

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

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 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39); dan
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan 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.02.02.35.07.24.91 Tahun 2024 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 : 24 Juni 2025

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.02.02.35.06.25.61 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT
PENGAWASAN KEAMANAN, MUTU DAN EKSPOR, IMPOR OBAT,
NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, PREKURSOR DAN ZAT ADIKTIF

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>) 5) Bahan Obat Berkhasiat (Bahan Aktif Obat),

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 (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 Border 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.
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]; Evaluasi -- "Memenuhi" --> Penerbitan[Penerbitan Surat Keterangan Import Obat]; Penerbitan --> SKI_INSW([Surat Keterangan Import Obat dialirkan ke INSW]);</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:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis : 09.00 – 15.30 2) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i> /Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 (tanpa istirahat) Jumat : 08.00 – 16.00 (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 PNBP adalah sebagai berikut: 1. Pelaku usaha mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) yang memuat Biling 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 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. 3. 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) d. Whatsapp : 0812-8234-9350 (Pelayanan SKI, AHP dan CCP)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Subweb : www.ulpk.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 B
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 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; 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 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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
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 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> ; 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 program

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<i>MS Office</i> , media sosial dan layanan/aplikasi digital lainnya yang ditetapkan oleh Badan POM dalam penerbitan SKI.
4.	Pengawasan Internal	a. b. c. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah total personil yang terlibat untuk pelayanan penerbitan SKI sejumlah 8 (delapan) orang personil, dimana jumlah personil yang terlibat untuk setiap SKI yang diterbitkan sejumlah 3 (tiga) orang personil.
6.	Jaminan Pelayanan	a. b. c. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 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, sebagai berikut: 1) a) b) c) Pemberian reward bagi pelaksana pelayanan publik akan diberikan dalam bentuk: Direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) yang dilaksanakan setiap triwulan oleh unit kerja; Mendapatkan penambahan nilai Evaluasi Kinerja Pegawai pada poin perilaku kerja; dan/atau Mendapatkan prioritas pengembangan kompetensi, baik dalam bentuk pelatihan maupun pendidikan lanjutan dalam rangka menunjang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tugas jabatan. 2) Adapun sanksi/punishment dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk: a) Permohonan maaf secara langsung dari Petugas Pelayanan; b) Memberikan kompensasi berupa cenderamata kepada pelaku usaha sebagai ucapan permohonan maaf. c) Memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa perpanjangan waktu konsultasi di luar jam kerja, jika petugas tidak tepat waktu dikarenakan kesalahan pribadi; d) Apabila pelanggaran dilakukan terus menerus dan secara berulang sebanyak tiga kali dalam sebulan, maka petugas tersebut diberikan denda sebesar Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah), teguran dari atasan dan tidak berhak direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award (SEA)</i> selama 1 triwulan.
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. f. Data pada SKI yang diterbitkan Badan POM telah terintegrasi dengan <i>Indonesia National Single Window (INSW)</i>.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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; 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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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; 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
	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 : 09.00 – 15.30 2) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i> /Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 (tanpa istirahat) Jumat : 08.00 – 16.00 (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: 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 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. 3. 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!

