BADAN POM

2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK **PPPOMN**

081292841121
pppomn.pom.go.id
Ged. Eureka, BPOM RI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jalan Percetakan Negara No.23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 424 4691, 424 4819, 424 5075 Fax: 424 5150, 420 1427
Email : pppomn@pom.go.id; sekretariatkappomn@gmail.com; Website : www.pom.go.id

KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL
KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL
NOMOR HK.02.02.10.03.26.60 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL,

Menimbang : a. bahwa pelayanan publik di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional perlu diselenggarakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik;

b. bahwa untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan publik Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional sesuai kebutuhan masyarakat, perlu disusun standar pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

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);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004);
13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL.

Kesatu : Memberlakukan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional, yang selanjutnya disingkat SPP PPPOMN, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri atas:

1. Layanan Penyediaan Baku Pembanding Kimia
2. Layanan Penyediaan Baku Pembanding Mikroba
3. Layanan Uji Profisiensi Kimia
4. Layanan Uji Profisiensi Mikrobiologi dan Biologi Molekuler
5. Layanan Pengujian Kimia-Fisika
6. Layanan Pelatihan Teknis Laboratorium

Ketiga : SPP PPPOMN terdiri atas 14 (empat belas) komponen, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
7. Dasar Hukum
8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
9. Kompetensi pelaksana
10. Pengawasan internal
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Keempat : SPP sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan acuan bagi petugas dalam memberikan pelayanan publik pada Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional

Kelima : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional No.HK.02.02.10.06.26.60 Tahun 2026 Tentang Perubahan atas Surat Keputusan Kepala

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional No. HK.02.02.10.03.25.37 Tahun 2025, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 31 Maret 2026
KUASA PENGGUNA ANGGARAN
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN
OBAT DAN MAKANAN NASIONAL,

MIMIN JIWO WINANTI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga buku Standar Pelayanan Publik Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tahun 2026 dapat diselesaikan dengan baik.

Buku ini merupakan pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di PPPOMN serta sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Adapun sasaran yang dituju adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di PPPOMN sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya dan agar PPPOMN mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

Standar ini mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses tersusunnya buku ini, dengan harapan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan PPPOMN.

Jakarta, 31 Maret 2026
Kepala Pusat Pengembangan Pengujian
Obat dan Makanan Nasional,

Mimin Jiwo Winanti, S.Si, Apt

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
BAB I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan 2
C. Ruang Lingkup 2
D. Dasar Hukum 3
BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK 6
A. Pelaksanaan Pelayanan 6
B. Jenis Pelayanan 6
C. Jadwal Pelayanan 6
D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan 7
E. Kompetensi Pelaksanaan Penyelenggaraan Layanan 8
F. Tempat Pelayanan 9
G. Maklumat Pelayanan 9
H. Pengawasan Internal 9
I. Jaminan Pelayanan 10
J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan 10
K. Sarana dan prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan 10
BAB III. KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT 13
A. Penerimaan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat 13
B. Pencatatan 14
C. Pengelolaan Konsultasi dan Pengaduan 14
BAB IV. PENUTUP 16
A. Monitoring 16
B. Evaluasi 16
C. Indikator Evaluasi 17
Lampiran I. Layanan Penyediaan Baku Pembanding Kimia 16
A. Definisi/Pengertian Umum 17

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Penyampaian Penyediaan Baku Pembanding Kimia (*service delivery*) 19
C. Pengelolaan Penyediaan Baku Pembanding Kimia (*manufacturing*) 23
Lampiran II. Layanan Penyediaan Baku Pembanding Mikroba 31
A. Definisi/Pengertian Umum 29
B. Penyampaian Pelayanan Penyediaan Baku Pembanding Mikroba (*service delivery*) 29
C. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan Baku Pembanding Mikroba (*manufacturing*) 34
Lampiran III. Layanan Uji Profisiensi Kimia 42
A. Definisi/Pengertian Umum 43
B. Penyampaian Layanan Uji Profisiensi Kimia (*service delivery*) 43
C. Pengelolaan Layanan Uji Profisiensi Kimia 47
Lampiran IV. Layanan Uji Profisiensi Mikrobiologi dan Biologi Molekular 54
A. Definisi/Pengertian Umum 55
B. Penyampaian Layanan Uji Profisiensi Mikrobiologi Dan Biologi Molekular (*service delivery*) 56
C. Pengelolaan Layanan Uji Profisiensi Mikrobiologi Dan Biologi Molekular 59
Lampiran V. Layanan Pengujian Kimia-Fisika 66
A. Definisi/Pengertian Umum 63
B. Penyampaian Pelayanan Pengujian Kimia-Fisika (service delivery) 64
C. Pengelolaan Pelayanan Pengujian Kimia-Fisika (manufacturing) ... 68
Lampiran VI. Layanan Pelatihan Teknis Laboratorium 76
A. Definisi/Pengertian Umum 77
B. Penyampaian Pelayanan Pelatihan Teknis Laboratorium (*service delivery*) 78
C. Pengelolaan Pelayanan Pelatihan Teknis Laboratorium (*manufacturing*) 80

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam melaksanakan visi Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu *"Obat dan Makanan aman, bermutu, dan berdaya saing untuk mewujudkan Indonesia maju dan berdaulat, mandiri, serta berkepribadian atas dasar gotong royong"*, serta mendukung misi pertama BPOM dalam membangun sumber daya manusia unggul terkait Obat dan Makanan melalui pengembangan kemitraan bersama seluruh komponen bangsa, dan misi kedua dalam memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha Obat dan Makanan dengan keberpihakan kepada UMKM guna membangun struktur ekonomi yang produktif dan berdaya saing, BPOM senantiasa berperan aktif dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, PPPOMN berpedoman pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, yang merupakan implementasi dari kebijakan nasional pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Proses penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan dilaksanakan secara partisipatif melalui Forum Konsultasi Publik dengan melibatkan unsur masyarakat, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, lembaga swadaya masyarakat, media massa, dan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat serta pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi dasar evaluasi dan penyempurnaan Standar Pelayanan secara berkelanjutan guna memastikan layanan yang adaptif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan.

Standar Pelayanan disusun sebagai bentuk komitmen PPPOMN dalam

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, profesional, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dokumen ini memuat persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan sebagai jaminan kepastian pelayanan. Dengan adanya Standar Pelayanan, PPPOMN diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan reformasi birokrasi yang berdampak.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan
    a. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di PPPOMN; dan
    b. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Sasaran
    a. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
    b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di PPPOMN sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya; dan
    c. PPPOMN mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan di PPPOMN terdiri atas 14 (empat belas) komponen sebagai berikut:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan pelayanan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5. Biaya/Tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

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 Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);

11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;

12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II. PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional yang meliputi Layanan Penyediaan Baku Pembanding Kimia, Layanan Penyediaan Baku Pembanding Mikroba, Layanan Uji Profisiensi Kimia, Layanan Uji Profisiensi Mikrobiologi dan Biologi Molekuler, Layanan Pengujian Kimia-Fisika, dan Layanan Pelatihan Teknis Laboratorium dijelaskan dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran V.

B. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional:

1. Layanan Penyediaan Baku Pembanding Kimia
2. Layanan Penyediaan Baku Pembanding Mikroba
3. Layanan Uji Profisiensi Kimia
4. Layanan Uji Profisiensi Mikrobiologi dan Biologi Molekuler
5. Layanan Pengujian Kimia-Fisika
6. Layanan Pelatihan Teknis Laboratorium

C. Jadwal Pelayanan

1. Senin – Jumat :
   a. Datang langsung
      Senin – Kamis : Pukul 08.30 – 15.00 WIB (tanpa istirahat)
      Jumat : Pukul 09.00 – 16.00 WIB (tanpa istirahat)
      Khusus di bulan Ramadhan jam pelayanan sesuai dengan ketentuan pemerintah yang berlaku.
   b. Pelayanan Daring melalui Telepon/*Short Messaging Services* (SMS)/*Whatsapp*/Aplikasi Halo BPOM *Mobile*/ Surat/*E-mail*/ *Website*/Media Sosial: Pukul 08.00 – 16.00 WIB (tanpa istirahat)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

c. Pelayanan melalui aplikasi INFALABS dapat dilakukan 24 jam

2. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional
   a. Datang langsung pada kondisi/keadaan tertentu, pelayanan dilaksanakan sesuai perjanjian.
   b. Pelayanan Daring melalui Telepon/*Short Messaging Services* (SMS)/*Whatsapp*/Aplikasi Halo BPOM *Mobile*/ Surat/*E-mail*/*Website*/Media Sosial dilaksanakan sesuai perjanjian
   c. Pelayanan melalui aplikasi INFALABS dapat dilakukan 24 jam
3. Diluar Jam Kerja:

   Pelayanan di luar jam kerja dilakukan apabila diperlukan pada kondisi/keadaan tertentu dilakukan sesuai perjanjian.
4. Pelayanan Publik pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan atau penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan media lainnya

   Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Datang Langsung

Hari	Seragam
Senin - Jumat	Seragam Pelayanan Publik

D. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan:

1. Petugas Layanan : 15 Orang
2. A*dmin* layanan : 12 Orang
3. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 3 Orang
4. Layanan Penyediaan Baku Pembanding Kimia : 3 Orang
5. Layanan Penyediaan Baku Pembanding Mikroba : 2 Orang
6. Layanan Pengujian Kimia-Fisika : 2 Orang
7. Layanan Pelatihan Teknis Laboratorium : 6 Orang
8. Layanan Uji Profisiensi Kimia : 5 Orang
9. Layanan Uji Profisiensi Mikrobiologi dan Biologi Molekular : 2 Orang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Catatan: petugas laboratorium terkait layanan PPPOMN dapat memberikan informasi layanan terkait kepada pelanggan apabila diperlukan informasi lebih detail/teknis.

