappza 3) Facebook : @bpom.official @kmei.pom.go.id g. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id eksimonpp@pom.go.id dan ditwaskmeionappza@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile i. Gedung Athena Badan POM, Lantai 4, Loker S2
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen c. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika d. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan f. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2010 tentang Prekursor g. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 35 Tahun 2009 tentang Narkotika h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1010/MenKes/PER/XII/ 2008 tentang Registrasi Obat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1120/MenKes/PER/XII/2008 j. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2023 tentang Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan l. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM m. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pedoman Sistem Kerja pada Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk Penyederhanaan Birokrasi. n. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Permohonan Analisis Hasil Pengawasan Dalam Rangka Impor dan Ekspor Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi. o. Keputusan Kepala Badan POM No. 207 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Dokumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		p. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 468 tahun 2025 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Tempat parkir dan ruang tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1) Tempat Parkir; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Locket; 7) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat (aplikasi <i>hear.me.id</i> dan Buku Standar Pelayanan Publik dengan huruf braille) c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1) Ruang laktasi/<i>nursery</i>; 2) Ruang pengaduan 3) Ruang ibadah; 4) Arena bermain anak; 5) Kantin; 6) Anjungan tunai mandiri (ATM); 7) Sistem antrian daring; 8) Alat pemadam api ringan (APAR); 9) <i>Hydrant</i> 10) <i>Charging box</i>; 11) Sarana sanitasi; 12) <i>Lift</i>; 13) <i>E-kiosk</i>; 14) <i>Banner</i>; 15) <i>Video wall</i>; 16) Mesin fotokopi; dan 17) Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas yang telah dikualifikasi sesuai jenjang inspektur pengawasan di bidang Obat dan NPP dan/atau yang telah mengikuti pelatihan yang sesuai. b. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik. c. Memahami peraturan yang berkaitan dengan pengawasan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Mampu mengoperasikan komputer program Ms Office. e. Memahami dan menerapkan core values ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). f. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, Whistle Blowing System (WBS), menegakkan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; g. Memahami peraturan dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kelompok rentan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah total pelaksana yang terlibat untuk penerbitan AHP sejumlah 6 (enam) orang personil, dimana jumlah personil yang terlibat untuk setiap AHP yang diterbitkan sejumlah 3 (tiga) orang personil.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; c. Memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui serta anak); d. Berdasarkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.05.25.43 Tahun 2025 tentang Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif serta Keputusan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.03.26.26 Tahun 2026 tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, sebagai berikut: 1) Pemberian <i>reward</i> bagi pelaksana pelayanan publik akan diberikan dalam bentuk: a) Direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) yang dilaksanakan setiap triwulan oleh unit kerja; b) Mendapatkan penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja; dan/atau c) Mendapatkan prioritas pengembangan kompetensi, baik dalam bentuk pelatihan maupun pendidikan lanjutan dalam rangka menunjang tugas jabatan. 2) Adapun sanksi/punishment dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk: a) Permohonan maaf secara lisan oleh Petugas Pelayanan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Persyaratan; Sistem, Mekanisme, atau Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Produk Pelayanan; serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; b) Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; c) Penerima layanan mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya jika pelayanan yang diberikan tidak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; serta Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; d) Penerima layanan mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Produk Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. d. Data pada AHP Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Farmasi yang diterbitkan Badan POM telah terintegrasi secara elektronik
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan minimal 1 (satu) tahun sekali.

3. Certificate of Pharmaceutical Product (CPP)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Dokumen administratif berupa surat permohonan spesifik per produk, per jenis sediaan dan kekuatan serta dilengkapi dengan negara tujuan ekspor dan dokumen teknis, meliputi: a. Persetujuan izin edar terbaru; b. Formulir registrasi yang memuat informasi mengenai komposisi/formula, informasi produk/brosur/summary product characteristic, dan/atau kemasan yang terakhir disetujui oleh Badan POM; c. Informasi produk/brosur/summary product characteristic yang akan dilampirkan pada Surat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan Ekspor Obat/<i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> (CPP); d. izin industri yang terbaru; e. sertifikat CPOB sesuai bentuk sediaan dan masih berlaku; f. Draft desain kemasan khusus ekspor; g. Dalam hal diperlukan pemastian terhadap kesesuaian aspek keamanan, mutu, dan integritas data, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta Pemohon CPP untuk melampirkan dokumen lain selain pada poin a-f antara lain: dokumen spesifikasi, protap pemeriksaan, CoA, hasil pemeriksaan EG DEG yang terbaru untuk pelarut sesuai Suplemen II FI VI, dll.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Alur permohonan <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> (CPP) <pre>graph TD subgraph Pemohon A([Pemohon CPP]) B[BANK] C([Permintaan Tambahan Data]) D([CPP]) end subgraph BADAN_POM [BADAN POM] E[Penerbit Surat Perintah Bayar (SPB)] F[Penyerahan Dokumen] G{Memenuhi Syarat?} H[Pendataan dan Pembuatan CoPP] end A --> E E -- SPB --> B B -- "Bukti Pembayaran" --> F F --> G G -- TIDAK --> C C --> A G -- YA --> H H --> D</pre> Pemohon mengajukan permohonan melalui link: https://e-bpom.pom.go.id Keterangan : a. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan CPP yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui www.e-bpom.pom.go.id b. Setelah mendapat SPB, dilakukan pembayaran. c. Permohonan yang telah diterima oleh Badan POM dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian dan keabsahan dokumen persyaratan. d. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai. Pemohon dapat melengkapi permintaan tambahan dokumen hingga 3 (tiga) kali.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. CPP dapat diterbitkan oleh Badan POM untuk permohonan yang telah lengkap dan sesuai. f. Pemohon dapat mencetak CPP jika diperlukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jangka Waktu Pelayanan Waktu layanan 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan. b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis (loket S2) : 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)) : 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (WhatsApp/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat : 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat)
4.	Biaya/ Tarif	Biaya sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu Rp 50.000 per pengajuan. Mekanisme Pembayaran, sebagai berikut: a. Pada saat mengirimkan permohonan CPP, pelaku usaha mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) yang memuat Biling ID secara elektronik. b. Pelaku usaha melakukan pembayaran Billing ID pada kanal-kanal MPNG3. diantaranya PT. Bank BRI, PT. Bank Mandiri, dan PT. Bank BNI, kanal bank/pos persepsi dan lembaga persepsi lainnya, yaitu over the counter (teller), ATM, internet banking, EDC, mobile banking, dompet elektronik (e-wallet), transfer bank, Virtual Account, direct debit, credit card dan e commerce seperti PT. Bukalapak, PT. Tokopedia, dan PT. Finnet Indonesia c. Setelah pembayaran dilakukan, permohonan CPP akan masuk ke akun evaluator untuk dievaluasi.
5.	Produk Pelayanan	<i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> (CPP)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! b. Telepon :1500-533

