

STANDAR PELAYANAN

**LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN
EKSPOR OBAT DAN MAKANAN**

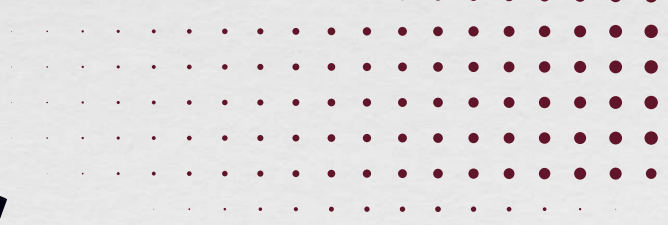


Table Of Content

Persyaratan Pelayanan	01
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	02
Produk Layanan	06
Biaya Pelayanan	06
Jangka Waktu Pelayanan	06
Saran dan Pengaduan Masyarakat	07
QR KODE Standar Pelayanan	09





PERSYARATAN PELAYANAN

- Pemohon memiliki NIB melalui online Single Submission (OSS);
- Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada System Online Single Submission (OSS);
- Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme Single Sign On di laman resmi pelayanan SKE Badan POM atau laman resmi Lembaga National Single Window;
- Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris;
- Pemohon mempersiapkan dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring;
- Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) setelah mengajukan permohonan SKE.

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

A. Pendaftaran Akun Perusahaan:

1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan POM di <https://www.pom.go.id> atau melalui subsite <https://e-bpom.pom.go.id> atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission, untuk mendapatkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password);
2. Pemohon melakukan entry data secara daring (online) dan mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi e-bpom atau portal Indonesia National Single Window untuk proses secara single submission;
3. Dokumen pendukung sebagaimana dimaksud terdiri atas hasil pemindaian:
 - Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup;
 - Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup;
 - Asli NIB
 - daftar Harmonized System (HS) Code komoditi yang akan diekspor
4. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas;
5. Untuk pengajuan SKE Obat selain mengunggah dokumen diatas, dilengkapi juga dengan hasil pemindaian dari dokumen asli :
 - Perizinan berusaha industri farmasi atau izin berusaha pedagang besar farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
 - Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) bagi pedagang besar farmasi.
6. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan secara daring (online), apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual. Dalam hal verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pendaftaran pemohon Surat Keterangan Ekspor hanya dilakukan satu kali sepanjang tidak terdapat perubahan data. Jika terdapat perubahan data maka perubahan tersebut dilakukan secara daring (online).

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

B. Pengajuan Surat Keterangan Ekspor (SKE)

1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke aplikasi e-bpom.pom.go.id atau portal Indonesia National Single Window dengan mengisi username dan kata sandi. Pada Menu pilih Pengajuan Ekspor kemudian dilanjutkan memilih Pengajuan Baru Certificate of Free Sale (CFS) atau Health Certificate (HC) dan memilih komoditi
2. Pemohon mengunggah:

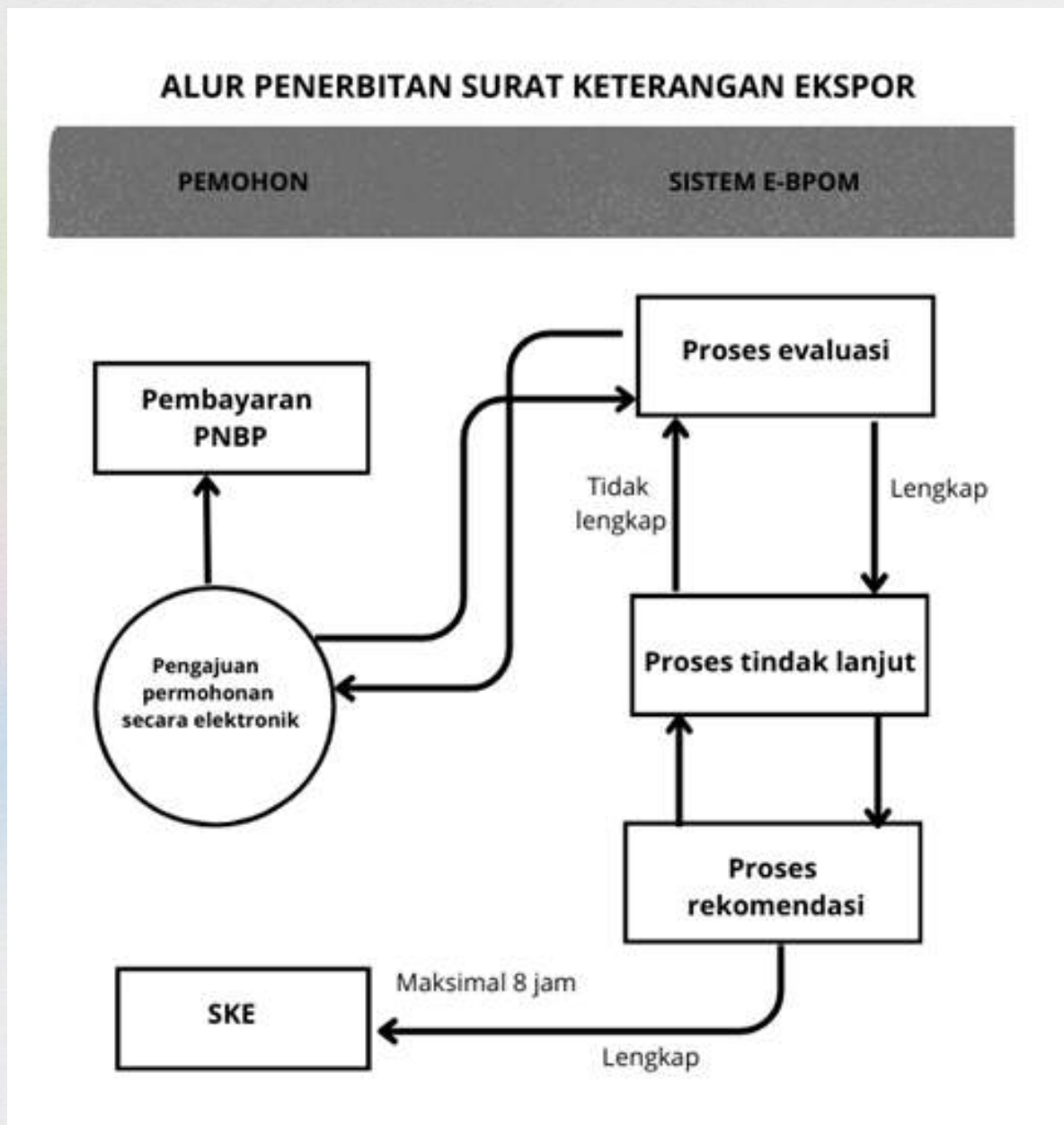
<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>
Surat Permohonan	Surat Permohonan
Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium
Sertifikat Analisis dari laboratorium	Spesifikasi produk
Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi
Desain label produk (Lokal dan	Desain label produk (Lokal dan
Faktur (<i>invoice, packing list</i>)	Faktur (<i>invoice , packing list</i>)
Izin Industri Farmasi atau Izin	Izin Industri Farmasi atau Izin
Sertifikat CPOB/ CPOBAB/ CPKB	

