

LAMPIRAN 3
 SURAT KEPUTUSAN
 NOMOR : HK.02.02.3A.08.25.141 TAHUN 2025
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN
 MAKANAN DI PADANG
 TANGGAL : 19 AGUSTUS 2025

**PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR (SKE)
 OBAT DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN														
PENYAMPAIAN LAYANAN																
1.	Persyaratan	<p>a. Persyaratan dokumen untuk pendaftaran akun pemohon, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai ; 2) Asli Surat Pernyataan Penanggung jawab bermaterai cukup; 3) Asli Nomor Izin Berusaha. 4) Daftar HS Code komoditi yang akan diekspor; 5) Alamat gudang tempat penyimpanan produk. <p>b. Persyaratan dokumen untuk permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) dapat berupa <i>Certificate of Free Sales</i> atau <i>Health Certificate</i>. <i>Certificate of Free Sales</i> adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh BPOM yang menerangkan suatu produk sudah mendapat izin edar atau telah bebas dijual di Indonesia. <i>Health Certificate</i> adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh BPOM yang menerangkan suatu produk sudah memenuhi kepatuhan terhadap standar kesehatan internasional . antara lain:</p> <table border="1" style="width: 100%; margin: 10px 0; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"><i>Certificate of Free Sale</i></th> <th style="width: 50%;"><i>Health Certificate</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Surat Permohonan</td> <td>Surat Permohonan</td> </tr> <tr> <td>Surat Izin Edar</td> <td>Hasil pemeriksaan sarana produksi oleh Balai Besar POM di Padang</td> </tr> <tr> <td>Sertifikat Analisis dari Laboratorium Terakreditasi KAN</td> <td>Sertifikat Analisis dari Laboratorium Terakreditasi KAN</td> </tr> <tr> <td>Spesifikasi Produk</td> <td>Spesifikasi Produk</td> </tr> <tr> <td>Desain Label Produk (Lokal dan Ekspor)</td> <td>Desain Label Produk (Lokal dan Ekspor)</td> </tr> <tr> <td>Faktur (invoice, packing list)</td> <td>Faktur (invoice, packing list)</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>	Surat Permohonan	Surat Permohonan	Surat Izin Edar	Hasil pemeriksaan sarana produksi oleh Balai Besar POM di Padang	Sertifikat Analisis dari Laboratorium Terakreditasi KAN	Sertifikat Analisis dari Laboratorium Terakreditasi KAN	Spesifikasi Produk	Spesifikasi Produk	Desain Label Produk (Lokal dan Ekspor)	Desain Label Produk (Lokal dan Ekspor)	Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)
<i>Certificate of Free Sale</i>	<i>Health Certificate</i>															
Surat Permohonan	Surat Permohonan															
Surat Izin Edar	Hasil pemeriksaan sarana produksi oleh Balai Besar POM di Padang															
Sertifikat Analisis dari Laboratorium Terakreditasi KAN	Sertifikat Analisis dari Laboratorium Terakreditasi KAN															
Spesifikasi Produk	Spesifikasi Produk															
Desain Label Produk (Lokal dan Ekspor)	Desain Label Produk (Lokal dan Ekspor)															
Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice, packing list)															
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Mekanisme pendaftaran akun perusahaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pendaftaran akun perusahaan oleh pemohon yang belum memiliki akun di website Badan 														

		<p>Pengawas Obat dan Makanan melalui subsite http://www.e-bpom.pom.go.id untuk mendapatkan nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>).</p> <ol style="list-style-type: none">2) Pemohon melakukan entri data dengan mengunggah dokumen yang di persyaratkan ke dalam aplikasi e-bpom.3) Petugas BPOM memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan, apabila diperlukan petugas akan memeriksa kelengkapan dokumen secara manual.4) Apabila verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menerima nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>). <p>b. Mekanisme penerbitan SKE:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemohon mengajukan permohonan pada aplikasi e-bpom dengan memilih menu pengajuan ekspor kemudian dilanjutkan dengan memilih pengajuan CFS atau <i>Health Certificate</i> HC dengan memilih komoditi.2) Pemohon mengunggah persyaratan dokumen sesuai jenis SKE yang diajukan.3) Pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di teller bank/ ATM atau <i>internet banking</i> sesuai dengan <i>billing</i> Surat Perintah Bayar (SPB). Pembayaran PNBP dilakukan maksimal 3 (tiga) hari sejak terbit SPB.4) Nomor pengajuan (aju) diterbitkan setelah dilakukan pembayaran PNBP sebagai awal perhitungan <i>Service Level Arrangement</i> (SLA). Dalam 1 (satu) Nomor Aju dapat memuat paling banyak 20 (dua puluh) item Obat dan Makanan atau bahan Obat dan Makanan.5) Petugas BBPOM di Padang melakukan evaluasi dokumen, apabila dokumen lengkap maksimal 2 (dua) hari kerja akan ditindaklanjuti dengan penerbitan SKE yang ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Balai Besar POM di Padang.6) Apabila dokumen tidak lengkap dan atau memerlukan perbaikan, pemohon melengkapi dokumen dan atau melakukan perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali (diberlakukan <i>clock off</i> waktu pelayanan) dalam batas waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal nomor aju diterbitkan.7) Apabila pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan, maka:<ol style="list-style-type: none">a) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.b) Pemohon harus mengajukan permohonan baru.
--	--	--