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 SKI, AHP dan CPP) e. Subweb : www.ulpk.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: <u>halobpom@pom.go.id</u> <u>eksimonpp@pom.go.id</u> dan <u>ditwaskmeionappza@pom.go.id</u> h. Aplikasi BPOM Mobile i. Gedung Athena Badan POM, Lantai 4, Loker B
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 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 Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 narkotika, psikotropika, dan prekursor. d. Mampu mengoperasikan semua layanan/aplikasi digital yang ditetapkan oleh Badan POM dalam penerbitan AHP.
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; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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, 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 langsung dari Petugas Pelayanan; b) Memberikan kompensasi berupa cenderamata kepada pelaku usaha sebagai ucapan permohonan maaf. c) Memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa perpanjangan waktu konsultasi di luar jam kerja, jika petugas tidak tepat waktu dikarenakan kesalahan pribadi; d) Apabila pelanggaran dilakukan terus menerus dan secara berulang sebanyak tiga kali dalam sebulan, maka petugas tersebut diberikan denda sebesar Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah), teguran dari atasan dan tidak berhak direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) selama 1 triwulan.
7.	Jaminan Keamanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan Keselamatan Pelayanan	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 dan dokumen teknis, meliputi: a. Persetujuan izin edar; b. Formulir registrasi yang memuat informasi mengenai komposisi/formula, informasi produk/brosur/ <i>summary product characteristic</i> , dan/atau kemasan yang terakhir disetujui oleh Badan; c. Informasi produk/brosur/summary product characteristic yang akan dilampirkan pada Surat Keterangan Ekspor Obat/ <i>Certificate of Pharmaceutical Product (CPP)</i> , jika diperlukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pemohon Pemohon CPP BADAN POM Penerbit Surat Perintah Bayar (SPB) BANK Bukti Pembayaran Penyerahan Dokumen Memenuhi Syarat? Pendaftaran dan Pembuatan CoPP Tambahan Data Permintaan Tambahan Data CPP SPB TIDAK YA Pemohon mengajukan permohonan melalui link: https://e-bpom.pom.go.id
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 : 09.00 – 15.30 2) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i>/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 (tanpa istirahat) Jumat : 08.00 – 16.00 (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: 1. Pada saat mengirimkan permohonan CPP, pelaku usaha mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) yang memuat Billing ID secara elektronik. 2. Pelaku usaha melakukan pembayaran Billing ID pada kanal-kanal MPNG3. 3. Setelah pembayaran dilakukan, permohonan CPP akan masuk ke akun evaluator untuk dievaluasi.
5.	Produk Pelayanan	<i>Certificate of Pharmaceutical Product (CPP)</i>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran,	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dan Masukan/ Apresiasi	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 SKI, AHP dan CPP) e. Subweb : www.ulpk.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 B
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan b. 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.
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)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 penerbitan <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> (CPP). d. 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).
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	Untuk setiap CPP yang diterbitkan jumlah pelaksana yang terlibat sejumlah 3 (tiga) 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. 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 langsung dari Petugas Pelayanan; b) Memberikan kompensasi berupa cenderamata kepada pelaku usaha sebagai ucapan permohonan maaf. c) Memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa perpanjangan waktu konsultasi di luar jam kerja, jika petugas tidak tepat waktu dikarenakan kesalahan pribadi; d) Apabila pelanggaran dilakukan terus menerus dan secara berulang sebanyak tiga kali dalam sebulan, maka petugas tersebut diberikan denda sebesar Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah), teguran dari atasan dan tidak berhak direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) selama 1 triwulan.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	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 Permohonan → Penerimaan Permohonan Penerimaan Permohonan → Evaluasi Evaluasi { Tidak Memenuhi / Memenuhi } Evaluasi { Tidak Memenuhi } → Melengkapi Evaluasi { Memenuhi } → Penerbitan Surat Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya untuk Obat Penerbitan Surat Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya untuk Obat → Surat Rekomendasi Pengakuan sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya untuk Obat 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 5 (lima) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		lengkap dan memenuhi persyaratan. b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis : 09.00 – 15.30 2) Layanan <i>Online</i> (<i>WhatsApp</i> /Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 (tanpa istirahat) Jumat : 08.00 – 16.00 (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 SKI, AHP dan CPP) e. Subweb : www.ulpk.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 B
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana	a. Tempat parkir dan ruang tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	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. 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 program Ms. Office. e. Mampu mengoperasikan semua layanan/aplikasi digital yang ditetapkan oleh Badan POM dalam penerbitan Rekomendasi IP-B2.
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 pelaksana 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 b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. 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, 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 langsung dari Petugas Pelayanan; b) Memberikan kompensasi berupa cenderamata kepada pelaku usaha

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sebagai ucapan permohonan maaf. c) Memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa perpanjangan waktu konsultasi di luar jam kerja, jika petugas tidak tepat waktu dikarenakan kesalahan pribadi; d) Apabila pelanggaran dilakukan terus menerus dan secara berulang sebanyak tiga kali dalam sebulan, maka petugas tersebut diberikan denda sebesar Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah), teguran dari atasan dan tidak berhak direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) selama 1 triwulan.
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.

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Persyaratan Umum:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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