E. Kompetensi Pelaksanaan Penyelenggaraan Layanan

Kompetensi yang harus dimiliki oleh Pelaksana Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Pengujian Obat Dan Makanan Nasional, terdiri atas:

1. Berpendidikan minimal D3/S1
2. Berpenampilan baik, rapi, menarik, ramah dan murah senyum
3. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar
4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan
5. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di PPPOMN
6. Memiliki pengetahuan mengenai sistem pembayaran PNBP melalui Simponi
7. Memahami penerapan penggunaan aplikasi INFALABS dan SIPT Pihak Ketiga
8. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik.
9. Bersedia melakukan pelayanan diluar jam pelayanan apabila diperlukan.
10. Kompetensi petugas pelayanan publik di dievaluasi secara berkala dengan kriteria kehadiran, kinerja, kerjasama, inovatif / kreatif, penampilan, dan tidak pernah menerima keluhan dari pengguna layanan yang bersifat personal.
11. Pelaksana pelayanan publik yang melaksanakan tugas sesuai standar akan mendapatkan *reward*, dan pelaksana pelayanan publik yang tidak melaksanakan tugas sesuai standar akan mendapatkan *punishment* sesuai dengan SK yang ditetapkan oleh Kepala PPPOMN. Petugas layanan yang memenuhi kriteria akan mendapatkan *reward Service Excellent*. Petugas layanan yang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

melakukan pelanggaran, terbukti melakukan praktik KKN akan diberikan *punishment.*

F. Tempat Pelayanan

1. Gedung Athena Lantai 1: Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat 10560 (Pelayanan Senin-Jumat)
2. Media Layanan :

a.	Aplikasi	: www.infalabs.pom.go.id
b.	Telepon	: 021-4245075 ext 1110
c.	WhatsApp Infalabs	: 0812 928 411 21
d.	Email	: ppomn@pom.go.id
e	Surat, Memo/Nota Dinas	: Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat 10560
f.	SIPPN	: https://sippn.menpan.go.id/
g.	Subsite	: https://pppomn.pom.go.id/
h.	Media Sosial	: Instagram : @pppomn.bpom Facebook : @pppomn.bpom X : @pppomnbpom

G. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Kepala PPPOMN. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan PPPOMN. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat.

H. Pengawasan Internal

1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan
3. Dilakukan secara berkelanjutan.

I. Jaminan Pelayanan

1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
4. Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan *punishment* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

J. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;
2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

K. Sarana dan prasarana dan/atau Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan

1. Ruang pelayanan ber-AC
2. Loket pelayanan dan meja layanan disabilitas
3. Ruang tunggu
4. Akses jalan disabilitas
5. Buku Standar Pelayanan dalam bentuk Huruf Braille
6. Aplikasi *Hear Me*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7. Ruang laktasi
8. Maklumat Pelayanan
9. Sistem antrian elektronik (manual : *first in first out*)
10. Kotak saran
11. Pengeras suara
12. Umpan balik pelanggan *online*
13. Informasi tarif elektronik
14. Toilet umum dan toilet disabilitas
15. Fasilitas Wi-Fi
16. Televisi
17. Air Mineral
18. Makanan ringan, teh dan kopi
19. Fasilitas terminal *charging handphone*
20. Tempat sampah
21. Tempat parkir khusus pelanggan dan parkir khusus disabilitas
22. Mushola dan masjid
23. Mesin ATM
24. ATK dan layanan penggandaan (*foto copy*) yang diperlukan pelanggan (gratis)
25. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan
26. Area bermain anak
27. Taman
28. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll)
29. Penunjuk arah ruangan
30. Pintu masuk otomatis
31. Tempat cuci tangan
32. Kantin
33. Ruang kelas/*class room*
34. Kursi roda dan kruk
35. Kotak penilaian petugas pelayanan
36. Alat Pengolah Data
37. E-kios dengan video pelayanan publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

38. Kaca mata baca
39. *Keyboard* komputer braille
40. Buku tamu digital

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III. KONSULTASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Konsultasi dan pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM, melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Pusat melalui :

1. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!	Website : lapor.go.id SMS : 1708 Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR!
2. Telepon	1500-533
3. SMS	081219999533
4. Whatsapp	08119181533
5. Subweb	https://ulpk.pom.go.id/
6. Media sosial	Facebook : @bpom.official Instagram : @bpom_ri X : @BPOM_RI Tiktok : @bpom.official Youtube : @bpom.official
7. E-mail:	halobpom@pom.go.id
8. Aplikasi BPOM Mobile	

Konsultasi dan pengaduan dapat juga disampaikan kepada PPPOMN, melalui:

1. Datang langsung	Gedung Athena Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Telepon	(021) 4245075 ext 1110
3. Whatsapp INFALABS	0812 928 411 21
4. E-mail	ppomn@pom.go.id
5. Media sosial	Facebook : @pppomn.bpom Instagram : @pppomn.bpom X : @pppomnbpom Subsite: https://pppomn.pom.go.id/
6. Kotak saran/pengaduan	Disampaikan secara langsung ke Petugas Pelayanan Pengaduan di PPPOMN. Tersedia ruang konsultasi dan pengaduan khusus untuk pelanggan.

B. Pencatatan

Seluruh konsultasi dan pengaduan yang diterima oleh PPPOMN dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

C. Pengelolaan Konsultasi dan Pengaduan

Langkah-langkah pengelolaan konsultasi dan pengaduan masyarakat setidak-tidaknya meliputi kegiatan- kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan seluruh konsultasi maupun pengaduan yang masuk ke PPPOMN
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi konsultasi atau pengaduan yang baru diterima
3. Melakukan rekapitulasi konsultasi dan pengaduan yang masuk serta
4. Merumuskan inti masalah yang dilaporkan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5. Menetapkan rencana tindak lanjut dan melaksanakan tindak lanjut
6. Mempublikasikan tindak lanjut konsultasi pengaduan pada subsite resmi/media sosial PPPOMN
7. Dokumentasi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV. PENUTUP

A. Monitoring

1. Audit Eksternal terkait Laporan Keuangan oleh Badan Pemeriksa Keuangan setahun sekali
2. Akreditasi dan/atau Surveilan terkait Sistem Mutu dan Manajemen Laboratorium dilaksanakan oleh Komite Akreditasi Nasional BSN atau Lembaga Sertifikasi yang terakreditasi setahun sekali;
3. Audit Internal Integrasi Sistem Mutu oleh Badan POM setahun sekali
4. Audit Internal Reformasi Birokrasi, dilaksanakan oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali
5. Evaluasi Kinerja Unit Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Biro Hukum dan Organisasi Badan POM setahun sekali
6. Audit Eksternal oleh pihak ketiga dalam rangka sertifikasi ISO 9001 setahun sekali

B. Evaluasi

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;
2. Pemberian *Reward* untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali dan foto staf pelaksana pelayanan terbaik dipasang di ruang pelayanan;
3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh PPPOMN setiap bulan;
5. Membuat Laporan Keuangan PPPOMN setiap tahun;
6. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan
8. Membuat Laporan Tahunan PPPOMN setiap tahun;
9. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

C. Indikator Evaluasi

1. Standar Pelayanan Publik
2. Maklumat Pelayanan
3. Survey Kepuasan Masyarakat
4. Pengelolaan Pengaduan
5. Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BADAN POM

LAMPIRAN I

LAYANAN PENYEDIAAN **BAKU PEMBANDING KIMIA**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran I. Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.26.60 Tahun 2026 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tanggal 31 Maret 2026 (Perubahan atas Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.25.37 Tahun 2025)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENYEDIAAN BAKU PEMBANDING KIMIA
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Baku Pembanding Kimia (*chemical reference substance*) adalah bahan autentik dan homogen ditujukan untuk digunakan dalam uji kimia dan fisika khusus yang untuk itu karakteristiknya telah dibandingkan melalui suatu pengujian dan mempunyai derajat kemurnian yang sesuai dengan tujuan penggunaannya.
2. Baku Pembanding Kimia Primer (*Primary chemical reference substance*) adalah baku pembanding yang diakui secara luas memiliki kualitas yang sesuai dalam konteks tertentu, dan kadar yang ditetapkan ketika digunakan sebagai baku penetapan kadar dapat diterima tanpa memerlukan perbandingan dengan bahan kimia lain;
3. Baku Pembanding Kimia Sekunder (*Secondary chemical reference substance*) adalah bahan yang karakteristiknya ditetapkan dan /atau dikalibrasi melalui perbandingan dengan baku pembanding kimia primer. Tingkat karakterisasi dan pengujian baku pembanding kimia sekunder mungkin kurang dari baku pembanding kimia primer. Meskipun definisi ini dapat berlaku antara lain untuk beberapa bahan yang disebut "baku kerja (working standard)", terminologi ini hanya berlaku untuk baku pembanding sekunder yang disediakan secara resmi, misalnya baku regional / nasional, bukan baku kerja industri atau laboratorium lain;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4. Baku Pembanding Farmakope Indonesia (BPFI) adalah senyawa kimia yang telah disetujui keabsahan penggunaannya sebagai pembanding dalam pengujian dan penetapan kadar berdasarkan Farmakope Indonesia. BPFI bersifat resmi dan memiliki legalitas hukum di Indonesia. Pemastian kesesuaian untuk pemakaian pada aplikasi lainnya ditentukan oleh pengguna. BPFI adalah baku pembanding primer dalam wilayah hukum Republik Indonesia.
5. Baku Pembanding Laboratorium yang selanjutnya disingkat BPL adalah baku pembanding kimia hasil pengembangan yang telah disetujui keabsahan penggunaannya sebagai pembanding dalam pengujian dan penetapan kadar di laboratorium pengujian.
6. PPPOMN mengacu pada WHO technical report series no 943, Annex 3 *"General guidelines for the establishment, maintenance and distribution of chemical reference substances"*. Pernyataan yang menunjukkan bahwa baku pembanding kimia tidak harus dilengkapi dengan keterangan *expiry date* tercantum pada poin A.6.6 *Period of use*, dinyatakan bahwa *"Chemical reference substances do not carry an 'expiry date' in the conventional sense"*. Pada poin B.8 Period of use juga dinyatakan bahwa *"The expiry date is not indicated for secondary reference substances....."*. Sebagai langkah untuk memastikan apakah baku pembanding tersebut masih layak digunakan dalam pengujian dengan cara melakukan monitoring secara berkala melalui program re-test (uji ulang) seperti dinyatakan pada guideline tersebut. Baku pembanding yang tidak memenuhi kriteria pada saat re-test akan ditarik dari list ketersediaan dan dimusnahkan oleh PPPOMN. Dengan demikian, semua baku pembanding yang tercantum pada list ketersediaan pada situs infalabs.pom.go.id berada dalam jaminan kesesuaian dari PPPOMN-BPOM sebagai badan otoritas yang mengeluarkan Baku Pembanding Farmakope Indonesia (BPFI)/ Baku Pembanding Laboratorium (BPL)/Baku Pembanding Mikroba selama dalam kondisi dalam vial bersegel.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Penyampaian Penyediaan Baku Pembanding Kimia (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Baku Pembanding Kimia
2	Persyaratan	1. *Stakeholder* menyampaikan surat permohonan resmi yang ditandatangani oleh pejabat berwenang dengan menyebutkan informasi minimal tentang Nama, Alamat dan Nomor Telepon pemohon; Jenis Baku Pembanding Kimia; Jumlah Baku Pembanding Kimia; Tujuan Penggunaan yang ditujukan kepada Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional. 2. *Stakeholder* internal meliputi Balai Besar/Balai/Loka POM di seluruh Indonesia, UPT dan laboratorium di lingkungan PPPOMN dan *Stakeholder* eksternal meliputi industri obat dan makanan, akademisi atau mahasiswa, instansi pemerintah dan laboratorium pengujian di luar BPOM. 3. *Stakeholder* dapat mengakses infalabs.pom.go.id.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan Baku Pembanding melalui infalabs.pom.go.id : 1. *Stakeholder* melakukan registrasi untuk pembuatan akun. 2. *Stakeholder* melakukan login menggunakan *username* dan *password* yang telah didaftarkan sebelumnya. 3. *Stakeholder* mengisi form pemesanan baku pembanding yang terdiri dari nomor surat pengantar,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		tanggal surat pengantar, mengunggah file surat pengantar, memilih cara pengambilan baku pembanding secara mandiri atau melalui ekspedisi, memilih baku pembanding yang akan dibeli beserta jumlahnya, kemudian menekan tombol “Pesan”. 4. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai petugas dapat membatalkan transaksi atau pemohon diminta untuk melengkapi persyaratan yang diajukan. 5. *Stakeholder* melakukan transaksi pembayaran apabila status pembelian sudah dikonfirmasi oleh petugas. 6. Status pembayaran akan terkonfirmasi oleh sistem saat pembayaran telah dilakukan oleh *stakeholder*. 7. Petugas menyerahkan baku pembanding kimia, Berita Acara Serah Terima (BAST) kepada *stakeholder* yang memilih jenis pengambilan baku pembanding secara mandiri. Kebutuhan terkait SDS dapat diunduh secara mandiri dari sumber resmi seperti https://chemicalsafety.com 8. Petugas menyiapkan pengiriman baku pembanding kimia jika pemohon memilih menu ekspedisi pada saat pemesanan. *Disclaimer*: 1. *Stakeholder* yang mendapatkan pelayanan Baku Pembanding Kimia dilarang untuk melakukan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		penyalahgunaan di luar keperluan laboratorium atau yang bertentangan dengan hukum. 2. Validitas Baku Pembanding Kimia ditentukan melalui informasi nomor kontrol terkini yang tercantum pada aplikasi INFALABS. 3. PPPOMN menjamin baku pembanding yang telah didistribusikan kepada pengguna hanya sampai pada saat baku pembanding tersebut pertama dibuka, selama penanganan dan cara penyimpanannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kerusakan atau penurunan kualitas Baku Pembanding Kimia yang disimpan tidak sesuai dengan kondisi seharusnya, diluar tanggung jawab PPPOMN. 4. Apabila Baku Pembanding Kimia yang diterima tidak sesuai dengan jumlah atau jenis yang dipesan menjadi tanggung jawab PPPOMN. Komplain dapat disampaikan maksimal 5 hari kerja setelah baku pembanding diterima dengan melampirkan video *unboxing.* 5. Apabila Baku Pembanding Kimia yang diterima dalam kondisi rusak atau mengalami keterlambatan akibat proses pengiriman yang tidak sesuai menjadi tanggung jawab agen / ekspedisi pengiriman. Komplain dapat disampaikan dengan melampirkan data dukung.
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan : 3 (tiga) Hari Kerja. 2. Jam Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Konsultasi, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon : 1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) instagram : @bpom_ri 2) twitter : @BPOM_RI; dan 3) facebook : @bpom.official 4) subsite : https://pppomn.pom.go.id/ G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada PPPOMN, melalui: A. Telepon : 021-4245075 ext 1110 B. WhatsApp INFALABS : 0812 928 411 21 C. Surat elektronik/email : ppomn@pom.go.id D. Media sosial: 1) Instagram : @pppomn.bpom 2) Facebook : PPPOMN.BPOM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		3) X : @pppomn.bpom 4) subsite : https://pppomn.pom.go.id/ E. Subsite : https://pppomn.pom.go.id/ F. Kotak Pengaduan PPPOMN Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke Petugas Pelayanan Pengaduan di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional. Tersedia ruang pengaduan khusus untuk pelanggan.