		<p>Alur Pengajuan Surat Keterangan Ekspor</p> <p>The flowchart illustrates the following steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengajuan di website (https://e-bpom.pom.go.id) Pembayaran PNB (PNBP) Proses evaluasi Pemeriksa Proses Tindak Lanjut Proses evaluasi Rekomendasi Print Out SKE Penyerahan dokumen SKE <p>Biaya Tarif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk Jadi : Rp 50.000 2. Bahan Baku : Rp 50.000
3.	Jangka Waktu Pelaksanaan	Maksimal 2 (dua) hari kerja sejak pemohon melakukan pembayaran SPB.
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 50.000,- per item produk Sesuai PP No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNB.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor (<i>Certificate of Free Sale</i> atau <i>Health Certificate</i>).
6.	Konsultasi WhatsApp Layanan	Konsultasi dapat disampaikan melalui WhatsApp Layanan : 0851-1721-5332
7.	Penanganan Pengaduan, saran, Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Padang Jalan Gajah Mada Gunung Pangilun Padang. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) Telepon/ SMS/ WhatsApp : 0851-1727-5330 2) <i>Subsite</i> : https://padang.pom.go.id 3) Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> a) <i>Instagram</i> : @bpom.padang b) <i>X</i> : @bbpompadang c) <i>Facebook</i> : bpom.padang d) <i>Tiktok</i> : @bpom.padang 4) SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan makanan;

		<p>c. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>d. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia;</p> <p>e. Peraturan Badan POM Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawasan Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas yang tersedia di kantor Balai Besar POM di Padang Jalan Gajah Mada Gunung Pangilun Padang, antara lain:</p> <p>a. Fasilitas parkir roda dua dan roda empat;</p> <p>b. Mesin antrian;</p> <p>c. Fasilitas ruang tunggu, antara lain: sofa tunggu dan pendingin ruangan;</p> <p>d. Fasilitas tambahan pada ruang tunggu, antara lain: air minum, makanan ringan, bahan bacaan, <i>charger booth</i>, mesin antrian, televisi, <i>hot spot/wifi</i>.</p> <p>e. Fasilitas toilet , antara lain: ketersediaan toilet pria dan toilet wanita yang terpisah, wastafel, tisu, sabun, tempat sampah, air bersih;</p> <p>f. Fasilitas untuk kelompok rentan, antara lain: <i>counter khusus</i>, kursi roda, tongkat, kruk, <i>step lobby</i>, <i>ramp</i>, jalan landai dengan pegangan rambut, toilet khusus, <i>panic button</i>, ruang tunggu khusus, <i>guiding block</i>, papan tulis bantu, kaca mata baca, parkir khusus, alat bantu tuna rungu (huruf <i>braille</i>), alat bantu dengar, area bermain anak, ruang laktasi, petugas yang memiliki kemampuan bahasa isyarat, ruang PPID;</p> <p>g. Fasilitas Penunjang, antara lain: fotocopy, ATK, P3K, APAR, Kantin, ruang ibadah, jalur evakuasi/ titik kumpul, tempat sampah, CCTV.Fasilitas Penunjang, fotocopy, ATK, P3K, APAR, kantin, ruang ibadah, area merokok, jalur evakuasi/ titik kumpul, tempat sampah, CCTV)</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang Obat dan Makanan, evaluator SKE, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi dan media sosial.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan secara berjenjang hingga Kepala Balai Besar POM di Padang;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>

5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas.
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal 19 Agustus 2025

Plt. KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PADANG,



ARIA BOGORIANTI ASGUL