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dan Masukan/ Apresiasi	(021) 424-5523 (021) 424-4691 ext 1075 c. SMS : 081.21.9999.533 (ULPK BPOM) d. Whatsapp : 0812-8234-9350 (Pelayanan ekspor impor ONPP) e. Subweb : 1) www.ulpk.pom.go.id 2) www.kmei.pom.go.id f. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri @kmei.bpom 2) Twitter : @BPOM_RI @ditwaskmeionappza 3) Facebook : @bpom.official kmei.pom.go.id g. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id eksimonpp@pom.go.id dan ditwaskmeionappza@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile i. Gedung Athena Badan POM, Lantai 4, Loker S2
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; b. 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; c. Peraturan Kepala BPOM Nomor 24 Tahun 2017 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat; d. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 468 tahun 2025 Tentang Pedoman Pelaksanaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Tempat parkir dan ruang tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1) Tempat Parkir; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Loker; 7) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat (aplikasi <i>hear.me.id</i> dan Buku Standar Pelayanan Publik dengan huruf braille) c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1) Ruang laktasi/<i>nursery</i>; 2) Ruang pengaduan 3) Ruang ibadah; 4) Arena bermain anak; 5) Kantin; 6) Anjungan tunai mandiri (ATM); 7) Sistem antrian daring; 8) Alat pemadam api ringan (APAR); 9) <i>Hydrant</i> 10) <i>Charging box</i>; 11) Sarana sanitasi; 12) <i>Lift</i>; 13) <i>E-kiosk</i>; 14) <i>Banner</i>; 15) <i>Video wall</i>; 16) Mesin fotokopi; dan 17) Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mengimplementasikan nilai-nilai ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam melaksanakan Penerbitan <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> (CPP) b. Pendidikan minimal sarjana (S1). c. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar. d. Petugas yang telah memiliki kompetensi sebagai evaluator CPP dan/atau yang telah mengikuti pelatihan yang sesuai;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Memahami peraturan yang terkait dengan penerbitan <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> (CPP) serta peraturan yang terkait dengan pengawasan bahan obat dan obat; . f. Mampu mengoperasikan komputer program MS Office, media sosial dan layanan/aplikasi digital lainnya yang ditetapkan oleh Badan POM dalam penerbitan <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> (CPP). g. Mampu menggunakan internet; h. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakkan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas; i. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas. j. Memahami peraturan dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kelompok rentan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah total personil yang terlibat untuk penerbitan CPP sejumlah 9 (sembilan) orang personil, dimana untuk setiap CPP yang diterbitkan jumlah personil yang terlibat sejumlah 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui serta anak); d. Berdasarkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.05.25.43 Tahun 2025 tentang Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, serta Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.03.26.26 Tahun 2026 tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif sebagai berikut: 1) Pemberian reward bagi pelaksana pelayanan publik akan diberikan dalam bentuk: a) Direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) yang dilaksanakan setiap triwulan oleh unit kerja; b) Mendapatkan penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja; dan/atau c) Mendapatkan prioritas pengembangan kompetensi, baik dalam bentuk pelatihan maupun pendidikan lanjutan dalam rangka menunjang tugas jabatan. 2) Adapun sanksi/punishment dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk: a) Permohonan maaf secara lisan oleh Petugas Pelayanan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Persyaratan; Sistem, Mekanisme, atau Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Produk Pelayanan; serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan ; b) Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; c) Penerima layanan mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; serta Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; d) Penerima layanan mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Produk Pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. d. CPP yang diterbitkan Badan POM, hanya dapat diakses oleh pemohon yang memiliki akun e-bpom.pom.go.id e. Pemohon dapat menelusuri riwayat penerbitan CPP melalui e-bpom.pom.go.id
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan minimal 1 (satu) tahun sekali.

4. Surat Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya (IP-B2) untuk Obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Persyaratan Umum: 1) Surat permohonan yang mencantumkan paling sedikit memuat informasi: a. Nama-nama bahan baku baku yang akan diimpor; b. HS Code bahan baku; c. No. CAS Bahan Baku; d. Justifikasi jumlah kebutuhan; 2) API-P (Angka Pengenal Impor-Produsen) atau NIB (Nomor Induk Berusaha); dan 3) Industri Farmasi hanya dapat mengimpor Bahan Berbahaya (B2) untuk digunakan sebagai bahan baku atau bahan penolong untuk kebutuhan produksi sendiri dan tidak untuk didistribusikan. b. Persyaratan khusus: 1) Izin Industri Farmasi; 2) Nomor Izin Edar Obat yang pada produksinya menggunakan B2 yang diajukan; 3) Laporan realisasi penggunaan B2 sebelumnya.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pemohon Permohonan Melengkapi Penolakan Surat Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya untuk Obat Badan BPOM Penerimaan Permohonan Evaluasi Penerbitan Surat Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya untuk Obat Tidak Memenuhi Memenuhi	Keterangan: a. Pemohon mengajukan permohonan Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Produsen B2 untuk Obat yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan melalui surat elektronik atau dapat menyerahkan secara langsung berkas persyaratan kepada Badan POM. b. Permohonan yang telah diterima oleh Badan POM dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian dan keabsahan dokumen persyaratan. c. Pemohon dapat menerima permintaan tambahan data atau pengembalian/penolakan dari Badan POM jika terdapat hal yang tidak sesuai. d. Pemohon akan menerima Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Produsen B2 untuk Obat dari Badan POM untuk permohonan yang telah lengkap dan sesuai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jangka Waktu Pelayanan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya untuk Obat diterbitkan dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan. b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis (loket S2) : 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)) : 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (WhatsApp/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat : 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi untuk Mendapatkan Pengakuan sebagai IP-B2
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! b. Telepon :1500-533 (021) 424-5523 (021) 424-4691 ext 1075 c. SMS : 081.21.9999.533 (ULPK BPOM) d. Whatsapp : 0812-8234-9350 (Pelayanan ekspor impor ONPP) e. Subweb : 1) www.ulpk.pom.go.id 2) www.kmei.pom.go.id f. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri @kmei.bpom 2) Twitter : @BPOM_RI @ditwaskmeionappza 3) Facebook : @bpom.official kmei.pom.go.id g. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id eksimonpp@pom.go.id / ditwaskmeionappza@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. i. Gedung Athena Badan POM, Lantai 4, Loker S2