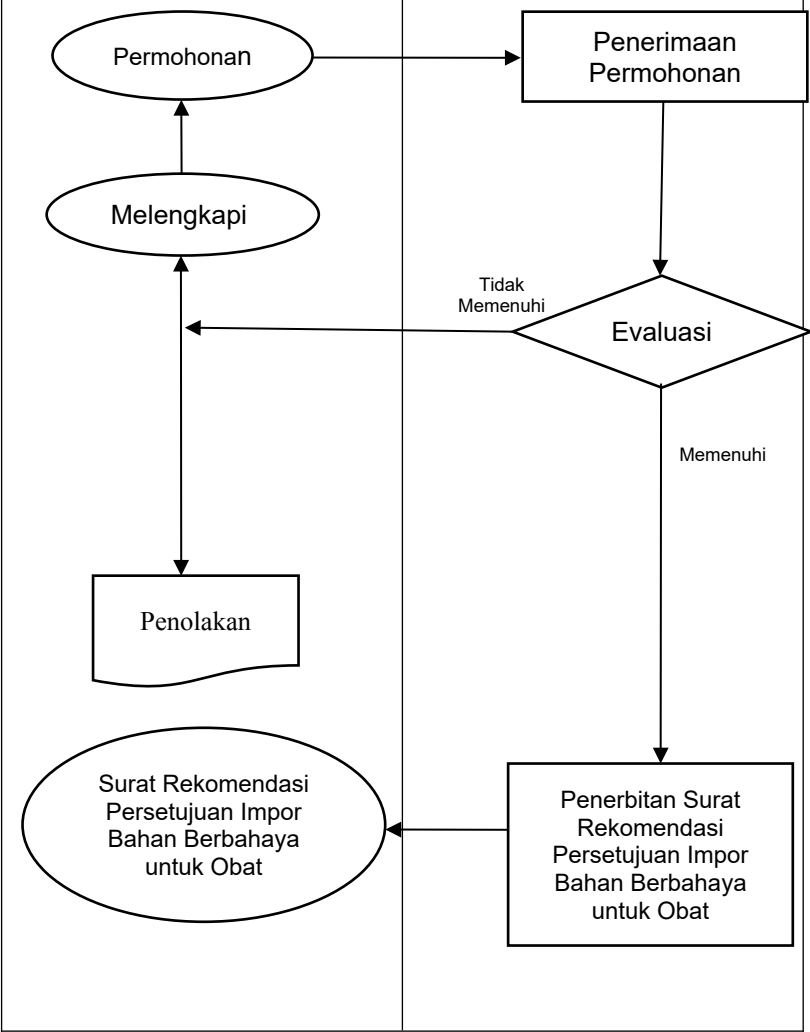
3) Industri Farmasi hanya dapat mengimpor B2 untuk digunakan sebagai bahan baku atau bahan penolong untuk kebutuhan produksi sendiri dan tidak untuk didistribusikan.

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.

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 5 (lima) Hari Kerja terhitung sejak permohonan diterima secara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		lengkap dan memenuhi persyaratan. b. Jam Pelayanan dilaksanakan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis : 09.00 – 15.30 2) Layanan <i>Online</i> (WhatsApp/Email/Telepon/ Surat): Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 (tanpa istirahat) Jumat : 08.00 – 16.00 (tanpa istirahat)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Bahan Berbahaya untuk 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 : 0812-8234-9350 (Pelayanan SKI dan AHP) e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media ocial: 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 B
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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> 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. 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 semua layanan/aplikasi digital yang ditetapkan oleh Badan POM.
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 pelaksana yang terlibat untuk setiap IP-B2

NO	KOMPONEN	URAIAN
		yang diterbitkan sejumlah 4 (empat) 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. 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, 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 langsung dari Petugas Pelayanan; b) Memberikan kompensasi berupa cenderamata kepada pelaku usaha sebagai ucapan permohonan maaf. c) Memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa perpanjangan waktu konsultasi di luar jam kerja, jika petugas tidak tepat waktu dikarenakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kesalahan pribadi; d) Apabila pelanggaran dilakukan terus menerus dan secara berulang sebanyak tiga kali dalam sebulan, maka petugas tersebut diberikan denda sebesar Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah), teguran dari atasan dan tidak berhak direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) selama 1 triwulan.
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 BSRé / 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.