C. Pengelolaan Penyediaan Baku Pembanding Kimia (*manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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 Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004); 13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Loket pelayanan dan meja layanan disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Akses jalan disabilitas 5. Buku Standar Pelayanan dalam bentuk Huruf Braille 6. Aplikasi Hear Me 7. Ruang laktasi 8. Maklumat Pelayanan 9. Sistem antrian elektronik (manual : first in first out) 10. Kotak saran 11. Pengeras suara 12. Umpan balik pelanggan online 13. Informasi tarif elektronik 14. Toilet umum dan toilet disabilitas 15. Fasilitas Wi-Fi 16. Televisi 17. Air Mineral 18. Makanan ringan, teh dan kopi 19. Fasilitas terminal charging handphone 20. Tempat sampah 21. Tempat parkir khusus pelanggan dan parkir khusus disabilitas 22. Mushola dan masjid

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		23. Mesin ATM 24. ATK dan layanan penggandaan (*foto copy*) yang diperlukan pelanggan (gratis) 25. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 26. Area bermain anak 27. Taman 28. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 29. Penunjuk arah ruangan 30. Pintu masuk otomatis 31. Tempat cuci tangan 32. Kantin 33. Ruang kelas/class room 34. Kursi roda dan kruk 35. Kotak penilaian petugas pelayanan 36. Alat Pengolah Data 37. E-kios dengan video pelayanan publik 38. Kaca mata baca 39. Keyboard komputer braille 40. Buku tamu digital
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 3. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 4. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di PPPOMN 5. Memiliki pengetahuan mengenai sistem pembayaran PNBP melalui Simponi 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi INFALABS terkait layanan penyediaan baku pembanding kimia 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Ditandatanganinya pakta integritas;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		4. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/penghargaan. 5. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 6. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 7. Dilakukan absensi kehadiran 8. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Baku Pembanding Kimia : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan *punishment* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		4. Baku pembanding yang bersifat higroskopis atau tidak stabil pengiriman disertai dengan *ice gell.*
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/ Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh PPPOMN setiap bulan; e. Membuat Laporan Keuangan PPPOMN setiap tahun; f. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan h. Membuat Laporan Tahunan PPPOMN setiap tahun;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

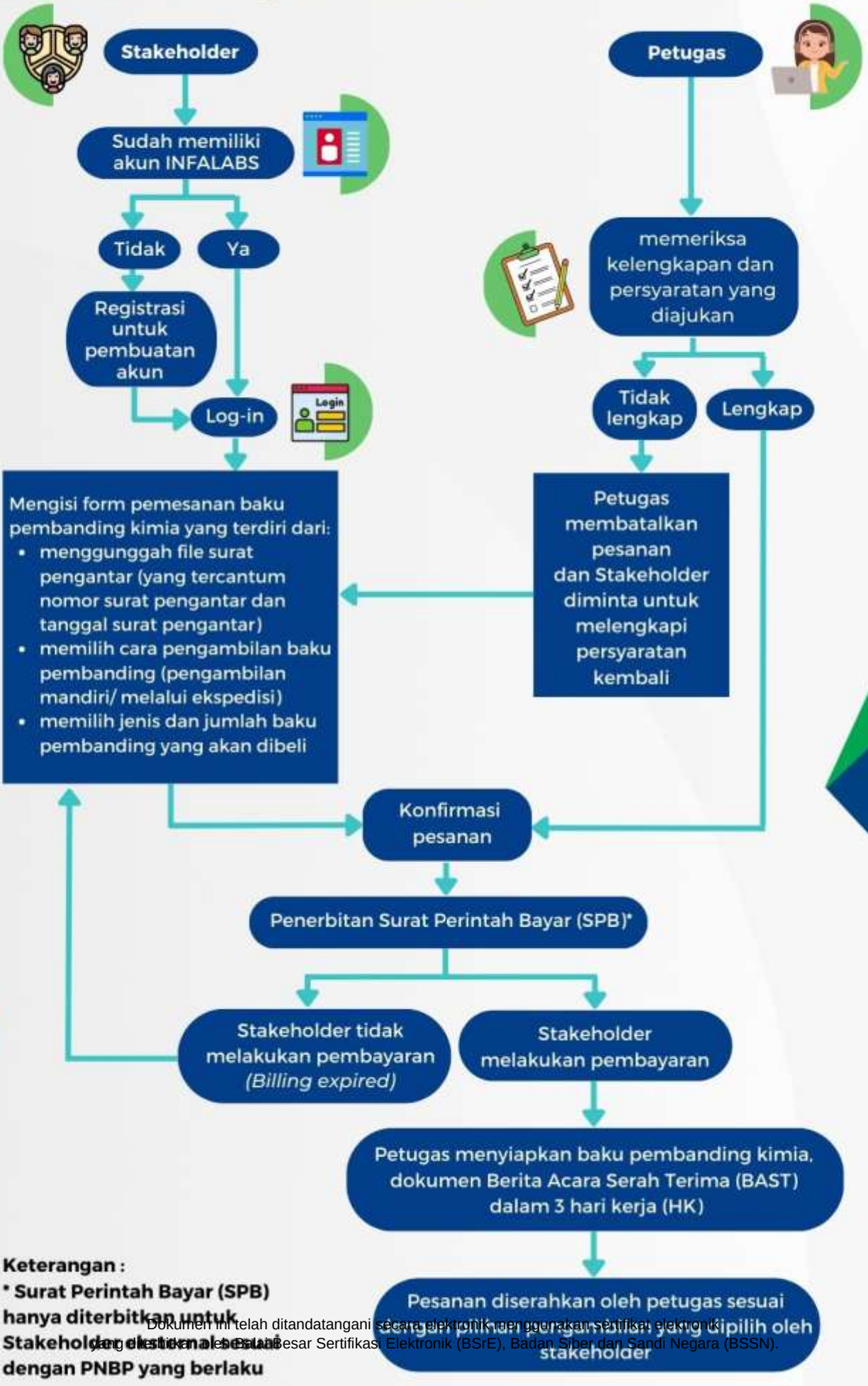
		i. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

DITETAPKAN : DI JAKARTA
PADA TANGGAL : 31 Maret 2026
KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL,

MIMIN JIWO WINANTI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Skema Layanan
Penyediaan Baku Pembanding Kimia



Keterangan :
*** Surat Perintah Bayar (SPB) hanya diterbitkan untuk Stakeholder instansi pemerintah dengan PNBP yang berlaku**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BADAN POM

LAMPIRAN II

LAYANAN PENYEDIAAN **BAKU PEMBANDING MIKROBA**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran II. Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.26.60 Tahun 2026 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tanggal 31 Maret 2026 (Perubahan atas Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.25.37 Tahun 2025)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENYEDIAAN BAKU PEMBANDING MIKROBA
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Baku pembanding mikroba adalah kultur yang mengandung mikroba murni seperti bakteri atau jamur yang digunakan untuk melakukan pengujian sebagai pembanding dalam pengujian sampel dalam bentuk liofilisat dalam vial.
2. Liofilisat adalah Baku Pembanding Mikroba yang telah dibeku-keringkan dan disimpan dalam vial dan siap untuk digunakan.