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor; b. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 37 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor; c. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor Bahan Kimia, Bahan Berbahaya dan Bahan Tambang; dan d. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 32 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor Bahan Kimia, Bahan Berbahaya dan Bahan Tambang. e. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 468 tahun 2025 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Tempat parkir dan ruang tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1) Tempat parkir; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Loket; 7) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat (aplikasi <i>hear.me.id</i> dan Buku Standar Pelayanan Publik dengan huruf braille). c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1) Ruang laktasi/<i>nursery</i>; 2) Ruang pengaduan; 3) Ruang ibadah; 4) Arena bermain anak; 5) Kantin; 6) Anjungan tunai mandiri (ATM); 7) Sistem antrian daring;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8) Alat pemadam api ringan (APAR); 9) <i>Hydrant</i> 10) <i>Charging box</i> ; 11) Sarana sanitasi; 12) <i>Lift</i> ; 13) <i>E-kiosk</i> ; 14) <i>Banner</i> ; 15) <i>Video wall</i> ; 16) Mesin fotokopi; dan 17) Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mengimplementasikan nilai-nilai ASN BERAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam melaksanakan Penerbitan Rekomendasi Importir Produsen (IP-B2); b. Pendidikan minimal Sarjana (S1); c. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah, menyajikan, serta menganalisis data dan informasi; d. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan; e. Mampu mengoperasikan komputer program Ms Office; f. Memiliki kemampuan melakukan analisis resiko terhadap importasi bahan berbahaya; g. Memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait importasi bahan berbahaya; h. Memahami peraturan dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kelompok rentan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah total personil yang terlibat untuk penerbitan rekomendasi IP-B2 sejumlah 11 (sebelas) orang personil, dimana jumlah personil yang terlibat untuk setiap IP-B2 yang diterbitkan sejumlah 4 (empat) orang personil.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui serta anak); d. Berdasarkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.05.25.43 Tahun 2025 tentang Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif serta Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.03.26.26 Tahun 2026 tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, sebagai berikut: 1) Pemberian <i>reward</i> bagi pelaksana pelayanan publik akan diberikan dalam bentuk: a) Direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) yang dilaksanakan setiap triwulan oleh unit kerja; b) Mendapatkan penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja; dan/atau c) Mendapatkan prioritas pengembangan kompetensi, baik dalam bentuk pelatihan maupun pendidikan lanjutan dalam rangka menunjang tugas jabatan. 2) Adapun sanksi/punishment dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a) Permohonan maaf secara lisan oleh Petugas Pelayanan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Persyaratan; Sistem, Mekanisme, atau Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Produk Pelayanan; serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; b) Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; c) Penerima layanan mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; serta Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; d) Penerima layanan mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Produk Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. d. Surat rekomendasi yang diterbitkan dilengkapi tanda tangan elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BsrE) / memiliki <i>barcode</i> yang dapat dipindai untuk memastikan keaslian dokumen.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan minimal 1 (satu) tahun sekali.

5. Surat Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Terdaftar Bahan Berbahaya (IT-B2) untuk Obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Persyaratan Umum: 1) Surat permohonan yang mencantumkan paling sedikit memuat informasi: a) Nama-nama bahan baku baku yang akan diimpor; b) HS Code bahan baku; c) No. CAS Bahan Baku; d) Justifikasi jumlah kebutuhan; 2) API-U (Angka Pengenal Impor-Umum) atau NIB (Nomor Induk Berusaha); dan 3) Bahan Berbahaya (B2) yang akan digunakan sebagai bahan baku atau bahan penolong untuk kebutuhan produksi Obat hanya dapat diimpor oleh Pedagang Besar Farmasi (PBF). b. Persyaratan khusus: 1) Izin PBF dan Sertifikat CDOB yang masih berlaku; 2) Laporan realisasi impor sebelumnya; 3) Daftar Distributor Terdaftar (DT) dan laporan distribusi bahan baku yang diimpor sebelumnya.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	
	Pemohon	Badan BPOM

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Keterangan: a. Pemohon mengajukan permohonan Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Terdaftar B2 untuk Obat yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan melalui surat elektronik atau dapat menyerahkan secara langsung berkas persyaratan kepada Badan POM. b. Permohonan yang telah diterima oleh Badan POM dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian dan keabsahan dokumen persyaratan. c. Pemohon dapat menerima permintaan tambahan data atau pengembalian/penolakan dari Badan POM jika terdapat hal yang tidak sesuai. d. Pemohon akan menerima Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Terdaftar B2 untuk Obat dari Badan POM untuk permohonan yang telah lengkap dan sesuai.	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jangka Waktu Pelayanan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya untuk Obat diterbitkan dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan. b. Jam Pelayanan dilaksanakan:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis (loket S2) : 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)) : 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i> /Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat : 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi untuk Mendapatkan Pengakuan sebagai IT-B2
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! b. Telepon :1500-533 (021) 424-5523 (021) 424-4691 ext 1075 c. SMS : 081.21.9999.533 (ULPK BPOM) d. Whatsapp : 0812-8234-9350 (Pelayanan ekspor impor ONPP) e. Subweb : 1) www.ulpk.pom.go.id 2) www.kmei.pom.go.id f. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri @kmei.bpom 2) Twitter : @BPOM_RI @ditwaskmeionappza 3) Facebook : @bpom.official kmei.pom.go.id g. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id eksimonpp@pom.go.id / ditwaskmeionappza@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. i. Gedung Athena Badan POM, Lantai 4, Loker S2
PENGELOLAAN PELAYANAN		

