

KEPALA BALAI KALIBRASI

KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI  
NOMOR HK.02.02.12.08.25.38 TAHUN 2025  
TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI NOMOR  
HK.02.02.12.05.25.31 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN BALAI KALIBRASI

KEPALA BALAI KALIBRASI,

Menimbang : a. bahwa untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, perlu ditetapkan standar pelayanan yang didasarkan pada jenis layanan publik di lingkungan Balai Kalibrasi;

b. bahwa perlu dilakukan reviu dan perbaikan terhadap Keputusan Kepala Balai Kalibrasi Nomor OT.01.03.12.07.24.01 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Kalibrasi;

c. bahwa berdasarkan Keputusan Kepala BPOM Nomor 414 Tahun 2025 tentang Penerapan Hari Kerja dan Jam Kerja di Lingkungan BPOM, perlu dilakukan reviu dan perbaikan terhadap Keputusan Kepala Balai Kalibrasi Nomor HK.02.02.12.05.25.31 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Kalibrasi

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Kalibrasi Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Balai Kalibrasi Nomor HK.02.02.12.05.25.31 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Kalibrasi.

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. 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);

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan BPOM Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. 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 Badan Pengawas Obat dan Makanan ((Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004);
7. 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);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI NOMOR HK.02.02.12.05.25.31 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI KALIBRASI.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Kalibrasi yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu adalah Kalibrasi Peralatan Laboratorium bagi Pelanggan Internal dan Eksternal Badan POM.
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi Balai Kalibrasi;
  - b. pengguna layanan; dan
  - c. aparat pengawasan, dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 19 Agustus 2025

KEPALA BALAI KALIBRASI,



HENRY HANDOYO

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI  
NOMOR HK.02.02.12.08.25.38TAHUN 2025  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI  
KALIBRASI NOMOR HK.02.02.12.05.25.31  
TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI  
KALIBRASI

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI KALIBRASI  
KALIBRASI PERALATAN LABORATORIUM BAGI PELANGGAN INTERNAL DAN  
EKSTERNAL BADAN POM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<p>I. Pelanggan Internal Badan POM</p> <p>Persyaratan pengajuan kalibrasi melalui DIKOLABORASI</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. UPT BPOM, PPPOMN, dan UPT di lingkungan PPPOMN menunjuk perwakilan pegawai untuk akunnya dijadikan sebagai Admin pada <a href="https://dikolaborasi.pom.go.id/">https://dikolaborasi.pom.go.id/</a></li><li>2. UPT BPOM, PPPOMN, dan UPT di lingkungan PPPOMN melakukan input/update Peralatan Laboratorium pada fitur Database Alat</li></ol> <p>II. Pelanggan Eksternal Badan POM</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki akun pada <a href="http://infalabs.pom.go.id/">http://infalabs.pom.go.id/</a></li><li>2. Ruang lingkup dan jenis alat laboratorium yang akan dikalibrasi termasuk dalam “Daftar Jasa” pada menu “Uji Kalibrasi” atau pada halaman Dirktori Laboratorium Kalibrasi KAN-BSN dengan nomor akreditasi LK 047 IDN pada tautan <a href="http://kan.or.id/index.php/documents/teakreditasi/doc17020/sni-iso-iec-17025/laboratorium-Kalibrasi">http://kan.or.id/index.php/documents/teakreditasi/doc17020/sni-iso-iec-17025/laboratorium-Kalibrasi</a>.</li><li>3. Melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Tarif dan Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan yang dapat dilihat pada “Daftar Jasa” pada Menu “Uji</li></ol>

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Kalibrasi.</p> <p>I. Pelanggan Internal Badan POM</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. UPT BPOM, PPPOMN, dan UPT di lingkungan PPPOMN mengajukan permohonan kalibrasi melalui Fitur Layanan Kalibrasi pada Aplikasi DIKOLABORASI.</li><li>2. Balai Kalibrasi mengkonfirmasi ruang lingkup, titik ukur, dan verifikasi peralatan yang akan dikalibrasi.</li><li>3. Balai Kalibrasi melaksanakan kalibrasi, menganalisis hasil kalibrasi (penyimpangan dan ketidakpastian) serta membuat Laporan Hasil Kalibrasi.</li><li>4. Balai Kalibrasi menerbitkan dan mengirimkan Sertifikat Kalibrasi elektronik melalui Link <a href="https://bit.ly/SUKAPEL">https://bit.ly/SUKAPEL</a> setelah pelanggan mengisi survey kepuasan pelanggan terlebih dahulu.</li><li>5. UPT BPOM, PPPOMN, dan UPT di lingkungan P POMN menerima, mengevaluasi kesesuaian, dan mengirimkan bukti tanda terima sertifikat.</li><li>6. Balai Kalibrasi menerima dan mengarsipkan bukti tanda terima sertifikat.</li></ol> <p>II. Pelanggan Eksternal Badan POM</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelanggan melakukan pendaftaran kalibrasi melalui <a href="http://infalabs.pom.go.id/">http://infalabs.pom.go.id/</a></li><li>2. Balai Kalibrasi mengkonfirmasi ruang lingkup, titik ukur, dan verifikasi peralatan yang akan dikalibrasi.</li><li>3. Balai Kalibrasi melakukan generate kode billing.</li><li>4. Pelanggan melakukan pembayaran kalibrasi.</li><li>5. Balai Kalibrasi melakukan verifikasi pembayaran dan mengirimkan jadwal rencana kalibrasi.</li><li>6. Pelanggan menerima dan menyetujui jadwal kalibrasi.</li><li>7. Balai Kalibrasi memberikan nomor order kalibrasi dan menyampaikan konfirmasi jadwal kalibrasi.</li><li>8. Balai Kalibrasi menerima konfirmasi jadwal kalibrasi dan menerbitkan Surat Perintah Kerja.</li><li>9. Balai Kalibrasi melaksanakan kalibrasi, menganalisis hasil kalibrasi (penyimpangan</li></ol>
----	---------------------------------	---