B. Penyampaian Pelayanan Penyediaan Baku Pembanding Mikroba (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Penyediaan Baku Pembanding Mikroba
2	Persyaratan	1. *Stakeholder* menyampaikan surat permohonan resmi yang ditandatangani oleh pejabat berwenang dengan menyebutkan informasi minimal tentang Nama, Alamat dan Nomor Telepon pemohon; Jenis Baku Pembanding Mikroba; Jumlah Baku Pembanding Mikroba; Tujuan Penggunaan yang ditujukan kepada Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional. 2. *Stakeholder* internal meliputi Balai Besar/Balai/Loka POM di seluruh Indonesia, UPT dan laboratorium di lingkungan PPPOMN dan *Stakeholder*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		eksternal meliputi industri obat dan makanan, akademisi atau mahasiswa, instansi pemerintah dan laboratorium pengujian di luar BPOM. 3. *Stakeholder* dapat mengakses infalabs.pom.go.id.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan Baku Pembanding Mikroba melalui infalabs.pom.go.id : 1. *Stakeholder* melakukan registrasi untuk pembuatan akun. 2. *Stakeholder* melakukan login menggunakan *username* dan *password* yang telah didaftarkan sebelumnya. 3. Stakeholder mengisi form pemesanan Baku Pembanding Mikroba yang terdiri dari nomor surat pengantar, tanggal surat pengantar, upload file surat pengantar, memilih cara pengambilan Baku Pembanding Mikroba (secara mandiri atau melalui ekspedisi), memilih Baku Pembanding Mikroba yang akan dibeli beserta jumlahnya, kemudian menekan tombol “Pesan”. 4. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai petugas dapat membatalkan transaksi atau pemohon diminta untuk melengkapi persyaratan yang diajukan. 5. *Stakeholder* melakukan transaksi pembayaran apabila status

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		pembelian sudah dikonfirmasi oleh petugas. 6. Status pembayaran akan terkonfirmasi oleh sistem saat pembayaran telah dilakukan oleh *stakeholder*. 7. Petugas menyerahkan Baku Pembanding Mikroba dan Berita Acara Serah Terima (BAST) kepada *stakeholder* yang memilih jenis pengambilan Baku Pembanding Mikroba secara mandiri. Sertifikat analisis dapat diunduh dengan cara memindai *QR Code* yang terdapat pada vial Baku Pembanding Mikroba. 8. Petugas menyiapkan pengiriman Baku Pembanding Mikroba jika pemohon memilih menu ekspedisi pada saat pemesanan. *Disclaimer*: 1. *Stakeholder* yang mendapatkan pelayanan Baku Pembanding Mikroba dilarang untuk melakukan penyalahgunaan di luar keperluan laboratorium atau yang bertentangan dengan hukum, sesuai dengan yang tercantum dalam "Lembar Perjanjian Penggunaan" yang telah ditandatangani oleh pelanggan. 2. Validitas Baku Pembanding Mikroba ditentukan melalui informasi nomor kontrol terkini yang tercantum pada kemasan Baku Pembanding Mikroba. 3. PPPOMN menjamin Baku Pembanding Mikroba yang telah didistribusikan kepada pengguna hanya sampai pada saat Baku Pembanding Mikroba tersebut pertama dibuka, selama penanganan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		dan cara penyimpanannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kerusakan atau penurunan kualitas Baku Pembanding Mikroba yang disimpan tidak sesuai dengan kondisi seharusnya, diluar tanggung jawab PPPOMN. 4. Apabila Baku Pembanding Mikroba yang diterima tidak sesuai dengan jumlah yang dipesan menjadi tanggung jawab PPPOMN dengan melampirkan video *unboxing*. 5. Apabila Baku Pembanding Mikroba yang diterima dalam kondisi rusak akibat proses pengiriman yang tidak sesuai menjadi tanggung jawab agen/ ekspedisi pengiriman. Komplain dapat disampaikan dengan melampirkan data dukung.
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka Waktu Pelayanan: 3 (tiga) - 5 (lima) Hari Kerja. 2. Jam Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.
5	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Konsultasi, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR!

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		B. Telepon :1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) X : @BPOM_RI; dan 3) facebook : @bpom.official 4) subsite : https://pppomn.pom.go.id/ G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada PPPOMN, melalui: A. Telepon : 021-4245075 ext 1110 B. WhatsApp INFALABS : 0812 928 411 21 C. Surat elektronik/email : ppomn@pom.go.id D. Media sosial: 1) Instagram : @pppomn.bpom 2) Facebook : PPPOMN.BPOM 3) X : @pppomn.bpom 4)Subsite : https://pppomn.pom.go.id/ E. Subsite : https://pppomn.pom.go.id/ F. Kotak Pengaduan PPPOMN Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke Petugas Pelayanan Pengaduan di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional. Tersedia ruang pengaduan khusus untuk pelanggan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. Pengelolaan Pelayanan Penyediaan Baku Pembanding Mikroba (*manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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 Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004); 13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 tahun

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Loket pelayanan dan meja layanan disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Akses jalan disabilitas 5. Buku Standar Pelayanan dalam bentuk Huruf Braille 6. Aplikasi Hear Me 7. Ruang laktasi 8. Maklumat Pelayanan 9. Sistem antrian elektronik (manual : first in first out) 10. Kotak saran 11. Pengeras suara 12. Umpan balik pelanggan online 13. Informasi tarif elektronik 14. Toilet umum dan toilet disabilitas 15. Fasilitas Wi-Fi 16. Televisi 17. Air Mineral 18. Makanan ringan, teh dan kopi 19. Fasilitas terminal charging handphone 20. Tempat sampah 21. Tempat parkir khusus pelanggan dan parkir khusus disabilitas 22. Mushola dan masjid 23. Mesin ATM 24. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 25. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 26. Area bermain anak 27. Taman 28. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		29. Penunjuk arah ruangan 30. Pintu masuk otomatis 31. Tempat cuci tangan 32. Kantin 33. Ruang kelas/class room 34. Kursi roda dan kruk 35. Kotak penilaian petugas pelayanan 36. Alat Pengolah Data 37. E-kios dengan video pelayanan publik 38. Kaca mata baca 39. Keyboard komputer braille 40. Buku tamu digital
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal D3/S1 2. Mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar 3. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan 4. Memiliki pemahaman mengenai jenis pelayanan publik dan alur pelayanan yang dilaksanakan di PPPOMN 5. Memiliki pengetahuan mengenai sistem pembayaran PNBP melalui Simponi 6. Memahami penerapan penggunaan aplikasi INFALABS terkait layanan penyediaan Baku Pembanding Mikroba 7. Pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik. 8. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 9. Memiliki Kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Ditandatanganinya pakta integritas; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 6. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 7. Dilakukan absensi kehadiran 8. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Baku Pembanding Mikroba : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan *punishment* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh PPPOMN setiap bulan; e. Membuat Laporan Keuangan PPPOMN setiap tahun; f. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan h. Membuat Laporan Tahunan PPPOMN setiap tahun;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

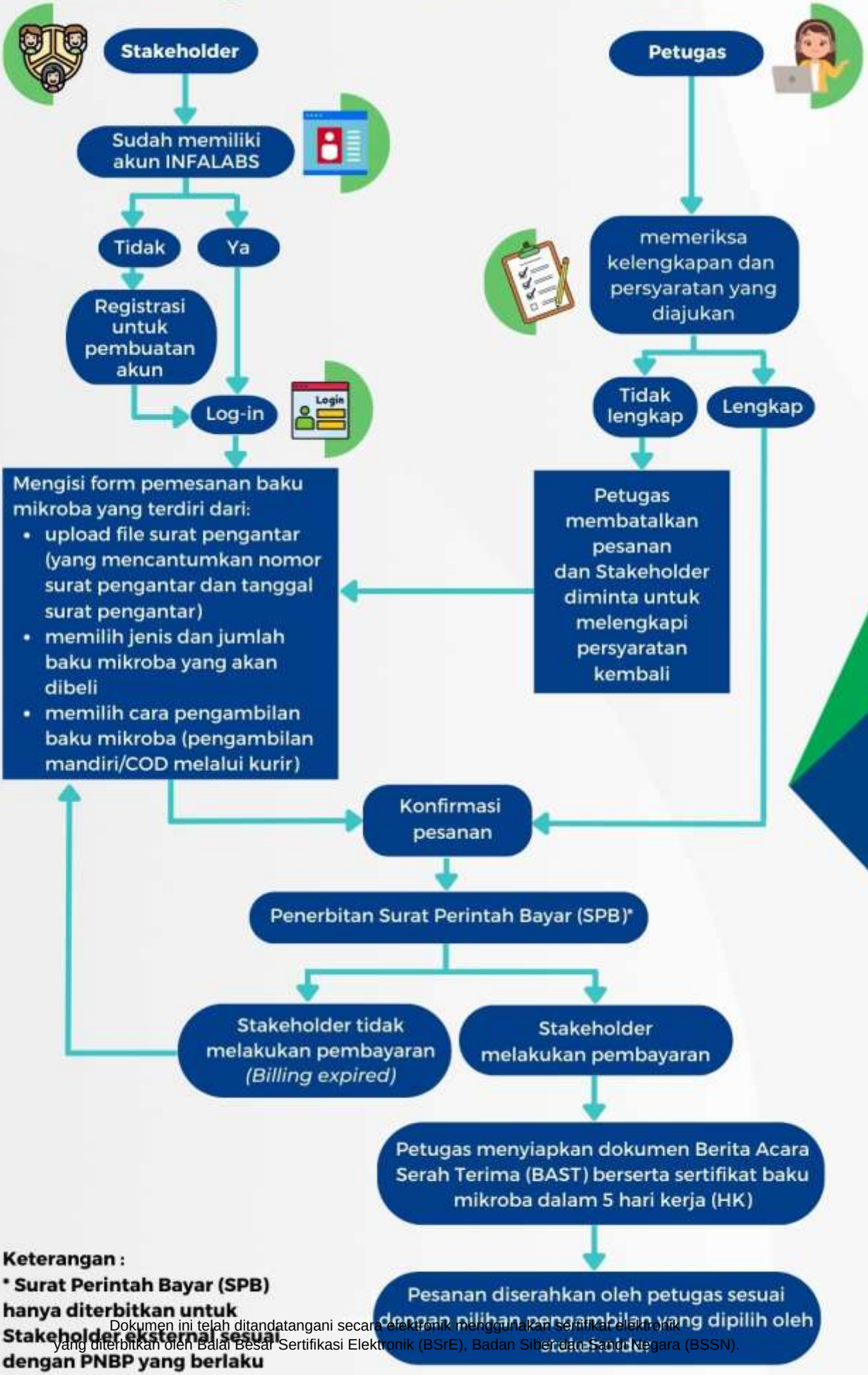
		i. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

