

41. Standar Pelayanan Surat keterangan ekspor Obat dan Makanan (SKE)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Surat keterangan ekspor Obat dan Makanan (SKE)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan - Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat/Certificate Of Pharmaceutical Product (CPP) - Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat/Certificate Of Pharmaceutical Product (CPP) : - Surat Permohonan; - Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan ekspor Obat Badan Pengawas Obat dan Makanan. - Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat/Certificate Of Pharmaceutical Product (CPP) : - Persetujuan Izin Edar atau persetujuan obat khusus ekspor; - Formulir Registrasi yang memuat informasi mengenai komposisi/formula, informasi produk/brosur/summary product characteristic dan/atau kemasan yang terakhir disetujui oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan; - Informasi produk/brosur/summary product characteristic yang akan dilampirkan pada Surat Keterangan Ekspor Obat Certificate of Pharmaceutical Product (CPP), jika diperlukan. - Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan : - Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat Tradisional, Obat Kuasi, Dan Suplemen Kesehatan Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan mengakses www.e-bpom.pom.go.id. - Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat Tradisional, Obat Kuasi, Dan Suplemen Kesehatan : - Sertifikat Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) atau Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB); - Sertifikat atau Izin Produksi Industri Obat Tradisional atau Sertifikat Izin Ekstrak bahan alam, izin industri dan usaha Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan; - Persetujuan Izin Edar; - Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk Certificate of Pharmaceutical Product/CPP; - Penandaan yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk Certificate of Pharmaceutical Product/CPP; - Sertifikat Analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan untuk Certificate Of Health/COH; dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		g. Berita Acara Pemeriksaan/tindak lanjut Corrective Action Preventive Action/CAPA Inspeksi rutin/Sertifikasi Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB)/Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) dari Badan Pengawas Obat dan Makanan atau Unit Pelaksana Teknis minimal 2 (dua) tahun terakhir untuk Certificate of Pharmaceutical Product/ CPP dan Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB). 3. Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Kosmetika i. Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor (SKE) Kosmetika: a. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan ekspor kosmetika Badan Pengawas Obat dan Makanan; b. Dokumen hasil pemindaian asli surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi bermaterai cukup; c. Dokumen hasil pemindaian asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup; d. Daftar Harmonized System (HS) Code komoditi yang akan diekspor; dan e. Mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. ii. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor (SKE) Kosmetika: a. Certificate of Pharmaceutical Product 1) Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB); 2) Persetujuan izin edar; 3) Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan Pengawas Obat dan Makanan. b. Certificate of Free Sales 1) Persetujuan Izin Edar; 2) Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB). c. Certificate Of Health 1) Persetujuan Izin Edar. 2) Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB). 3) Sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. d. Surat Keterangan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB). e. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB). 4. Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan i. Persyaratan Umum Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan memiliki akun yang dapat diakses melalui single sign on pada laman resmi Pelayanan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga National Single Window.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		ii. Persyaratan Khusus Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan : a. Pangan Olahan yang Telah Memiliki Nomor Izin Edar BPOM 1) Izin Edar Pangan Olahan / dokumen registrasi pangan olahan; 2) Surat Pernyataan perbedaan produk lokal dan ekspor; 3) Surat Perjanjian Kerjasama antara Produsen dan Eksportir (jika eksportir berbeda dengan produsen); 4) Sertifikat Analisa dari laboratorium terakreditasi atau sertifikat analisa dari laboratorium produsen; 5) Sertifikat Analisis 3-Mono-Chloropropane-1,2-Diol (3 MCPD) untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 6) Sertifikat Genetically Modified Organism (GMO) untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya; 7) Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk; 8) Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi; 9) Foto Kemasan Produk Ekspor; 10) Faktur (Invoice); dan 11) Packing list. b. Pangan Olahan yang Belum Memiliki Nomor Izin Edar BPOM: 1) Spesifikasi produk, yang memuat: deskripsi /komposisi /ingradient, karakteristik fisika/kimia/mikrobiologi, kemasan, penggunaan/aplikasi, penyimpanan, masa kedaluwarsa, dan cara penyimpanan; 2) Surat Perjanjian Kerjasama antara Produsen dan Eksportir (jika eksportir berbeda dengan produsen); 3) Sertifikat Analisa dari laboratorium terakreditasi; 4) Sertifikat Analisis 3-Mono-Chloropropane-1,2-Diol (3 MCPD) untuk produk Hydrolized Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, Soy Sauce, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya. 5) Sertifikat Genetically Modified Organism (GMO) untuk produk dan hasil olah dari kedelai, jagung, tomat, kentang, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli bahwa negara tujuan ekspor tidak mensyaratkannya. 