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor; b. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 37 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor; c. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor Bahan Kimia, Bahan Berbahaya dan Bahan Tambang; dan d. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 32 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor Bahan Kimia, Bahan Berbahaya dan Bahan Tambang; e. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 468 tahun 2025 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Tempat parkir dan ruang tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1) Tempat parkir; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Locket; 7) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat (aplikasi <i>hear.me.id</i> dan Buku Standar Pelayanan Publik dengan huruf braille). c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1) Ruang laktasi/<i>nursery</i>; 2) Ruang pengaduan; 3) Ruang ibadah; 4) Arena bermain anak; 5) Kantin; 6) Anjungan tunai mandiri (ATM); 7) Sistem antrian daring; 8) Alat pemadam api ringan (APAR);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9) <i>Hydrant</i> 10) <i>Charging box</i> ; 11) Sarana sanitasi; 12) <i>Lift</i> ; 13) <i>E-kiosk</i> ; 14) <i>Banner</i> ; 15) <i>Video wall</i> ; 16) Mesin fotokopi; dan 17) Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mengimplementasikan nilai-nilai ASN BERAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam melaksanakan Penerbitan Rekomendasi Importir Terdaftar Bahan Berbahaya (IT-B2); b. Pendidikan minimal Sarjana (S1); c. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah, menyajikan, serta menganalisis data dan informasi; d. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan; e. Mampu mengoperasikan komputer program Ms Office; f. Memiliki kemampuan melakukan analisis resiko terhadap importasi bahan berbahaya; g. Memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait importasi bahan berbahaya. h. Memahami peraturan dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kelompok rentan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah total personil yang terlibat untuk penerbitan rekomendasi IT-B2 sejumlah 11 (sebelas) orang personil, dimana jumlah personil yang terlibat untuk setiap IT-B2 yang diterbitkan sejumlah 4 (empat) orang personil.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui serta anak); d. Berdasarkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.05.25.43 Tahun 2025 tentang Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif serta Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.03.26.26 Tahun 2026 tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, sebagai berikut: 1) Pemberian <i>reward</i> bagi pelaksana pelayanan publik akan diberikan dalam bentuk: a) Direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) yang dilaksanakan setiap triwulan oleh unit kerja; b) Mendapatkan penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja; dan/atau c) Mendapatkan prioritas pengembangan kompetensi, baik dalam bentuk pelatihan maupun pendidikan lanjutan dalam rangka menunjang tugas jabatan. 2) Adapun sanksi/punishment dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk: a) Permohonan maaf secara lisan oleh Petugas Pelayanan jika pelayanan yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Persyaratan; Sistem, Mekanisme, atau Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Produk Pelayanan; serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; b) Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; c) Penerima layanan mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; serta Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; d) Penerima layanan mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Produk Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. d. Surat rekomendasi yang diterbitkan dilengkapi tanda tangan elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BsrE) / memiliki <i>barcode</i> yang dapat dipindai untuk memastikan keaslian dokumen.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan minimal 1 (satu) tahun sekali.

6. Rekomendasi untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Bahan Berbahaya (PI-B2) untuk Obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Persyaratan Umum: 1) Surat permohonan yang mencantumkan paling sedikit memuat informasi : a. Nama bahan baku baku yang akan diimpor; b. HS Code bahan baku; c. No. CAS Bahan Baku; d. Jumlah bahan baku yang akan diimpor; e. Negara asal; f. Eksportir; g. Importir; h. Pelabuhan; i. Justifikasi jumlah kebutuhan 2) API-P (Angka Pengenal Impor-Produsen) atau NIB (Nomor Induk Berusaha); dan 3) Industri Farmasi hanya dapat mengimpor B2 untuk digunakan sebagai bahan baku atau bahan penolong untuk kebutuhan produksi sendiri dan tidak untuk didistribusikan. b. Persyaratan Khusus: 1) Izin Industri Farmasi; 2) Nomor Izin Edar Obat yang pada produksinya menggunakan B2 yang diajukan; 3) Laporan realisasi penggunaan B2 sebelumnya.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	
	Pemohon	Badan BPOM

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: a. Pemohon mengajukan permohonan Rekomendasi PI-B2 untuk Obat yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan melalui surat elektronik atau dapat menyerahkan secara langsung berkas persyaratan kepada Badan POM. b. Permohonan yang telah diterima oleh Badan POM dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian dan keabsahan dokumen persyaratan. c. Pemohon dapat menerima permintaan tambahan data atau pengembalian/penolakan dari Badan POM jika terdapat hal yang tidak sesuai. d. Pemohon akan menerima Rekomendasi Rekomendasi PI-B2 untuk Obat dari Badan POM untuk permohonan yang telah lengkap dan sesuai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jangka Waktu Pelayanan Pemohon mengajukan permohonan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya Untuk Obat diterbitkan dalam batas waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis (loket S1) : 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)) : 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i>/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat : 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Bahan Berbahaya untuk Obat. Setiap surat rekomendasi hanya untuk mengakomodir 1 (satu) bahan baku.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! b. Telepon :1500-533 (021) 424-5523 (021) 424-4691 ext 1075 c. SMS : 081.21.9999.533 (ULPK BPOM) d. Whatsapp : 0812-8234-9350 (Pelayanan ekspor impor ONPP) e. Subweb : 1) www.ulpk.pom.go.id 2) www.kmei.pom.go.id f. Media social: 1) Instagram : @bpom_ri @kmei.bpom 2) Twitter : @BPOM_RI @ditwaskmeionappza 3) Facebook : @bpom.official kmei.pom.go.id g. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id eksimonpp@pom.go.id ditwaskmeionappza@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile i. Gedung Athena Badan POM, Lantai 4, Loker S2
PENGELOLAAN PELAYANAN		

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor; b. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 37 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 16 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor; c. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor Bahan Kimia, Bahan Berbahaya dan Bahan Tambang; dan d. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 32 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor Bahan Kimia, Bahan Berbahaya dan Bahan Tambang. e. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 468 tahun 2025 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1) Tempat parkir; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Loket; 7) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat (aplikasi <i>hear.me.id</i> dan Buku Standar Pelayanan Publik dengan huruf braille). c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1) Ruang laktasi/<i>nursery</i>; 2) Ruang ibadah; 3) Arena bermain anak; 4) Kantin; 5) Anjungan tunai mandiri (ATM); 6) Sistem antrian daring; 7) Alat pemadam api ringan (APAR); 8) <i>Hydrant</i>