DITETAPKAN : DI JAKARTA
PADA TANGGAL : 31 Maret 2026
KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL,

MIMIN JIWO WINANTI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Skema Layanan
Penyediaan Baku Pembanding Mikroba



Keterangan :

*** Surat Perintah Bayar (SPB) hanya diterbitkan untuk Stakeholder eksternal sesuai dengan PNBP yang berlaku**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BADAN POM

LAMPIRAN III

LAYANAN
UJI PROFISIENSI KIMIA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran III. Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.26.60 Tahun 2026 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tanggal 31 Maret 2026 (Perubahan atas Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.25.37 Tahun 2025)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LAYANAN UJI PROFISIENSI KIMIA

PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

A. Definisi/Pengertian Umum
   1. Uji Profisiensi Kimia merupakan evaluasi kinerja peserta terhadap kriteria yang ditetapkan sebelumnya dengan cara perbandingan antar laboratorium
   2. Peserta adalah laboratorium, organisasi atau individu yang menerima obyek uji profisiensi dan menyampaikan hasil untuk ditinjau oleh penyelenggara uji profisiensi
   3. Obyek uji profisiensi kimia adalah contoh, produk, artefak, bahan acuan, peralatan, standar ukuran, kumpulan data atau informasi yang digunakan untuk uji profisiensi
   4. Penyelenggara uji profisiensi kimia merupakan organisasi yang memegang tanggung jawab untuk semua pekerjaan dalam pengembangan dan pengoperasian skema uji profisiensi kimia
   5. Skema uji profisiensi kimia merupakan uji profisiensi kimia yang didesain dan dioperasikan dalam satu putaran atau lebih untuk suatu bidang pengujian, pengukuran, kalibrasi atau inspeksi tertentu.

B. Penyampaian Layanan Uji Profisiensi Kimia (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Uji Profisiensi Kimia
2	Persyaratan	1. *Stakeholder* memiliki akun INFALABS

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		(https://infalabs.pom.go.id) 2. *Stakeholder* mengisi dan mengunggah Form Registrasi dan Lembar Konfirmasi Kesediaan Mengikuti Uji Profisiensi Kimia serta memilih judul yang diikuti peserta ke dalam INFALABS 3. *Stakeholder* internal meliputi Balai Besar/Balai/Loka POM di seluruh Indonesia, UPT dan laboratorium di lingkungan PPPOMN dan *Stakeholder* eksternal meliputi laboratorium di industri obat dan makanan, laboratorium instansi pemerintah/ lembaga pendidikan dan laboratorium pengujian di luar BPOM
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan uji profisiensi kimia melalui INFALABS : 1. Peserta melakukan registrasi untuk pembuatan akun pada INFALABS (https://infalabs.pom.go.id) 2. Peserta melakukan *login* menggunakan *username* dan *password* yang telah didaftarkan sebelumnya. 3. Peserta mengisi dan mengunggah Form Registrasi dan Lembar Konfirmasi Kesediaan Mengikuti Uji Profisiensi Kimia serta memilih judul uji profisiensi 4. Petugas melakukan konfirmasi pendaftaran peserta 5. Peserta melakukan pembayaran (untuk peserta eksternal) 6. Petugas melakukan proses pengiriman sampel uji profisiensi kimia sesuai jadwal 7. Peserta menerima sampel uji profisiensi kimia dan mengunggah tanda bukti penerimaan sampel ke INFALABS.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		8. Peserta melaksanakan pengujian sampel dan mengunggah dokumen hasil uji profisiensi kimia ke INFALABS. 9. Petugas melakukan analisis, evaluasi hasil uji profisiensi kimia, dan mengunggah hasil evaluasi uji profisiensi kimia. 10. Petugas membuat laporan hasil uji profisiensi kimia dan mengirim kepada peserta. *Disclaimer:* 1. Apabila sampel uji profisiensi kimia yang diterima dalam kondisi rusak dan telah menyampaikan lembar konfirmasi, PPPOMN akan mengirimkan sampel pengganti. 2. Sampel uji profisiensi kimia yang diterima di luar waktu pelaksanaan uji profisiensi kimia atau terjadi penyimpangan dan hasil uji profisiensi menunjukan *outlier*, apabila berdasarkan hasil investigasi *outlier* tersebut disebabkan oleh penurunan kualitas/mutu dari sampel uji profisiensi kimia, hasil uji profisiensi kimia dapat dipertimbangkan untuk tidak diikutsertakan dalam perhitungan statistik. 3. Pelaporan hasil uji profisiensi kimia dapat di akses melalui INFALABS (https://infalabs.pom.go.id)
4	Jangka Waktu Pelayanan	130 (seratus tiga puluh) hari kerja
5	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Konsultasi, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon :1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) instagram : @bpom_ri 2) X : @BPOM_RI; dan 3) facebook : @bpom.official 4) subsite : https://pppomn.pom.go.id/ G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada PPPOMN, melalui: A. Telepon : 021-4245075 ext 1110 B. WhatsApp INFALABS : 0812 928 411 21 C. Surat elektronik/email : ppomn@pom.go.id D. Media sosial: 1) Instagram : @pppomn.bpom 2) Facebook : PPPOMN.BPOM 3) X : @pppomn.bpom 4) Subsite : https://pppomn.pom.go.id/ E. Kotak Pengaduan PPPOMN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke Petugas Pelayanan Pengaduan di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional. Tersedia ruang pengaduan khusus untuk pelanggan.

C. Pengelolaan Layanan Uji Profisiensi Kimia

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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 Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Loket pelayanan dan meja layanan disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Akses jalan disabilitas 5. Buku Standar Pelayanan dalam bentuk Huruf Braille 6. Aplikasi Hear Me 7. Ruang laktasi 8. Maklumat Pelayanan 9. Sistem antrian elektronik (manual : first in first out) 10. Kotak saran 11. Pengeras suara 12. Umpan balik pelanggan online 13. Informasi tarif elektronik 14. Toilet umum dan toilet disabilitas 15. Fasilitas Wi-Fi 16. Televisi 17. Air Mineral 18. Makanan ringan, teh dan kopi 19. Fasilitas terminal charging handphone 20. Tempat sampah 21. Tempat parkir khusus pelanggan dan parkir khusus disabilitas 22. Mushola dan masjid 23. Mesin ATM 24. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 25. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 26. Area bermain anak 27. Taman

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		28. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 29. Penunjuk arah ruangan 30. Pintu masuk otomatis 31. Tempat cuci tangan 32. Kantin 33. Ruang kelas/class room 34. Kursi roda dan kruk 35. Kotak penilaian petugas pelayanan 36. Alat Pengolah Data 37. E-kios dengan video pelayanan publik 38. Kaca mata baca 39. *Keyboard* komputer braille 40. Buku tamu digital
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : 1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 2. Memiliki Kompetensi Pengujian Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi terkait Penyelenggaraan Uji Profisiensi 4. Memahami penerapaan penggunaan aplikasi INFALABS terkait Uji Profisiensi
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Ditandatanganinya pakta integritas; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. 5. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 6. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 7. Dilakukan absensi kehadiran 8. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Uji Profisiensi Kimia terdiri dari 5 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan *punishment* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

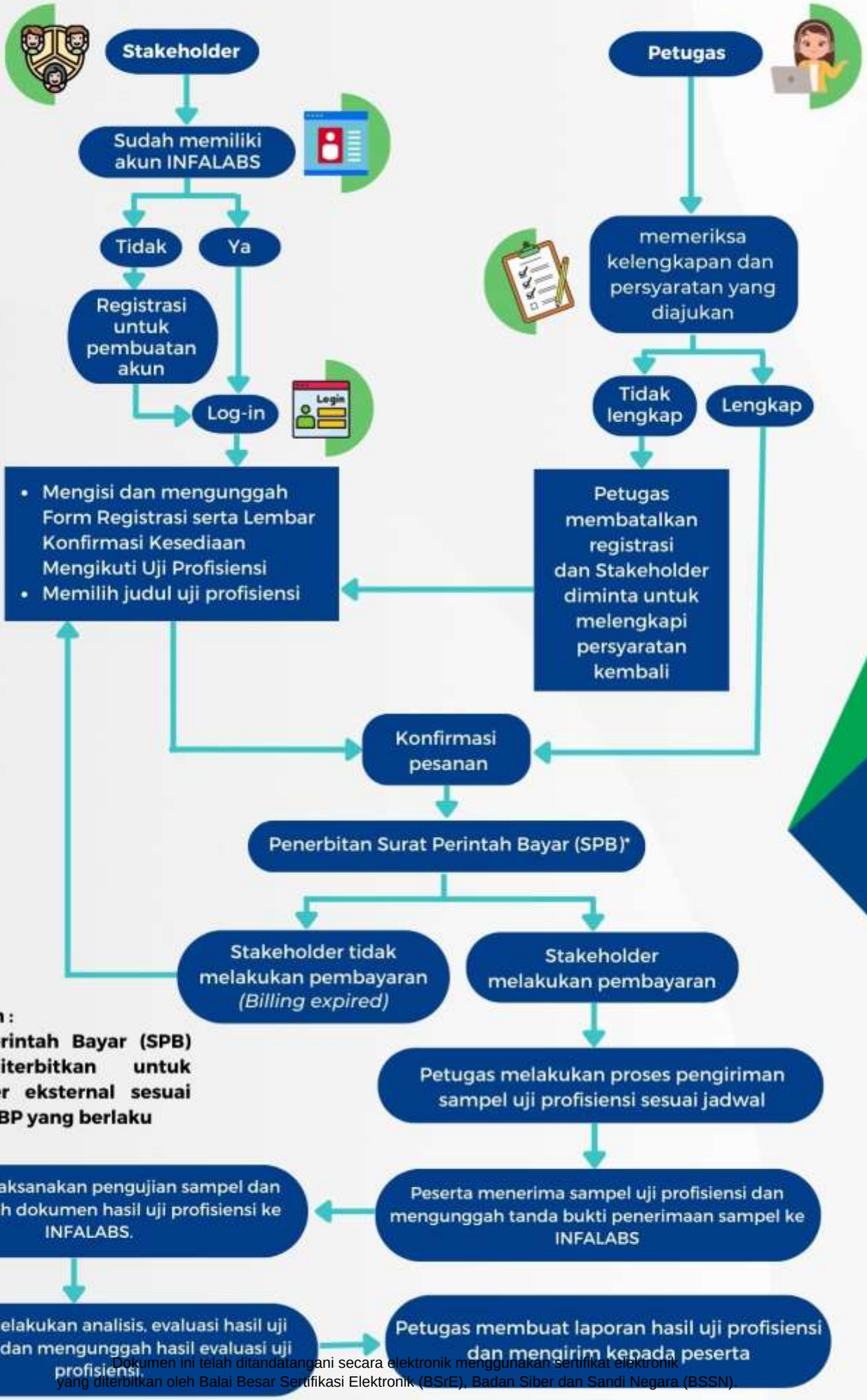
		mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh PPPOMN setiap bulan; e. Membuat Laporan Keuangan PPPOMN setiap tahun; f. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan h. Membuat Laporan Tahunan PPPOMN setiap tahun; i. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