6) Sertifikat halal apabila mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk. 7) Sertifikat Analisa dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING) jika pada label ekspor mencantumkan Informasi Nilai Gizi. 8) Hasil Audit cara produksi pangan olahan yang baik dari Badan Pengawas Obat dan Makanan atau Ubit Pelaksana Teknis atau surat persetujuan pendaftaran pangan industri rumah tangga. 9) Bukti Penjualan Lokal berupa surat pesanan atau Invoice untuk bahan pangan dan/atau bahan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tambahan pangan yang mengajukan Certificate of Free Sale. 10) Izin Pencantuman Logo Halal, jika mencantumkan logo halal pada label/kemasan produk; 11) Foto Kemasan Produk Ekspor; 12) Faktur (Invoice); dan 13) Packing list. c. Kemasan Pangan Deskripsi Produk yang memuat Spesifikasi lengkap dari Kemasan Pangan yaitu bahan penyusun kemasan pangan dapat berupa : 1) Bahan Kontak Pangan dapat berupa kaca, resin penukar ion, logam dan paduan logam, kertas dan karton, plastik, selulosa teregenerasi, silikon, kain, lilin, kayu; dan/atau 2) Zat Kontak Pangan dapat berupa pewarna, pemlastis, pengisi, perekat, curing agent, antioksidan, atau pensanitasi; 3) Sertifikat Analisa dapat berupa Certificate Of Analysis dan Hasil Uji Migrasi yang berlaku paling lama 2 (dua) tahun sejak diterbitkan dan berasal dari Laboratorium Terakreditasi; 4) Invoice dan Packing List, dan/atau Sertifikat ISO 22000. 5) Contoh Scan Produk Kemasan Pangan; 6) Certificate of Compliance/Self Declaration; 7) Material Safety Data Sheet; dan 8) Certificate of Origin jika produk reEkspor atau yang Produsennya berasal dari Negara lain d. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai Keamanan, Mutu, Manfaat, Gizi, dan Label Pangan Olahan. 5. Persyaratan Layanan Prioritas Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) oleh Balai Besar POM di Bandar Lampung i. Persyaratan Umum Layanan Prioritas Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) oleh Balai Besar POM di Bandar Lampung : a. Memiliki Akun yang dapat diakses melalui Single Sign on pada laman resmi pelayanan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi Lembaga National Single Window; b. Memiliki Kriteria Pemohon Layanan sebagai berikut: 1) Tidak pernah mendapatkan Surat Peringatan 1 (satu) tahun terakhir; 2) Patuh terhadap regulasi penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE); 3) Berperan aktif dalam pengisian Survey yang diselenggarakan oleh Badan POM dan Balai Besar POM di Bandar Lampung; 4) Memiliki frekuensi pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE) yang tinggi; 5) Pemohon Surat Keterangan Ekspor (SKE) bagi eksportir Produk Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, Kosmetik dan Pangan. ii. Persyaratan Khusus Layanan Prioritas Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) oleh Balai Besar POM di Bandar Lampung : Mengikuti persyaratan khusus tiap komoditi yang telah ditetapkan pada poin I, II, III, IV, dan V di atas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN																																		
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 1. Pendaftaran Pemohon Surat Keterangan Ekspor dengan Mekanisme Single Sign On melalui http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id. <table><tr><th>Pemohon</th><th>Balai Besar POM di Bandar Lampung</th></tr><tr><td>Isi data secara elektronik dan unggah data pendukung di e-bpom.pom.go.id</td><td>Menerima permohonan secara elektronik</td></tr><tr><td>Melengkapi</td><td></td></tr><tr><td>Email Notifikasi User ID dan Password</td><td></td></tr></table> Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Certificate of Free for Sale (CFS) dan Certificate of Health (CoH) melalui aplikasi e-bpom <table><tr><th>Pemohon</th><th>Balai Besar POM di Bandar Lampung</th></tr><tr><td>Entry permohonan dan upload dokumen</td><td>Penerimaan permohonan secara elektronik</td></tr><tr><td>PNBP</td><td></td></tr><tr><td>Melengkapi</td><td>Evaluasi</td></tr><tr><td></td><td>Tidak Memenuhi</td></tr><tr><td></td><td>Memenuhi</td></tr><tr><td></td><td>Tindak Lanjut</td></tr><tr><td></td><td>Tidak Memenuhi</td></tr><tr><td></td><td>Memenuhi</td></tr><tr><td>Penolakan secara elektronik (paperless)</td><td>Rekomendasi</td></tr><tr><td></td><td>Tidak Memenuhi</td></tr><tr><td></td><td>Memenuhi</td></tr><tr><td>Portal INSW</td><td>SKE Digital Signature</td></tr></table> MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN 1. Petugas Costumer Servis menyapa dan memberikan informasi Pengguna Layanan Prioritas mengisi Buku Tamu yang telah disediakan; 2. Costumer Servis memberikan Nomor Antrian kepada Pengguna layanan; 3. Petugas Pendamping mengarahkan Pengguna Layanan menuju Meja Layanan / Kursi atau Tempat Tunggu / Ruang Laktasi / Kids Corner jika diperlukan; 4. Pengguna Layanan Menuju Meja Layanan / Ruang Konsultasi; 5. Petugas Layanan menanyakan Layanan yang dibutuhkan dan memeriksa kelengkapan persyaratan sesuai dengan check list;	Pemohon	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Isi data secara elektronik dan unggah data pendukung di e-bpom.pom.go.id	Menerima permohonan secara elektronik	Melengkapi		Email Notifikasi User ID dan Password		Pemohon	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Entry permohonan dan upload dokumen	Penerimaan permohonan secara elektronik	PNBP		Melengkapi	Evaluasi		Tidak Memenuhi		Memenuhi		Tindak Lanjut		Tidak Memenuhi		Memenuhi	Penolakan secara elektronik (paperless)	Rekomendasi		Tidak Memenuhi		Memenuhi	Portal INSW	SKE Digital Signature