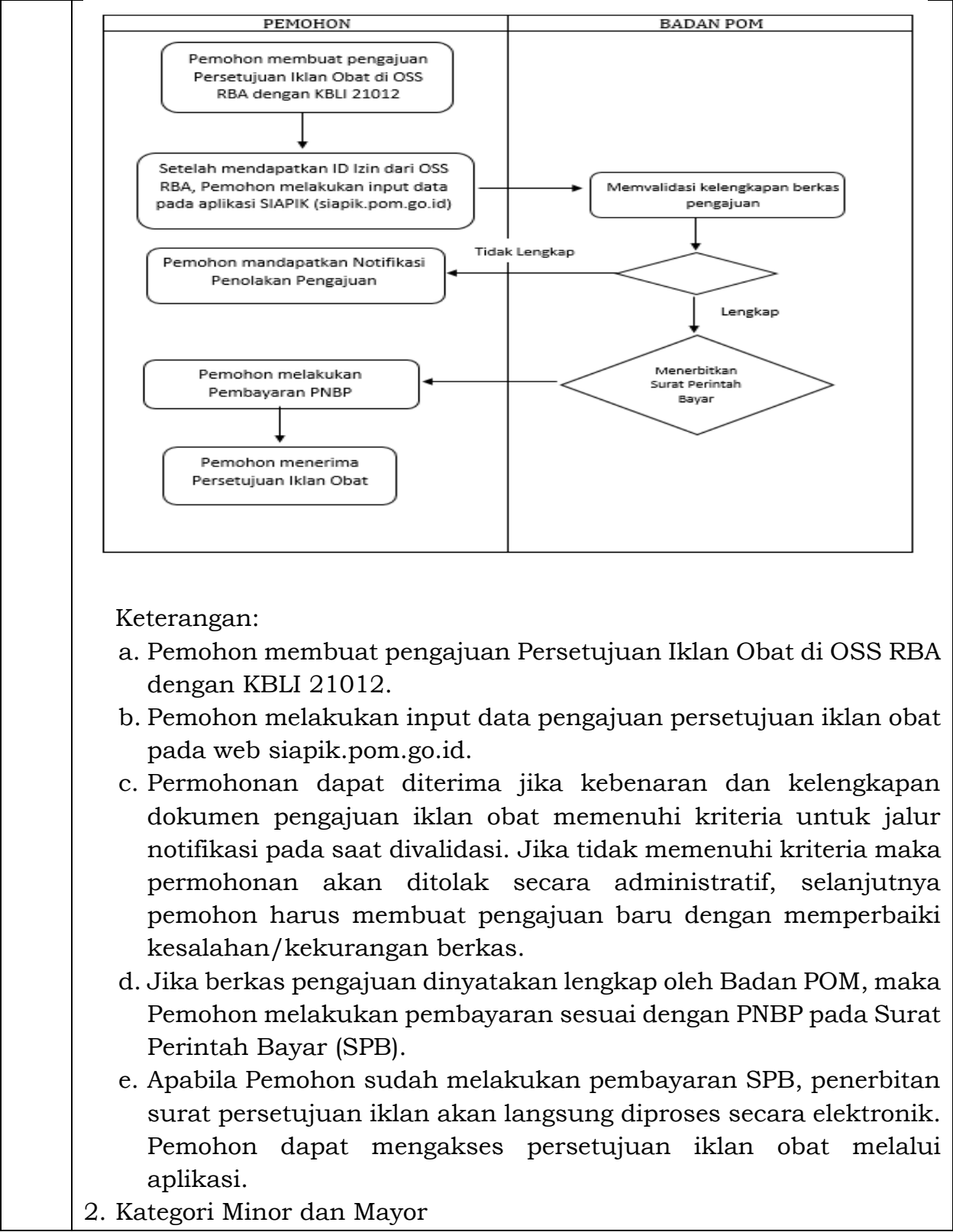
NO	KOMPONEN	URAIAN
		9) <i>Charging box</i> ; 10) Sarana sanitasi; 11) <i>Lift</i> ; 12) <i>E-kiosk</i> ; 13) <i>Banner</i> ; 14) <i>Video wall</i> ; 15) Mesin fotokopi; dan 16) Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mengimplementasikan nilai-nilai ASN BERAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam melaksanakan Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya (PI-B2); b. Pendidikan minimal Sarjana (S1); c. Memiliki kemampuan mengelola, mengolah, menyajikan, serta menganalisis data dan informasi; d. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan; e. Mampu mengoperasikan komputer program Ms Office; f. Memiliki kemampuan melakukan analisis resiko terhadap importasi bahan berbahaya; g. Memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait importasi bahan berbahaya. h. Memahami peraturan dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kelompok rentan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah total personil yang terlibat untuk penerbitan rekomendasi IP-B2 sejumlah 11 (sebelas) orang personil, dimana jumlah personil yang terlibat untuk setiap IP-B2 yang diterbitkan sejumlah 4 (empat) orang personil.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan

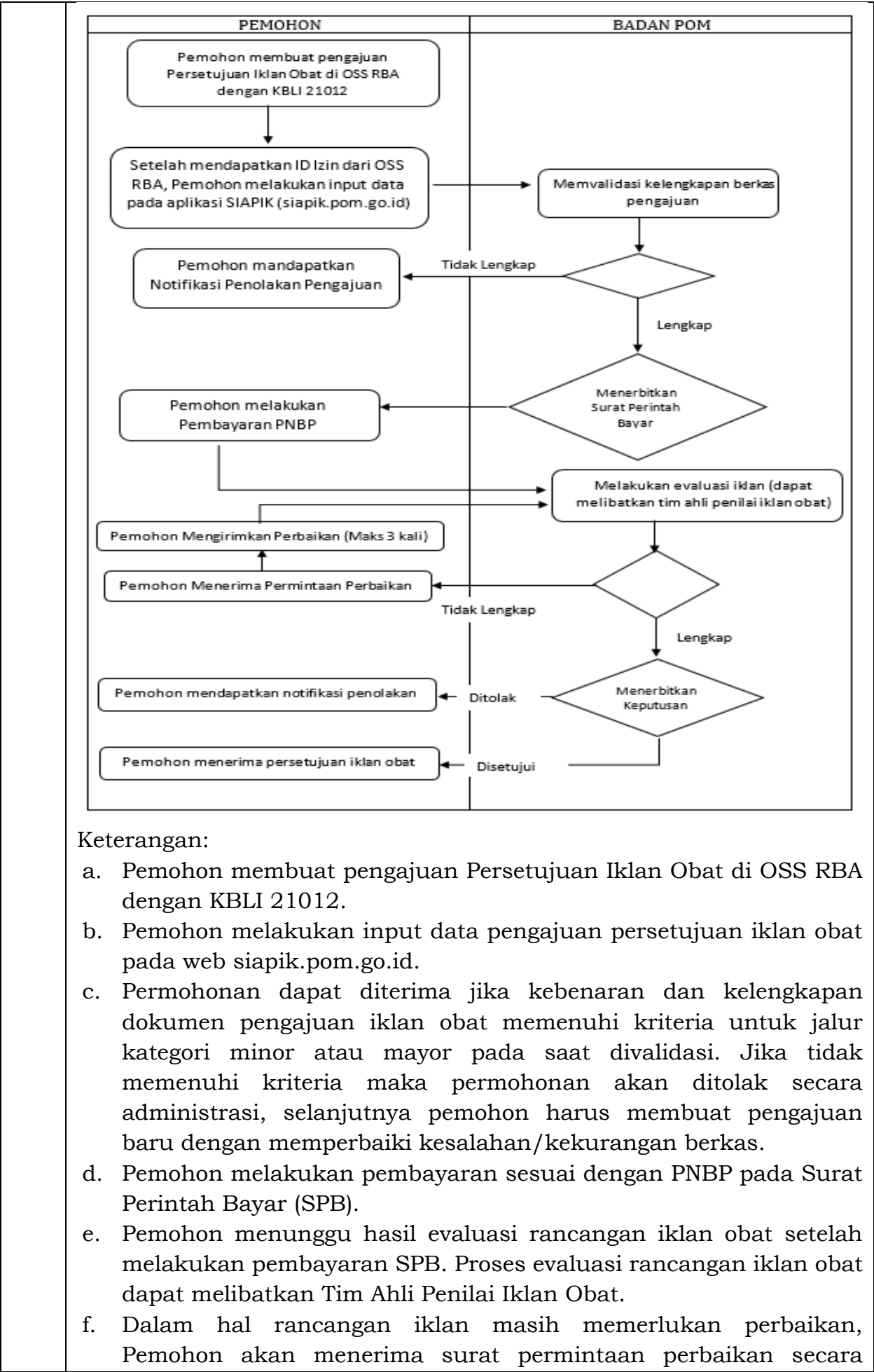
NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui serta anak); d. Berdasarkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.05.25.43 Tahun 2025 tentang Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif serta Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.03.26.26 Tahun 2026 tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, sebagai berikut: 1) Pemberian <i>reward</i> bagi pelaksana pelayanan publik akan diberikan dalam bentuk: a) Direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) yang dilaksanakan setiap triwulan oleh unit kerja; b) Mendapatkan penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja; dan/atau c) Mendapatkan prioritas pengembangan kompetensi, baik dalam bentuk pelatihan maupun pendidikan lanjutan dalam rangka menunjang tugas jabatan. 2) Adapun sanksi/punishment dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk: a) Permohonan maaf secara lisan oleh Petugas Pelayanan jika pelayanan yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Persyaratan; Sistem, Mekanisme, atau Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Produk Pelayanan; serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; b) Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; c) Penerima layanan mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; serta Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; d) Penerima layanan mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Produk Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. d. Surat rekomendasi yang diterbitkan dilengkapi tanda tangan elektronik yang diterbitkan oleh BSrE / memiliki barcode yang dapat dipindai untuk memastikan keaslian dokumen.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan minimal 1 (satu) tahun sekali.