DITETAPKAN : DI JAKARTA
PADA TANGGAL : 31 MARET 2026
KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL,

MIMIN JIWO WINANTI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Skema Layanan
Uji Profisiensi Kimia



Keterangan :

*** Surat Perintah Bayar (SPB) hanya diterbitkan untuk Stakeholder eksternal sesuai dengan PNBP yang berlaku**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BADAN POM

LAMPIRAN IV

LAYANAN
UJI PROFISIENSI MIKROBIOLOGI DAN BIOLOGI MOLEKULAR

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran IV. Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.26.60 Tahun 2026 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tanggal 31 Maret 2026 (Perubahan atas Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.25.37 Tahun 2025)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN UJI PROFISIENSI MIKROBIOLOGI DAN BIOLOGI MOLEKULAR
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

A. Definisi/Pengertian Umum
   1. Uji Profisiensi Mikrobiologi dan Biologi Molekular merupakan evaluasi kinerja peserta terhadap kriteria yang ditetapkan sebelumnya dengan cara perbandingan antar laboratorium
   2. Peserta adalah laboratorium, organisasi atau individu yang menerima obyek uji profisiensi dan menyampaikan hasil untuk ditinjau oleh penyelenggara uji profisiensi
   3. Obyek uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular adalah contoh, produk, artefak, bahan acuan, peralatan, standar ukuran, kumpulan data atau informasi yang digunakan untuk uji profisiensi
   4. Penyelenggara uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular merupakan organisasi yang memegang tanggung jawab untuk semua pekerjaan dalam pengembangan dan pengoperasian skema uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular
   5. Skema uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular merupakan uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular yang didesain dan dioperasikan dalam satu putaran atau lebih untuk suatu bidang pengujian, pengukuran, kalibrasi atau inspeksi tertentu.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Penyampaian Layanan Uji Profisiensi Mikrobiologi Dan Biologi Molekular (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Uji Profisiensi Mikrobiologi Dan Biologi Molekular
2	Persyaratan	1. *Stakeholder* memiliki akun INFALABS (https://infalabs.pom.go.id) 2. *Stakeholder* mengisi dan mengunggah Form Registrasi dan Lembar Konfirmasi Kesediaan Mengikuti Uji Profisiensi Mikrobiologi Dan Biologi Molekular serta memilih judul yang diikuti peserta ke dalam INFALABS 3. *Stakeholder* internal meliputi Balai Besar/Balai/Loka POM di seluruh Indonesia, UPT dan laboratorium di lingkungan PPPOMN dan *Stakeholder* eksternal meliputi laboratorium di industri obat dan makanan, laboratorium instansi pemerintah/ lembaga pendidikan dan laboratorium pengujian di luar BPOM
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular melalui INFALABS : 1. Peserta melakukan registrasi untuk pembuatan akun pada INFALABS (https://infalabs.pom.go.id) 2. Peserta melakukan *login* menggunakan *username* dan *password* yang telah didaftarkan sebelumnya. 3. Peserta mengisi dan mengunggah Form Registrasi dan Lembar Konfirmasi Kesediaan Mengikuti Uji Profisiensi Mikrobiologi Dan Biologi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Molekular serta memilih judul uji profisiensi 4. Petugas melakukan konfirmasi pendaftaran peserta 5. Peserta melakukan pembayaran (untuk peserta eksternal) 6. Petugas melakukan proses pengiriman sampel uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular sesuai jadwal 7. Peserta menerima sampel uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular dan mengunggah tanda bukti penerimaan sampel ke INFALABS. 8. Peserta melaksanakan pengujian sampel dan mengunggah dokumen hasil uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular ke INFALABS. 9. Petugas melakukan analisis, evaluasi hasil uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular, dan mengunggah hasil evaluasi uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular. 10. Petugas membuat laporan hasil uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular dan mengirim kepada peserta. *Disclaimer:* 1. Apabila sampel uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular yang diterima dalam kondisi rusak dan telah menyampaikan lembar konfirmasi, PPPOMN akan mengirimkan sampel pengganti. 2. Sampel uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular yang diterima di luar waktu pelaksanaan uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		atau terjadi penyimpangan dan hasil uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular menunjukan *outlier*, apabila berdasarkan hasil investigasi *outlier* tersebut disebabkan oleh penurunan kualitas/mutu dari sampel uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular, hasil uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular dapat dipertimbangkan untuk tidak diikutsertakan dalam perhitungan statistik. 3. Pelaporan hasil uji profisiensi mikrobiologi dan biologi molekular dapat di akses melalui INFALABS (https://infalabs.pom.go.id)
4	Jangka Waktu Pelayanan	130 (seratus tiga puluh) hari kerja
5	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Konsultasi, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon :1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		1) instagram : @bpom_ri 2) X : @BPOM_RI; dan 3) facebook : @bpom.official 4) subsite : https://pppomn.pom.go.id/ G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada PPPOMN, melalui: F. Telepon : 021-4245075 ext 1110 G. WhatsApp INFALABS : 0812 928 411 21 H. Surat elektronik/email : ppomn@pom.go.id I. Media sosial: 1) Instagram : @pppomn.bpom 2) Facebook : PPPOMN.BPOM 3) X : @pppomn.bpom 4) Subsite : https://pppomn.pom.go.id/ J. Kotak Pengaduan PPPOMN Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke Petugas Pelayanan Pengaduan di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional. Tersedia ruang pengaduan khusus untuk pelanggan.

C. Pengelolaan Layanan Uji Profisiensi Mikrobiologi Dan Biologi Molekular

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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 Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004); 13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Loket pelayanan dan meja layanan disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Akses jalan disabilitas 5. Buku Standar Pelayanan dalam bentuk Huruf Braille 6. Aplikasi Hear Me 7. Ruang laktasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		8. Maklumat Pelayanan 9. Sistem antrian elektronik (manual : first in first out) 10. Kotak saran 11. Pengeras suara 12. Umpan balik pelanggan online 13. Informasi tarif elektronik 14. Toilet umum dan toilet disabilitas 15. Fasilitas Wi-Fi 16. Televisi 17. Air Mineral 18. Makanan ringan, teh dan kopi 19. Fasilitas terminal charging handphone 20. Tempat sampah 21. Tempat parkir khusus pelanggan dan parkir khusus disabilitas 22. Mushola dan masjid 23. Mesin ATM 24. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 25. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 26. Area bermain anak 27. Taman 28. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 29. Penunjuk arah ruangan 30. Pintu masuk otomatis 31. Tempat cuci tangan 32. Kantin 33. Ruang kelas/class room 34. Kursi roda dan kruk 35. Kotak penilaian petugas pelayanan 36. Alat Pengolah Data 37. E-kios dengan video pelayanan publik 38. Kaca mata baca 39. *Keyboard* komputer braille 40. Buku tamu digital

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : 1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 2. Memiliki Kompetensi Pengujian Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi terkait Penyelenggaraan Uji Profisiensi 4. Memahami penerapaan penggunaan aplikasi INFALABS terkait Uji Profisiensi
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Ditandatanganinya pakta integritas; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. 5. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 6. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 7. Dilakukan absensi kehadiran 8. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Uji Profisiensi Mikrobiologi dan Biologi Molekular terdiri dari 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan *punishment* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh PPPOMN setiap bulan; e. Membuat Laporan Keuangan PPPOMN setiap tahun; f. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan h. Membuat Laporan Tahunan PPPOMN setiap tahun; i. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

DITETAPKAN : DI JAKARTA
PADA TANGGAL : 31 MARET 2026
KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL,

MIMIN JIWO WINANTI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BADAN POM

LAMPIRAN V

LAYANAN **PENGUJIAN KIMIA-FISIKA**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran V. Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.26.60 Tahun 2026 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tanggal 31 Maret 2026 (Perubahan atas Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.25.37 Tahun 2025)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGUJIAN KIMIA-FISIKA
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Sampel adalah contoh atau barang yang digunakan dalam pengujian dengan tujuan untuk mengetahui mutu obat dalam rangka pengawasan mutu.
2. Surat Permintaan Uji (SPU) adalah surat permintaan pengujian sampel yang ditulis oleh Manajer teknis dan ditujukan ke bidang lain terkait permintaan parameter pengujian.
3. Surat Perintah Kerja (SPK) adalah surat perintah untuk melakukan pengujian sampel yang ditandatangani oleh Manajer Teknis kepada Kepala Seksi atau penyelia dan atau langsung kepada kelompok Fungsional Ahli Muda.
4. Surat Perintah Pengujian (SPP) adalah surat perintah untuk melaksanakan pengujian yang ditulis Kepala Seksi atau penyelia kepada penguji.
5. Laporan Hasil Uji /LHU adalah formulir Laporan Hasil Pengujian dari satu sampel yang memuat satu atau beberapa parameter uji yang dilakukan dan dibuat oleh verifikator.
6. Laporan Pengujian adalah formulir Laporan Hasil Pengujian yang ditandatangani oleh Manajer Teknis untuk sampel yang tidak lengkap parameter pengujiannya.
7. Sertifikat Pengujian adalah lembar sertifikat pengujian yang ditulis oleh manajer teknis untuk sampel yang lengkap parameter pengujiannya.
8. Amandemen Sertifikat/Laporan Pengujian diterbitkan apabila ada kekurangan parameter uji yang belum dilaporkan atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau kesalahan hasil uji yang dapat mempengaruhi atau merubah kesimpulan.
9. Verifikator adalah staf penguji yang ditunjuk untuk melakukan verifikasi SPP, protokol uji dan verifikasi terhadap hasil pengujian

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

yang dilakukan oleh anggota tim yang diketuainya atau verifikator untuk PFM Muda sesuai dengan surat penunjukan.