6. 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 <i>copy visual</i> (termasuk <i>caption</i> /deskripsi/ <i>hashtag</i> untuk publikasi pada media sosial); 2) media audio berupa skrip;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) media audio visual: <i>storyboard</i> termasuk deskripsi adegan, <i>voice over</i>, <i>suppers</i> setiap <i>frame</i> termasuk <i>caption</i>/ deskripsi/ <i>hashtag</i> untuk publikasi pada media sosial). d. <i>Storyboard</i> harus memenuhi ketentuan jelas terbaca atau dalam satu halaman paling banyak terdiri dari 6 (enam) <i>frame</i> yang dilengkapi dengan deskripsi dan narasi pada masing-masing <i>frame</i>; e. Dokumen terjemahan Iklan yang menggunakan bahasa asing selain bahasa Inggris ke dalam bahasa Indonesia dari penerjemah tersumpah; f. Dokumen terjemahan Iklan yang menggunakan bahasa daerah ke dalam bahasa Indonesia; dan g. Dokumen pendukung berisi informasi tertentu yang tidak terkait dengan penggunaan Obat, jika diperlukan oleh Pengawas dalam rangka verifikasi, misalnya sertifikat halal produk maupun hasil survey terkait produk yang diklaim dalam rancangan iklan obat.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
	PEMOHON Pemohon membuat pengajuan Persetujuan Iklan Obat di OSS RBA dengan KBLI 21012 Setelah mendapatkan ID Izin dari OSS RBA, Pemohon melakukan input data pada aplikasi SIAPIK (siapik.pom.go.id) Pemohon mendapatkan Notifikasi Penolakan Pengajuan Pemohon melakukan Pembayaran PNB Pemohon menerima Persetujuan Iklan Obat BADAN POM Memvalidasi kelengkapan berkas pengajuan Tidak Lengkap Lengkap Menerbitkan Surat Perintah Bayar	Keterangan: a. Pemohon membuat pengajuan Persetujuan Iklan Obat di OSS RBA dengan KBLI 21012. b. Pemohon melakukan input data pengajuan persetujuan iklan obat pada web siapik.pom.go.id. c. Permohonan dapat diterima jika kebenaran dan kelengkapan dokumen pengajuan iklan obat memenuhi kriteria untuk jalur notifikasi pada saat divalidasi. Jika tidak memenuhi kriteria maka permohonan akan ditolak secara administratif, selanjutnya pemohon harus membuat pengajuan baru dengan memperbaiki kesalahan/kekurangan berkas. d. Jika berkas pengajuan dinyatakan lengkap oleh Badan POM, maka Pemohon melakukan pembayaran sesuai dengan PNB pada Surat Perintah Bayar (SPB). e. Apabila Pemohon sudah melakukan pembayaran SPB, penerbitan surat persetujuan iklan akan langsung diproses secara elektronik. Pemohon dapat mengakses persetujuan iklan obat melalui aplikasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
	2. Kategori Minor dan Mayor	PEMOHON Pemohon membuat pengajuan Persetujuan Iklan Obat di OSS RBA dengan KBLI 21012 Setelah mendapatkan ID Izin dari OSS RBA, Pemohon melakukan input data pada aplikasi SIAPIK (siapik.pom.go.id) Pemohon mendapatkan Notifikasi Penolakan Pengajuan Pemohon melakukan Pembayaran PNB Pemohon Mengirimkan Perbaikan (Maks 3 kali) Pemohon Menerima Permintaan Perbaikan Pemohon mendapatkan notifikasi penolakan Pemohon menerima persetujuan iklan obat BADAN POM Memvalidasi kelengkapan berkas pengajuan Menerbitkan Surat Perintah Bayar Melakukan evaluasi iklan (dapat melibatkan tim ahli penilai iklan obat) Menerbitkan Keputusan Keterangan: a. Pemohon membuat pengajuan Persetujuan Iklan Obat di OSS RBA dengan KBLI 21012. b. Pemohon melakukan input data pengajuan persetujuan iklan obat pada web siapik.pom.go.id. c. Permohonan dapat diterima jika kebenaran dan kelengkapan dokumen pengajuan iklan obat memenuhi kriteria untuk jalur kategori minor atau mayor pada saat divalidasi. Jika tidak memenuhi kriteria maka permohonan akan ditolak secara administrasi, selanjutnya pemohon harus membuat pengajuan baru dengan memperbaiki kesalahan/kekurangan berkas. d. Pemohon melakukan pembayaran sesuai dengan PNB pada Surat Perintah Bayar (SPB). e. Pemohon menunggu hasil evaluasi rancangan iklan obat setelah melakukan pembayaran SPB. Proses evaluasi rancangan iklan obat dapat melibatkan Tim Ahli Penilai Iklan Obat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Dalam hal rancangan iklan masih memerlukan perbaikan, Pemohon akan menerima surat permintaan perbaikan secara 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.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Layanan Persetujuan Iklan Obat adalah : a. Jalur Notifikasi : 1 Hari Kerja b. Jalur Kategori Minor : 10 Hari Kerja c. Jalur Kategori Mayor : 25 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). PNBP Persetujuan Iklan Obat adalah Rp. 200.000,-/Versi /Iklan/Produk Mekanisme Pembayaran PNBP adalah sebagai berikut: 1. Pelaku usaha mendapatkan Surat Perintah Bayar (SPB) yang memuat Biliing 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	a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id ; 2) sms : 1708; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan Masukan/Apresiasi	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 : 0812-9698-0939 (Persetujuan Iklan Obat) e. Subweb : www.ulpk.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 A.
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 No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko d. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Iklan dan Publikasi Pelayanan Kesehatan; h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengawasan Periklanan Obat; i. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat; j. 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; k. Etika Pariwara Indonesia (EPI) edisi tahun 2020; l. Peraturan Komisi Penyiaran Indonesia Nomor 01/P/KPI/03/2012 Tentang Pedoman Perilaku Penyiaran; m. Peraturan Komisi Penyiaran Indonesia Nomor 02/P/KPI/03/2012 Tentang Standar Program Siaran.
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 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);