7. Persetujuan Iklan Obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat persetujuan izin edar Obat; b. Rancangan label yang disetujui atau label yang disetujui; c. Rancangan Iklan berupa: 1) media visual : <i>print-ads</i> meliputi gambar dan teks berupa <i>caption</i>, deskripsi, dan/atau tagar untuk publikasi pada media daring; 2) media audio berupa skrip; 3) media audio visual : <i>storyboard</i> dilengkapi dengan deskripsi, narasi, teks latar, dan/atau suara latar pada setiap <i>frame</i>. d. Dokumen terjemahan Iklan yang menggunakan bahasa asing selain bahasa Inggris ke dalam bahasa Indonesia dari penerjemah tersumpah; e. Dokumen terjemahan Iklan yang menggunakan bahasa daerah ke dalam bahasa Indonesia; dan f. Dokumen pendukung berisi informasi tertentu yang tidak terdapat pada label yang disetujui, jika diperlukan oleh Petugas dalam rangka verifikasi.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Sistem Aplikasi Persetujuan Iklan Obat (SIAPIK) yang digunakan dalam penerbitan persetujuan iklan obat telah terintegrasi dengan <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i> (OSS RBA) Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (https://oss.go.id/), sehingga dalam pengajuan persetujuan iklan didahului dengan pembuatan pengajuan pada OSS RBA. 1. Layanan Notifikasi





	elektronik yang harus disampaikan kembali dalam waktu 20 Hari Kerja, maksimal perbaikan sebanyak 3 (tiga) kali. g. Pemohon akan menerima surat keputusan persetujuan iklan obat secara elektronik melalui aplikasi apabila hasil evaluasi rancangan iklan obat telah sesuai dengan ketentuan. h. Pemohon akan menerima notifikasi penolakan iklan obat secara elektronik bahwa keseluruhan konsep rancangan iklan salah karena tidak sesuai dengan indikasi yang disetujui.		
3.	<table><tr><td>Jangka Waktu Pelayanan</td><td> a. Waktu Layanan Persetujuan Iklan Obat adalah: 1) Jalur Notifikasi : 1 Hari Kerja 2) Jalur Kategori Minor : 10 Hari Kerja 3) Jalur Kategori Mayor : 25 Hari Kerja b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis (loket S1) : 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)) : 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i>/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat : 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat) </td></tr></table>	Jangka Waktu Pelayanan	a. Waktu Layanan Persetujuan Iklan Obat adalah: 1) Jalur Notifikasi : 1 Hari Kerja 2) Jalur Kategori Minor : 10 Hari Kerja 3) Jalur Kategori Mayor : 25 Hari Kerja b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis (loket S1) : 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)) : 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i>/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat : 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat)
Jangka Waktu Pelayanan	a. Waktu Layanan Persetujuan Iklan Obat adalah: 1) Jalur Notifikasi : 1 Hari Kerja 2) Jalur Kategori Minor : 10 Hari Kerja 3) Jalur Kategori Mayor : 25 Hari Kerja b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis (loket S1) : 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)) : 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i>/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat : 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat)		
4.	<table><tr><td>Biaya/Tarif</td><td> Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). PNBP Persetujuan Iklan Obat adalah 1. Jalur Notifikasi : Rp. 100.000,- per versi per iklan per produk 2. Jalur Kategori Minor dan Mayor : Rp. 200.000,- per versi per iklan per produk Mekanisme Pembayaran PNBP adalah sebagai berikut: 1. Pelaku usaha mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) yang memuat Billing ID melalui aplikasi secara elektronik. 2. Pelaku usaha melakukan pembayaran Billing ID pada kanal-kanal Modul Penerimaan Negara Generasi Ketiga (MPNG3), diantaranya </td></tr></table>	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). PNBP Persetujuan Iklan Obat adalah 1. Jalur Notifikasi : Rp. 100.000,- per versi per iklan per produk 2. Jalur Kategori Minor dan Mayor : Rp. 200.000,- per versi per iklan per produk Mekanisme Pembayaran PNBP adalah sebagai berikut: 1. Pelaku usaha mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) yang memuat Billing ID melalui aplikasi secara elektronik. 2. Pelaku usaha melakukan pembayaran Billing ID pada kanal-kanal Modul Penerimaan Negara Generasi Ketiga (MPNG3), diantaranya
Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). PNBP Persetujuan Iklan Obat adalah 1. Jalur Notifikasi : Rp. 100.000,- per versi per iklan per produk 2. Jalur Kategori Minor dan Mayor : Rp. 200.000,- per versi per iklan per produk Mekanisme Pembayaran PNBP adalah sebagai berikut: 1. Pelaku usaha mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) yang memuat Billing ID melalui aplikasi secara elektronik. 2. Pelaku usaha melakukan pembayaran Billing ID pada kanal-kanal Modul Penerimaan Negara Generasi Ketiga (MPNG3), diantaranya		