		<p>dan ketidakpastian) serta membuat Laporan Hasil Kalibrasi.</p> <p>10. Balai Kalibrasi menerbitkan dan mengirimkan Sertifikat Kalibrasi elektronik melalui Link <a href="https://bit.ly/SUKAPEL">https://bit.ly/SUKAPEL</a> setelah pelanggan mengisi survey kepuasan pelanggan terlebih dahulu.</p> <p>11. Pelanggan menerima, mengevaluasi kesesuaian, dan mengirimkan bukti tanda terima sertifikat.</p> <p>12. Balai Kalibrasi menerima dan mengarsipkan bukti tanda terima sertifikat.</p> <p>Tempat Pelayanan :</p> <p>1. Senin – Kamis Gedung Athena Badan POM Lantai Satu, Jalan Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat.</p> <p>2. Jumat Gedung Eureka Lantai Satu, Jalan Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat.</p> <p>3. Sabtu-Minggu/Hari Libur/Diluar Jam Kerja Dengan Perjanjian</p> <p>Jadwal Pelayanan :</p> <p>1. Senin s/d Kamis : 08.30 – 15.00 WIB.</p> <p>2. Jumat : 09.00 – 15.30 WIB.</p> <p>3. Sabtu-Minggu/Hari Libur/Diluar Jam Kerja: Dengan Perjanjian.</p>
3.	Tempat dan jadwal pelayanan	
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Kalibrasi in-situ : 22Hari Kerja sejak pelaksanaan kalibrasi dimulai.</p> <p>2. Kalibrasi ex-situ : 30 Hari Kerja setelah alat diterima oleh petugas penerima sampel.</p>
5.	Biaya / Tarif	<p>I. Pelanggan Internal Badan POM Tidak dikenakan biaya.</p> <p>II. Pelanggan Eksternal Badan POM Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2024 tentang Tarif dan Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
6.	Produk Layanan	Alat laboratorium yang dikalibrasi sesuai standar.
7.	Penanganan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat

	<p>Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi</p>	<p>disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Kalibrasi, Gedung Eureka Lantai 2, Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui:</p> <p>a. Telp.: 021-4245075 ext 1207  b. Whatsapp: 0851 2104 7533  c. email: balaikalibrasi@pom.go.id  d. Instagram: @bpom.balaikalibrasi  e. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id</p> <p>3. Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN</b>		
<p>1.</p>	<p>Dasar Hukum</p>	<p>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);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</p> <p>5. 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).</p>

2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Balai Kalibrasi menyiapkan sarana prasarana bagi pelanggan umum maupun kelompok rentan, antara lain sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat;</li><li>b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan;</li><li>c. Fasilitas front office;</li><li>d. Kursi roda/tongkat;</li><li>e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dengan pegangan rambat dan guiding block;</li><li>f. Pintu masuk otomatis yang mudah diakses;</li><li>g. Sistem antrian elektronik;</li><li>h. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;</li><li>i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan;</li><li>j. Air minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan;</li><li>k. Toilet, termasuk untuk kelompok rentan;</li><li>l. Jaringan internet gratis;</li><li>m. Musholla;</li><li>n. Ruang laktasi;</li><li>o. Kotak saran;</li><li>p. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online;</li><li>q. Tanda Pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menguasai pelaksanaan prosedur, metode kalibrasi, tujuan kalibrasi serta mengkaji hasil-hasilnya;</li><li>2. Memiliki pengetahuan mengenai peralatan yang digunakan di Laboratorium;</li><li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan menguasai program olah data kalibrasi; dan</li><li>4. Memiliki sertifikat untuk melaksanakan kalibrasi yang dikeluarkan oleh lembaga pelatihan yang sudah tersertifikasi atau lembaga yang kompeten.</li><li>5. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. adil dan tidak diskriminatif;</li><li>b. cermat;</li><li>c. santun dan ramah;</li><li>d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusanyang berlarut-larut;</li></ol></li></ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. profesional;</li> <li>f. tidak mempersulit;</li> <li>g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</li> <li>h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</li> <li>i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;</li> <li>j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</li> <li>k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</li> <li>l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</li> <li>m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</li> <li>n. sesuai dengan kepatantasan; dan</li> <li>o. tidak menyimpang dari prosedur.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung terhadap mutu pelayanan, yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan informasi dan pengaduan masyarakat.</li> <li>b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<p><i>Front Office</i> : 2 (dua) orang. Layanan Kalibrasi : 13 (tiga belas) orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan</li> <li>2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik</li> </ul>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>kepentingan; dan</p> <p>2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.</p>
----	----------------------------	---

KEPALA BALAI KALIBRASI,



HENRY HANDOYO