10. Protokol pengujian adalah Formulir yang akan diisi dengan alur pengujian sampel serta langkah rinci yang dilakukan sebelum melakukan pengujian.
11. Uji Lain adalah pengujian sampel yang dilakukan dalam rangka uji mutu berdasarkan permintaan dari pihak eksternal. dan dikenakan biaya uji sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

B. Penyampaian Pelayanan Pengujian Kimia-Fisika (service delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pengujian Kimia-Fisika
2	Persyaratan	1. *Stakeholder* menyampaikan Surat Permohonan Pengujian Kimia-Fisika, berisi informasi: - Nomor Surat, tanggal surat, perihal surat - Tujuan Permohonan Surat - Isi Surat terkait tujuan Pengujian - Data Sampel yang akan diuji (Mencangkup nama sampel, pabrik asal sampel, nomor Bets/Lot, Nomor Registrasi/NIE, *Expired Date,* Parameter Uji, Jumlah sampel) - Nama dan alamat pemohon 2. *Stakeholder* menyampaikan sampel yang akan diuji dengan jumlah dan kondisi yang sesuai dengan persyaratan pengujian (dalam kondisi tertentu sampel kasus dikecualikan) 3. *Stakeholder* berasal dari instansi pemerintah atau kementerian/lembaga dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		4. Petugas layanan melengkapi Formulir Permohonan Pengujian Kimia-Fisika yang menyebutkan informasi tentang: A. Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel B. Nama, alamat dan nomor telepon pemilik sampel C. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan D. Tujuan Pengujian E. Data dan identitas sampel - Nama sampel - Jenis sampel - Nomor bets, dan/atau pendaftaran - Jumlah dalam satuan atau berat 5. Petugas layanan menyimpan sampel pada kondisi tempat penyimpanan yang sesuai dengan persyaratan
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan pengujian Kimia-Fisika : 1. *Stakeholder* melakukan registrasi untuk pembuatan akun di aplikasi SIPT Pihak Ketiga 2. *Stakeholder* melakukan login menggunakan username dan password yang telah didaftarkan sebelumnya. 3. *Stakeholder* mengajukan permohonan pengujian dan mengisi form permohonan uji 4. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan dan dilakukan kaji ulang permintaan. Jika sesuai, maka dilakukan *generate kode billing* dan apabila tidak sesuai *Stakeholder* diminta untuk melengkapi. 5. Stakeholder menerima Surat Perintah Bayar dari petugas dan melakukan pembayaran sesuai

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		dengan jenis pengujian yang diminta. 6. Stakeholder melakukan pembayaran dan menyerahkan bukti bayar kepada petugas layanan. 7. Sistem perhitungan waktu berdasarkan *clock on dan clock off*, di mana jangka waktu pengujian terhitung sejak diterimanya dokumen dan kelengkapanya serta bukti bayar dari Bank. 8. Laboratorium melakukan pengujian dan melaporkannya dalam Sertifikat/Laporan Pengujian disertai dengan Surat Pengantar 9. Stakeholder mengunduh Surat Pengantar, Sertifikat Laporan Uji dan Surat Keterangan Sisa Hasil Uji 10. Dalam hal hasil pengujian lebih lanjut memerlukan tambahan data/sampel dan atau kajian lebih lanjut, maka penghitungan waktu dihentikan sementara (*off*) terhitung setelah tanggal surat permintaan tambahan data 11. Penghitungan waktu yang dihentikan sementara akan dilanjutkan sejak tanggal diterimanya surat pemenuhan tambahan data (*on*). *Disclaimer:* 1. Apabila sampel yang diterima tidak sesuai (jumlah, jenis, kondisi) untuk pengujian, *timeline* pengujian mulai dihitung setelah dilakukan konfirmasi dan sampel tersebut diterima kembali atau ditambahkan. 2. Apabila metode analisis/baku pembanding/pereaksi/suku cadang belum tersedia, diinformasikan kepada pelanggan dan perhitungan *timeline* pengujian dihitung setelah

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		metode analisis/baku pembanding/pereaksi/suku cadang tersedia. 3. Apabila terdapat antrian pengujian sampel, diinformasikan kepada pelanggan dan perhitungan *timeline* pengujian dihitung sesuai kesepakatan dengan pelanggan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. 5 (lima) hari kerja sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja sesuai dengan jenis pengujian, atau; 2. jangka waktu sesuai dengan nota kesepahaman dengan *stakeholder*.
5	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Konsultasi, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon :1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) instagram : @bpom_ri 2) X : @BPOM_RI; dan 3) facebook : @bpom.official 4) subsite : https://pppomn.pom.go.id/ G. Surat elektronik/email :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada PPPOMN, melalui: A. Telepon : 021-4245075 ext 1110 B. WhatsApp INFALABS : C. 0812 928 411 21 D. Surat elektronik/email : ppomn@pom.go.id E. Media sosial: 1) Instagram : @pppomn.bpom 2) Facebook : PPPOMN.BPOM 3) X : @pppomn.bpom 4) subsite : https://pppomn.pom.go.id/ F. Subsite : https://pppomn.pom.go.id/ G. Kotak Pengaduan PPPOMN Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke Petugas Pelayanan Pengaduan di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional. Tersedia ruang pengaduan khusus untuk pelanggan.

C. Pengelolaan Pelayanan Pengujian Kimia-Fisika (manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		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 Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004); 13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Loket pelayanan dan meja layanan disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Akses jalan disabilitas 5. Buku Standar Pelayanan dalam bentuk Huruf Braille 6. Aplikasi Hear Me

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		7. Ruang laktasi 8. Maklumat Pelayanan 9. Sistem antrian elektronik (manual : first in first out) 10. Kotak saran 11. Pengeras suara 12. Umpan balik pelanggan online 13. Informasi tarif elektronik 14. Toilet umum dan toilet disabilitas 15. Fasilitas Wi-Fi 16. Televisi 17. Air Mineral 18. Makanan ringan, teh dan kopi 19. Fasilitas terminal charging handphone 20. Tempat sampah 21. Tempat parkir khusus pelanggan dan parkir khusus disabilitas 22. Mushola dan masjid 23. Mesin ATM 24. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 25. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 26. Area bermain anak 27. Taman 28. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 29. Penunjuk arah ruangan 30. Pintu masuk otomatis 31. Tempat cuci tangan 32. Kantin 33. Ruang kelas/class room 34. Kursi roda dan kruk 35. Kotak penilaian petugas pelayanan 36. Alat Pengolah Data 37. E-kios dengan video pelayanan publik 38. Kaca mata baca 39. Keyboard komputer braille 40. Buku tamu digital

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : 1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 2. Memiliki Kompetensi Pengujian Kimia-Fisika Obat dan Makanan 3. Memahami penerapan penggunaan aplikasi SIPT Pihak Ketiga
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Ditandatanganinya pakta integritas; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. 5. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV 6. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 7. Dilakukan absensi kehadiran 8. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Kimia-Fisika : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		punishment sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali. 2. Evaluasi yang dilakukan melalui: a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh PPPOMN setiap bulan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

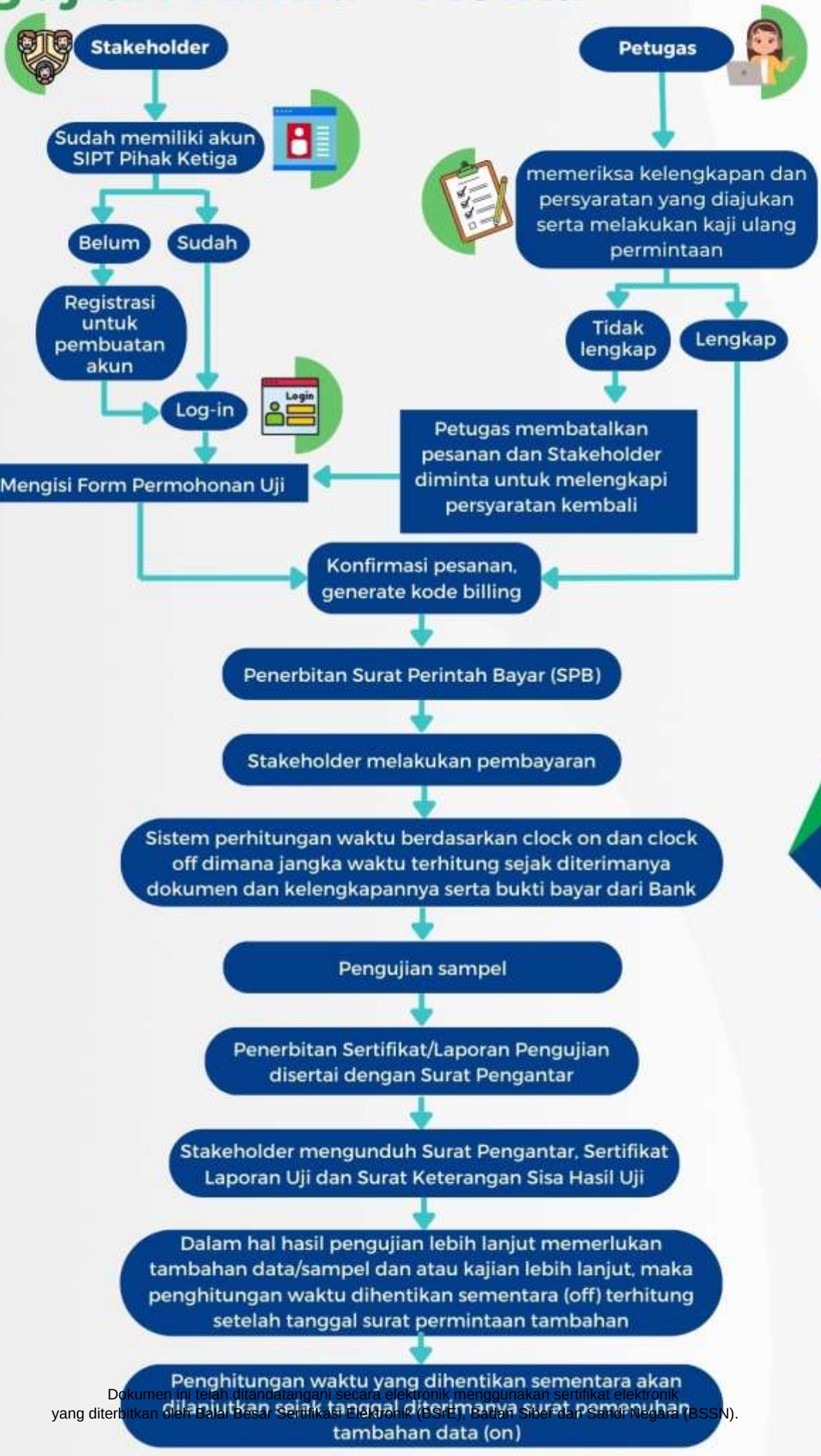
		e. Membuat Laporan Keuangan PPPOMN setiap tahun; f. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; g. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan h. Membuat Laporan Tahunan PPPOMN setiap tahun; i. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

DITETAPKAN : DI JAKARTA
PADA TANGGAL : 31 MARET 2026
KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL,

MIMIN JIWO WINANTI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Skema Layanan
Pengujian Kimia - Fisika



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BADAN POM

LAMPIRAN VI

LAYANAN
PELATIHAN TEKNIS LABORATORIUM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran VI. Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.26.60 Tahun 2026 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Tanggal 31 Maret 2026 (Perubahan atas Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Nomor HK.02.02.10.03.25.37 Tahun 2025)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN JASA PELATIHAN TEKNIS LABORATORIUM
PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL

A. Definisi/Pengertian Umum

1. Pelatihan teknis laboratorium adalah layanan pelatihan yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) kepada Balai Besar/Balai POM dan pihak eksternal.