		PT. Bank BRI, PT. Bank Mandiri, dan PT. Bank BNI, kanal bank/pos persepsi dan lembaga persepsi lainnya, yaitu <i>over the counter (teller)</i>, ATM, <i>internet banking</i>, EDC, <i>mobile banking</i>, dompet elektronik (<i>e-wallet</i>), transfer bank, <i>Virtual Account</i>, <i>direct debit</i>, <i>credit card</i> dan <i>e-commerce</i> seperti PT. Bukalapak, PT. Tokopedia, dan PT. Finnet Indonesia. 3. Pelaku usaha melakukan konfirmasi pembayaran melalui aplikasi secara elektronik.
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Iklan Obat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! b. Telepon :1500-533 (021) 424-5523 (021) 424-4691 ext 1075 c. SMS : 081.21.9999.533 (ULPK BPOM) d. Whatsapp : 0851-1132-0726 (Persetujuan Iklan Obat) e. Subweb : 1) www.ulpk.pom.go.id 2) www.kmei.pom.go.id f. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri @kmei.bpom 2) Twitter : @BPOM_RI@ditwaskmeionappza 3) Facebook : @bpom.official @kmei.pom.go.id g. Surat elektronik / email : halobpom@pom.go.id promosipenandaanobat@pom.go.id ditwaskmeionappza@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. i. Gedung Athena Badan POM, lantai 4, Loker S1.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan b. Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang c. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-

		undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko e. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak; f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1010/Menkes/Per/XI/2008 tentang Registrasi Obat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1120/MenKes/Per/XI/2008; g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1787/Menkes/Per/XII/2010 Tahun 2010 tentang Iklan dan Publikasi Pelayanan Kesehatan; h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat; i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan; j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 7 Tahun 2026 tentang Promosi dan Iklan Obat; k. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 386/Menkes/SK/IV/1994 Tahun 1994 tentang Pedoman Periklanan Obat Bebas, Obat Tradisional, Alat Kesehatan, Kosmetika, Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga dan Makanan Minuman; l. Etika Pariwisata Indonesia (EPI) edisi tahun 2020; m. Peraturan Komisi Penyiaran Indonesia Nomor 01/P/KPI/03/2012 Tentang Pedoman Perilaku Penyiaran; n. Peraturan Komisi Penyiaran Indonesia Nomor 02/P/KPI/03/2012 Tentang Standar Program Siaran; o. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 468 tahun 2025 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas
--	--	--

		Untuk Kelompok Rentan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Tempat parkir dan ruang tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1) Tempat parkir; 2) Jalur difabel; 3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Loket; 7) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat (aplikasi hear.me.id dan Buku Standar Pelayanan Publik dengan huruf braille) c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1) Ruang laktasi/<i>nursery</i>; 2) Ruang pengaduan; 3) Ruang ibadah; 4) Arena bermain anak; 5) Kantin; 6) Anjungan tunai mandiri (ATM); 7) Sistem antrian daring; 8) Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 9) <i>Hydrant</i> 10) <i>Charging box</i>; 11) Sarana sanitasi; 12) <i>Lift</i>; 13) <i>E-kiosk</i>; 14) <i>Banner</i>; 15) <i>Video wall</i>; 16) Mesin fotokopi; dan 17) Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan dan peraturan terkait pengawasan iklan obat 2. Memiliki kemampuan mengevaluasi iklan obat 3. Mengimplementasikan nilai-nilai ASN BERAHKLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam melaksanakan pengawasan informasi obat, narkotika dan prekursor 4. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, Whistle Blowing System (WBS), menegakkan integritas

		serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas 5. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas 6. Memahami peraturan dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kelompok rentan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah total personil yang terlibat untuk penerbitan Persetujuan Iklan Obat sejumlah 10 (sepuluh) orang personil, dengan jumlah evaluator iklan obat sejumlah 8 (delapan) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui serta anak); d. Berdasarkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.05.25.43 Tahun 2025 tentang Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif serta Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.03.26.26 Tahun 2026 tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan

		Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, sebagai berikut: 1) Pemberian <i>reward</i> bagi pelaksana pelayanan publik akan diberikan dalam bentuk: a) Direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) yang dilaksanakan setiap triwulan oleh unit kerja; b) Mendapatkan penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja; dan/atau c) Mendapatkan prioritas pengembangan kompetensi, baik dalam bentuk pelatihan maupun pendidikan lanjutan dalam rangka menunjang tugas jabatan. 2) Adapun sanksi/punishment dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk: a) Permohonan maaf secara lisan oleh Petugas Pelayanan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Persyaratan; Sistem, Mekanisme, atau Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Produk Pelayanan; serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; b) Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; c) Penerima layanan mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; serta Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; d) Penerima layanan mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum jika pelayanan yang diberikan
--	--	---

		tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Produk Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas; dan d. Keaslian dokumen dijamin dengan tanda tangan elektronik dengan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan minimal 1 (satu) tahun sekali.

8. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Pelayanan pengaduan masyarakat 1) identitas pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal untuk layanan tatap muka); dan 2) informasi lengkap produk dan/atau alamat sarana yang diadukan. b. Pelayanan informasi obat dan makanan 1) identitas pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal untuk layanan tatap muka); 2) informasi yang dibutuhkan; dan 3) tujuan permintaan informasi.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		PEMOHON Pengaduan/ Permintaan Informasi melalui : 1. Telepon 2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i> 3. Email 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM <i>mobile</i> 7. Surat 8. Faksimili Melengkapi Data BADAN POM Menerima pengaduan/ permintaan informasi sesuai persyaratan Klifikasi Data Tidak Lengkap Lengkap Perumusan Jawaban/ Informasi Memerlukan Rujukan Jawaban Rujukan Informasi tersedia Rujukan ke Tim Kerja Terkait Memberikan informasi hasil tindak lanjut pengduan/permintaan informasi melalui: 1. Telepon 2. <i>Short Messaging Services (SMS)</i> 3. Email 4. Tatap Muka 5. Mdia sosial 6. Aplikasi HaloBPOM <i>mobile</i> 7. Surat 8. Faksimili Memperoleh informasi
		Keterangan: a. Pemohon melakukan konsultasi, menyampaikan keluhan pelanggan, masukan, dan apresiasi secara langsung (tatap muka) dengan tahapan berikut: 1) Pemohon mengambil nomor antrian melalui aplikasi antrian.pom.go.id 2) Pemohon mengisi form konsultasi/pengaduan dan menunggu antrian 3) Pemohon melakukan konsultasi/pengaduan tatap muka dan petugas layanan akan mengisi kolom hasil konsultasi pada form konsultasi/pengaduan 4) Pemohon menerima hasil konsultasi melalui email yang telah diinput sebelumnya setelah proses konsultasi selesai dilaksanakan. b. Pemohon melakukan konsultasi, menyampaikan keluhan pelanggan, masukan, dan apresiasi melalui surat elektronik dengan tahapan berikut: 1) Pemohon mengirimkan surat permohonan melalui surat elektronik 2) Pemohon menunggu tanggapan surat permohonan yang sedang dievaluasi oleh petugas.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) Pemohon akan menerima balasan email atau surat tanggapan dari Badan POM. c. Pemohon melakukan konsultasi, menyampaikan keluhan pelanggan, masukan, dan apresiasi melalui Whatsapp dengan tahapan berikut: 1) Pemohon mengirimkan permohonan informasi/pengaduan melalui pesan WhatsApp dilengkapi dengan identitas pemohon. 2) Pemohon akan menerima tanggapan melalui pesan WhatsApp untuk permohonan informasi yang diajukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jangka Waktu Pelayanan 1) Informasi Tersedia (WhatsApp/Telepon/Tatap Muka) : 1 hari kerja 2) Memerlukan Rujukan : mengacu kepada jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang tertuang dalam Permen PANRB tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional b. Jam Pelayanan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis (loket S1 dan S2): 08.30 – 15.00 2) Tatap Muka Kelompok Rentan (Gd. Athena Lt.1): Senin (Loket A1/I1/I2*)): 12.30 - 13.30 *Pilih loket S3 saat booking pada aplikasi antrian online 3) Layanan <i>Online</i> (WhatsApp/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis: 07.30 – 16.00 (tanpa istirahat) Jumat: 07.30 – 16.30 (tanpa istirahat)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Pemberian informasi dan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan layanan SKI Obat dan Bahan Obat, AHP Narkotika, Psikotropika, Prekursor, <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> (CPP), Persetujuan Rancangan Iklan Obat, Rekomendasi untuk mendapatkan Pengakuan IP/IT-B2 dan Rekomendasi IP-B2 untuk Obat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: a) website : lapor.go.id; b) sms : 1708; dan c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! b. Telepon :1500-533

NO	KOMPONEN	URAIAN
		(021) 424-5523 (021) 424-4691 ext 1075 c. SMS : 081.21.9999.533 (ULPK BPOM) d. Whatsapp : 0812-8234-9350 (Pelayanan SKI, AHP dan CPP); 0812-9698-0939 (Persetujuan Iklan Obat) e. Subweb : 1) www.ulpk.pom.go.id 2) www.kmei.pom.go..id f. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri @kmei.bpom 2) Twitter : @BPOM_RI @ditwaskmeionappza 3) Facebook : @bpom.official @kmei.pom.go.id g. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id eksimonpp@pom.go.id promosipenandaanobat@pom.go.id ditwaskmeionappza@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile i. Gedung Athena Badan POM, Lantai 4
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; b. Peraturan Menteri PAN & RB No. 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; c. Keputusan Kepala BPOM No. HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. e. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan No. 468 tahun 2025 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas Untuk Kelompok Rentan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1) Tempat parkir; 2) Jalur difabel;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) Kursi roda; 4) Ruang tunggu; 5) Toilet; 6) Loker; 7) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat (aplikasi hearme.id dan Buku Standar Pelayanan Publik dengan huruf braille). c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1) Ruang laktasi/ <i>nursery</i>; 2) Ruang pengaduan; 3) Ruang ibadah; 4) Arena bermain anak; 5) Kantin; 6) Anjungan tunai mandiri (ATM); 7) Sistem antrian daring; 8) Alat pemadam api ringan (APAR); 9) <i>Hydrant</i> 10) <i>Charging box</i>; 11) Sarana sanitasi; 12) <i>Lift</i>; 13) <i>E-kiosk</i>; 14) <i>Banner</i>; 15) <i>Video wall</i>; 16) Mesin fotokopi; dan 17) Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal sarjana; b. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar; c. Memahami peraturan yang terkait dengan pengawasan obat dan bahan obat; d. Mampu mengoperasikan komputer MS Office, dan layanan /aplikasi digital yang terkait dengan penanganan pengaduan maupun layanan SKI, AHP, CPP dan persetujuan iklan; e. Telah mendapatkan pelatihan pelayanan publik dasar dan pengelolaan pengaduan. f. Memahami peraturan dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kelompok rentan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah total personil yang terlibat Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi sejumlah 19 (sembilan belas) orang personil.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; c. Memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui serta anak); d. Berdasarkan Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.05.25.43 Tahun 2025 tentang Pemberian Reward dan Punishment Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif serta Keputusan Direktur Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif nomor HK.02.02.35.03.26.26 Tahun 2026 tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan Publik Di Lingkungan Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Zat Adiktif, sebagai berikut: 1) Pemberian reward bagi pelaksana pelayanan publik akan diberikan dalam bentuk: a) Direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) yang dilaksanakan setiap triwulan oleh unit kerja; b) Mendapatkan penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja; dan/atau c) Mendapatkan prioritas pengembangan kompetensi, baik dalam bentuk pelatihan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		maupun pendidikan lanjutan dalam rangka menunjang tugas jabatan. 2) Adapun sanksi/punishment dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk: a) Permohonan maaf secara lisan oleh Petugas Pelayanan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Persyaratan; Sistem, Mekanisme, atau Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Produk Pelayanan; serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; b) Permohonan maaf secara lisan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; c) Penerima layanan mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian umum untuk layanan berikutnya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Biaya atau tarif; serta Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; d) Penerima layanan mendapatkan penggantian produk yang seharusnya dengan layanan prioritas tanpa antrian umum jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan komponen standar pelayanan Produk Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas. d. Seluruh pelaksana telah menandatangani pakta integritas yang salah satu isinya berkomitmen akan menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh selama melaksanakan tugas, kecuali jika diwajibkan oleh hukum atau jika diizinkan oleh pemilik informasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan minimal 1 (satu) tahun sekali.

DIREKTUR PENGAWASAN KEAMANAN,
MUTU DAN EKSPOR IMPOR OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR
DAN ZAT ADIKTIF,



NOVA EMELDA