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. Pendidikan minimal sarjana; b. Mempunyai pengetahuan peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan iklan obat; c. Mempunyai pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan; d. Mempunyai keterampilan mengelola data dan informasi; e. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan f. Mampu mengoperasikan komputer, <i>MS Office</i> dan layanan/aplikasi digital yang ditetapkan oleh Badan POM terkait persetujuan iklan obat.
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 6 (enam) orang personil, dengan jumlah evaluator iklan obat sejumlah 4 (empat) 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. 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, 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/<i>punishment</i> dan kompensasi bagi pelaksana pelayanan publik diberikan dalam bentuk: a) Permohonan maaf secara langsung dari Petugas Pelayanan; b) Memberikan kompensasi berupa cenderamata kepada pelaku usaha sebagai ucapan permohonan maaf. c) Memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa perpanjangan waktu konsultasi di luar jam kerja, jika petugas tidak tepat waktu dikarenakan kesalahan pribadi; d) Apabila pelanggaran dilakukan terus menerus dan secara berulang sebanyak tiga kali dalam sebulan, maka petugas tersebut diberikan denda sebesar Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah), teguran dari atasan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tidak berhak direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) selama 1 triwulan.
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. Keaslian dokumen dijamin dengan tanda tangan elektronik dengan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.E.
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. 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. Short Messaging Services (SMS) 3. Email 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM mobile 7. Surat 8. Faksimili Melengkapi Data BADAN POM Menerima pengaduan/ permintaan informasi sesuai persyaratan Kiatifikasi Data Tidak Lengkap Lengkap Perumusan Jawaban/ Informasi Memerlukan Rujukan Jawaban Rujukan Informasi tersedia Rujukan ke Tim Kerja Terkait Memberikan informasi hasil tindak lanjut pengaduan/permintaan informasi melalui: 1. Telepon 2. Short Messaging Services (SMS) 3. Email 4. Tatap Muka 5. Media sosial 6. Aplikasi HaloBPOM mobile 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 tindak lanjut pada form konsultasi/pengaduan 4) Pemohon menerima lembar hasil konsultasi setelah 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. 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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) Informasi tersedia (Surat) : 7 hari kerja 3) Memerlukan Rujukan: 10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan b. Jam Pelayanan: 1) Tatap Muka (Gd Athena Lt 4): Senin-Kamis : 09.00 – 15.30 2) Layanan <i>Online</i> (WhatsApp/Email/Telepon/Surat): Senin – Kamis : 08.00 – 16.30 (tanpa istirahat) Jumat: 08.00 – 16.00 (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 PI-B2 untuk Obat, 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 (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 : www.ulpk.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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<u>eksimonpp@pom.go.id</u> <u>promosipenandaanobat@pom.go.id</u> <u>ditwaskmeionappza@pom.go.id</u> 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. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; c. Peraturan Menteri PAN & RB No. 46 Tahun 2020 tentang <i>Road Map</i> Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; d. 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; e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan 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) Locket; 7) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat (aplikasi <i>hearme.id</i>). 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>

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. 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 dan persetujuan iklan; e. Telah mendapatkan pelatihan pelayanan publik dasar dan pengelolaan pengaduan.
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 Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi sejumlah 18 (delapan 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. 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, sebagai berikut:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 langsung dari Petugas Pelayanan; b) Memberikan kompensasi berupa cenderamata kepada pelaku usaha sebagai ucapan permohonan maaf. c) Memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa perpanjangan waktu konsultasi di luar jam kerja, jika petugas tidak tepat waktu dikarenakan kesalahan pribadi; d) Apabila pelanggaran dilakukan terus menerus dan secara berulang sebanyak tiga kali dalam sebulan, maka petugas tersebut diberikan denda sebesar Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah), teguran dari atasan dan tidak berhak direkomendasikan menjadi calon <i>Service Excellence Award</i> (SEA) selama 1 triwulan.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		akan menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh selama melaksanakan tugas, kecuali jika diwajibkan oleh hukum atau jika diizinkan oleh pemilik informasi.
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