2. Jenis layanan Pelatihan sesuai yang tercantum pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu meliputi pelatihan:

   - Pelatihan Mikrobiologi;
   - Pelatihan Biologi Molekuler;
   - Pelatihan Kimia Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif;
   - Pelatihan Kimia Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;
   - Pelatihan Kimia Pangan dan Air;
   - Pelatihan Good Laboratory Practice.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Penyampaian Pelayanan Pelatihan Teknis Laboratorium (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelatihan Teknis Laboratorium
2	Persyaratan	1. Calon peserta memiliki akun INFALABS (https://infalabs.pom.go.id) 2. Calon peserta mengisi dan mengunggah Form Registrasi serta memilih judul pelatihan yang akan diikuti melalui aplikasi INFALABS 3. Calon peserta berasal dari internal BPOM dan eksternal BPOM yang meliputi industri obat dan makanan, akademisi atau mahasiswa, instansi pemerintah, laboratorium pengujian di luar BPOM atau dari instansi negara lain yang mempunyai MoU (*Memorandum of Understanding*) dengan BPOM atau dari negara lain yang mempunyai kerja sama bilateral atau regional dengan Indonesia
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Peserta melengkapi persyaratan pendaftaran pelatihan 2. Petugas melakukan konfirmasi pendaftaran peserta 3. Peserta melakukan pembayaran (untuk peserta eksternal) 4. Petugas melakukan rekapitulasi peserta dan menyiapkan pelaksanaan pelatihan 5. Peserta mengikuti pelatihan 6. Peserta memberikan penilaian penyelenggaraan pelatihan dan mendapatkan sertifikat pelatihan
4	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan dimulai dari registrasi sampai dengan dikeluarkan sertifikat sesuai dengan jenis pelatihan
5	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 73 Tahun 2024 tentang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Konsultasi, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: A. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : lapor.go.id; 2) sms : 1708; dan 3) aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! B. Telepon :1500-533 C. SMS : 081.21.9999.533 D. Whatsapp : 081.191.81.533 E. Subweb : www.ulpk.pom.go.id F. Media sosial: 1) instagram : @bpom_ri 2) X : @BPOM_RI; dan 3) facebook : @bpom.official 4) subsite : https://pppomn.pom.go.id/ G. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id H. Aplikasi BPOM Mobile. Pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan dapat juga disampaikan kepada PPPOMN, melalui: A. Telepon : 021-4245075 ext 1110 B. WhatsApp INFALABS : 0812 928 411 21 C. Surat elektronik/email : ppomn@pom.go.id D. Media sosial: 1) Instagram : @pppomn.bpom 2) Facebook : PPPOMN.BPOM 3) X : @pppomn.bpom 4) subsite : https://pppomn.pom.go.id/

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		E. Subsite : https://pppomn.pom.go.id/ F. Kotak Pengaduan PPPOMN Pengaduan dapat disampaikan secara langsung ke Petugas Pelayanan Pengaduan di Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional. Tersedia ruang pengaduan khusus untuk pelanggan.

C. Pengelolaan Pelayanan Pelatihan Teknis Laboratorium (*manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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 Keuangan Nomor 73 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil di

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156); 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Badan POM No. 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004); 13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil untuk Jasa Pengujian.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan ber-AC 2. Loket pelayanan dan meja layanan disabilitas 3. Ruang tunggu 4. Akses jalan disabilitas 5. Buku Standar Pelayanan dalam bentuk Huruf Braille 6. Aplikasi Hear Me 7. Ruang laktasi 8. Maklumat Pelayanan 9. Sistem antrian elektronik (manual : first in first out) 10. Kotak saran 11. Pengeras suara 12. Umpan balik pelanggan online 13. Informasi tarif elektronik 14. Toilet umum dan toilet disabilitas 15. Fasilitas Wi-Fi 16. Televisi 17. Air Mineral 18. Makanan ringan, teh dan kopi 19. Fasilitas terminal charging handphone 20. Tempat sampah 21. Tempat parkir khusus pelanggan dan parkir khusus disabilitas 22. Mushola dan masjid

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		23. Mesin ATM 24. ATK dan layanan penggandaan (foto copy) yang diperlukan pelanggan (gratis) 25. Ruang khusus konsultasi dan pengaduan 26. Area bermain anak 27. Taman 28. Area baca dan bahan bacaan (majalah, brosur, leaflet, dll) 29. Penunjuk arah ruangan 30. Pintu masuk otomatis 31. Tempat cuci tangan 32. Kantin 33. Ruang kelas/class room 34. Kursi roda dan kruk 35. Kotak penilaian petugas pelayanan 36. Alat Pengolah Data 37. E-kios dengan video pelayanan publik 38. Kaca mata baca 39. Keyboard komputer braille 40. Buku tamu digital
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : 1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 2. Memiliki Kompetensi Pengujian Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi terkait instruktur pelatihan (*trainer*)
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Ditandatanganinya pakta integritas; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. 5. Dilakukan pengawasan kedisipilinan pegawai melalui CCTV

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		6. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 7. Dilakukan absensi kehadiran 8. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Layanan Jasa Pelatihan Teknis Laboratorium : 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. 3. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan sesuai prosedur pengaduan dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4. Petugas layanan yang memberi layanan tidak sesuai standar, diberikan *punishment* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 2. Evaluasi yang dilakukan melalui:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		a. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll; b. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali. Foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan; c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; d. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh PPPOMN setiap bulan; e. Membuat Laporan Keuangan PPPOMN setiap tahun; f. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

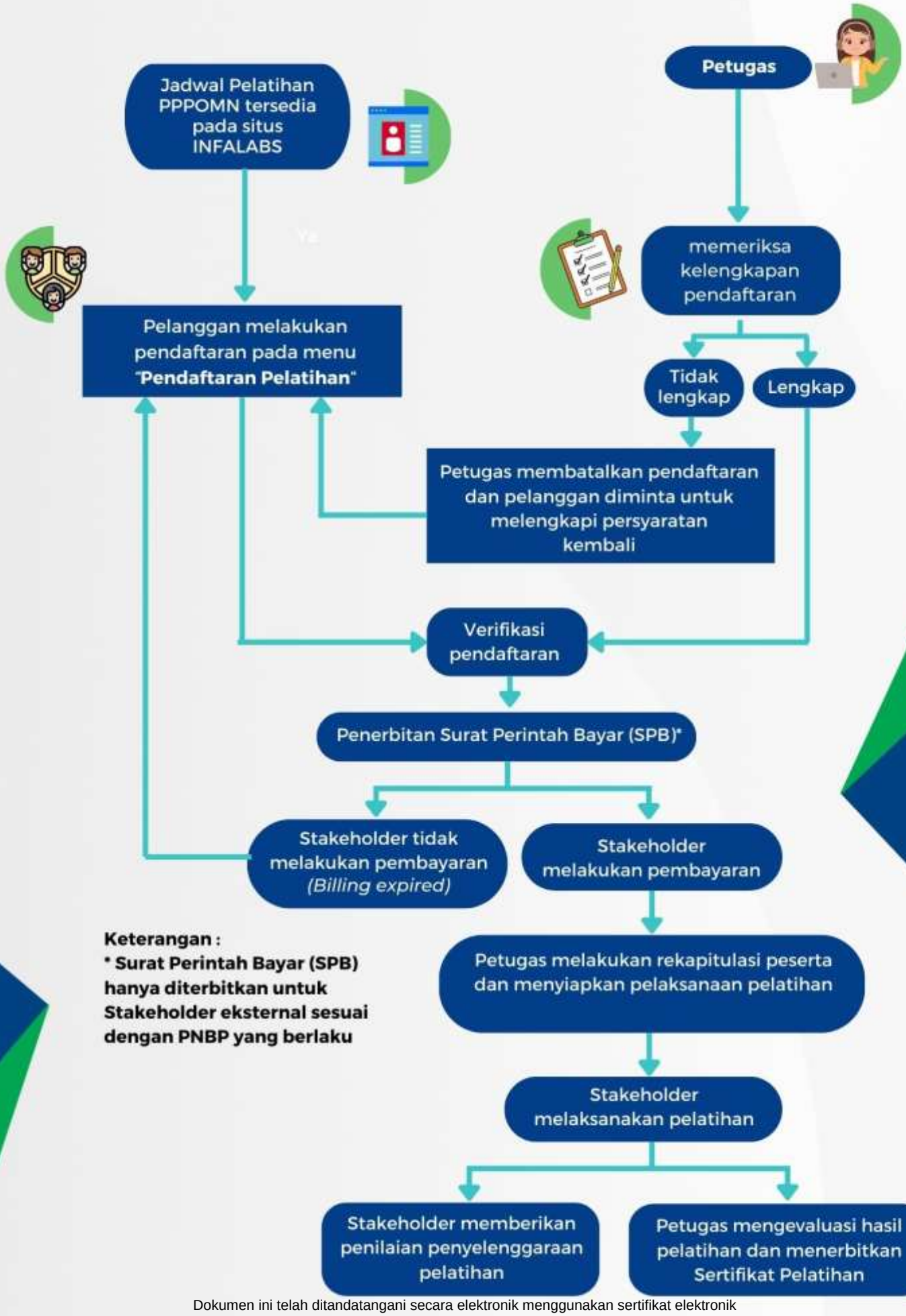
		g. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan h. Membuat Laporan Tahunan PPPOMN setiap tahun; i. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap bulan

DITETAPKAN : DI JAKARTA
PADA TANGGAL : 31 MARET 2026
KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN NASIONAL,

MIMIN JIWO WINANTI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Skema Layanan
Pelatihan Teknis Laboratorium



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BADAN POM

PPPOMN

Bebas dari Korupsi
Berintegritas
Melayani Sepenuh Hati

#PPPOMNSIAPWBBM

Hubungi Kami:

Gedung Athena, Badan POM
Jl. Percetakan Negara No. 23
Jakarta Pusat, 10560

infalabs.pom.go.id

081292841121

pppomn.bpom

pppomn.bpom

pppomnbpom

pppomnbpom

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).