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

3. Sertifikat analisis paling sedikit harus mengandung nama produk, parameter uji sesuai dengan hasil ketentuan, hasil uji, metode analisis, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluwarsa;
4. Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/atm atau internet banking sesuai dengan Billing Surat Perintah Bayar yang terbit setelah melakukan unggah permohonan SKE. Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 hari sejak menggunggah permohonan;
5. Nomor aju diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan Service Level Arrangement (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan;
6. Petugas Balai POM di Mamuju yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administratif dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 8 (delapan) jam setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak;
7. Apabila dokumen yang telah diverifikasi oleh evaluator dinyatakan lengkap, maka permohonan pengajuan akan dievaluasi oleh Penindak Lanjut, dilanjutkan dievaluasi oleh Perekomendasi untuk diterbitkan Surat Keterangan Ekspor;
8. Evaluasi menggunakan mekanisme dilanjutkan (clock on) dan dihentikan (clock off) terhadap pemenuhan persyaratan. Dalam hal hasil evaluasi berupa perbaikan terhadap pemenuhan persyaratan, maka perhitungan jangka waktu dihentikan (clock off) sampai dengan Pemohon SKE menyampaikan tambahan data;
9. Pemohon SKE menyampaikan tambahan data paling banyak 3 (tiga) kali dalam batas waktu 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal Nomor Aju diterbitkan. Perhitungan waktu evaluasi akan dilanjutkan (clock on) setelah pemohon SKE menyerahkan tambahan data secara lengkap dan benar;

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

10. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka:
- Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik Kembali;
 - Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan Negara bukan pajak.
11. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik.
12. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 8 (delapan) jam.





PRODUK LAYANAN

- Health Certificate



BIAYA LAYANAN

Sesuai PP Nomor 15 tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu Rp. 50.000 per item produk.



JANGKA WAKTU PELAYANAN

- Maksimal dalam waktu 8Jam



SARAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui :

1. Datang langsung : Kantor Balai POM di Mamuju
2. Telepon : (0426) 2322759
3. Whatsapp : 085241111534
4. Email : bpommamuju@gmail.com dan mamujuulpk@gmail.com
5. Facebook : bpom.mamuju/ Balai POM di Mamuju
6. Instagram : bpom.mamuju/ Balai POM di Mamuju
7. Twitter : @bpommamuju/ Balai POM di Mamuju
8. Kotak saran
9. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) LAPOR!
10. Whistleblowing System Balai POM di Mamuju <https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju>
11. Halo BPOM 1500533
12. Aplikasi BPOM Mobile

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Balai POM di Mamuju dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

Pengelolaan Pengaduan

Langkah – langkah pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi :

- Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Balai POM di Mamuju
- Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
- Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
- Merumuskan inti masalah yang diadukan;
- Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
- Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
- Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi Balai POM di Mamuju
- Dokumentasi.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR)



Selengkapnya **DAPAT DI UNDUH**

MELALUI TAUTAN BERIKUT



<https://bit.ly/SPBPOMMMJ26>