Pemohon	Balai Besar POM di Bandar Lampung																																			
Isi data secara elektronik dan unggah data pendukung di e-bpom.pom.go.id	Menerima permohonan secara elektronik																																			
Melengkapi																																				
Email Notifikasi User ID dan Password																																				
Pemohon	Balai Besar POM di Bandar Lampung																																			
Entry permohonan dan upload dokumen	Penerimaan permohonan secara elektronik																																			
PNBP																																				
Melengkapi	Evaluasi																																			
	Tidak Memenuhi																																			
	Memenuhi																																			
	Tindak Lanjut																																			
	Tidak Memenuhi																																			
	Memenuhi																																			
Penolakan secara elektronik (paperless)	Rekomendasi																																			
	Tidak Memenuhi																																			
	Memenuhi																																			
Portal INSW	SKE Digital Signature																																			

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Permohonan SKE diproses dan dilayani sesuai permintaan Pengguna Layanan; 7. Petugas Layanan mengarahkan untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat; 8. Permohonan menerima SKE.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Surat Keterangan Ekspor: 1 (satu) Hari Kerja sejak permohonan diterima lengkap dan benar.
5.	Biaya/tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; Biaya Surat Keterangan Ekspor (SKE): 1. Produk jadi : Rp50.000,- 2. Bahan baku : Rp50.000,-
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmpptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 49638,49313 7. Fax: (0725)49313 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM dapat disampaikan langsung kepada Balai Besar POM di Bandar Lampung melalui : 1. Alamat Kantor Balai Besar POM di Bandar Lampung: Jl. Dr. Susilo No. 105, Pahoman, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35228. 2. Email : bpom_lampung@pom.go.id 3. Subite: www.lampung.pom.go.id 4. Call Me Back Ulun Lampung (Telepon, SMS, Whatsapp dan Telegram) : 0821-8080-6008 5. Layanan Sertifikasi : 0821-8074-2174 6. Layanan Pengaduan Langsung Kepala BBPOM Setiap Saat (LANGSUNG KE BOSS) : 0812-7878-7771, atau melalui 7. SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 4. 1 orang OPD Teknis. Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu; 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan; 13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 21. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	Jumlah Pelaksana sebanyak 4 orang, yang terdiri dari : 1. Pelaksana Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan sejumlah sebagai pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan Tindakan pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE). 2. Petugas Evaluator Dokumen Balai Besar POM di Bandar Lampung Melaksanakan verifikasi dan/atau evaluasi Surat Keterangan Impor. 3. Pejabat Penindak lanjut Memeriksa lebih lanjut berkas Surat Keterangan Ekspor yang diterbitkan sesuai dengan Service Level Agreement (SLA).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pejabat Perekomendasi Merekomendasi Surat Keterangan Ekspor (SKE) apabila berkas sudah dinilai lengkap.
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Bandar Lampung. 3. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut : a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Cermat; c. Santun dan ramah; d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarutlarut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. Sesuai dengan kepantasan; dan o. Tidak menyimpang dari prosedur.
5.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Balai Besar POM di Bandar Lampung dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan. Pengawasan internal dilakukan terhadap Mutu Pelayanan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan informasi dan pengaduan masyarakat. 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		mengacu pada Standar Pelayanan Publik Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Jaminan Pelayanan a. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan ayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. c. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Bandar Lampung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya/tarif; 4) Produk layanan. 4. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 5. Balai Besar POM di Bandar Lampung juga memberikan reward dan punishment kepada Petugas Layanan. Hal ini merupakan jaminan pelayanan Balai Besar POM di Bandar Lampung kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima. Reward dan Punishment dapat diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Bandar Lampung, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguraguan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan; 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.

Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E.
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001