

KEPALA BALAI KALIBRASI

KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI
NOMOR HK.02.02.12.07.26.31 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI KALIBRASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI KALIBRASI,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam 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 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 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Balai Kalibrasi Nomor HK.02.02.12.05.25.31 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Balai Kalibrasi;
- c. bahwa 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 a sampai c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Kalibrasi Badan Pengawas Obat dan Makanan 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);
8. Peraturan Menteri Keuangan 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.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI TENTANG 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 terdiri atas:
- a. Layanan Kalibrasi Peralatan Laboratorium Insitu
Layanan kalibrasi insitu dilaksanakan di tempat pelanggan
 - b. Layanan Kalibrasi Peralatan Laboratorium Eksitu
Layanan kalibrasi eksitu dilaksanakan di Balai Kalibrasi
- Ketiga : Standar Pelayanan Balai Kalibrasi 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 : 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.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Juli 2026

KEPALA BALAI KALIBRASI,



HENRI AGUS KURNIAWAN

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI
NOMOR HK.02.02.12.07.26.31 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI
KALIBRASI

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI KALIBRASI
LAYANAN KALIBRASI PERALATAN LABORATORIUM

A. LAYANAN KALIBRASI PERALATAN LABORATORIUM INSITU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	I. Pelanggan Internal Badan POM 1. Pelanggan internal Badan POM meliputi UPT BPOM, PPPOMN, dan UPT di lingkungan PPPOMN. 2. Persyaratan pengajuan kalibrasi melalui DIKOLABORASI https://dikolaborasi.pom.go.id/ dengan menggunakan akses yang sama pada SIASN https://siasn.pom.go.id/ 3. Pelanggan internal menunjuk perwakilan pegawai sebagai Admin pada DIKOLABORASI 4. Pelanggan internal melakukan input/update Peralatan Laboratorium pada fitur Database Alat agar dapat mengajukan layanan kalibrasi II. Pelanggan Eksternal Badan POM 1. Memiliki akun pada https://infalabs.pom.go.id/ 2. Ruang lingkup dan jenis alat laboratorium yang akan dikalibrasi termasuk dalam “Daftar Jasa” pada menu “Uji Kalibrasi”. Ruang lingkup dan kemampuan Balai Kalibrasi BPOM telah terakreditasi KAN BSN dengan nomor akreditasi LK-047 IDN dan dapat ditelusur lebih lanjut pada tautan berikut https://kan.or.id/index.php/documents/teakreditasi/doc17020/sni-iso-iec-17025/laboratorium-Kalibrasi. 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 Kalibrasi.
2.	Sistem, Mekanisme,dan Prosedur	I. Pelanggan Internal Badan POM 1. Pelanggan internal mengajukan permohonan kalibrasi melalui Fitur Layanan Kalibrasi pada Aplikasi DIKOLABORASI. 2. Petugas mengkonfirmasi ruang lingkup, titik ukur, dan verifikasi peralatan yang akan dikalibrasi. 3. Petugas melaksanakan kalibrasi, menganalisis hasil kalibrasi (penyimpangan dan ketidakpastian) serta membuat Laporan Hasil Kalibrasi. 4. Petugas menerbitkan dan mengirimkan Sertifikat Kalibrasi elektronik melalui Link https://link.pom.go.id/urls/SUKAPEL setelah pelanggan mengisi survey kepuasan pelanggan terlebih dahulu. 5. Pelanggan internal menerima, mengevaluasi kesesuaian, dan mengirimkan bukti tanda terima sertifikat. 6. Petugas menerima dan mengarsipkan bukti tanda terima sertifikat. II. Pelanggan Eksternal Badan POM 1. Pelanggan eksternal melakukan pendaftaran kalibrasi melalui INFALABS https://infalabs.pom.go.id/ 2. Petugas mengkonfirmasi ruang lingkup, titik ukur, dan verifikasi peralatan yang akan dikalibrasi. 3. Petugas melakukan generate kode billing. 4. Pelanggan melakukan pembayaran kalibrasi. 5. Petugas melakukan verifikasi pembayaran dan mengirimkan jadwal rencana kalibrasi. 6. Pelanggan menerima dan menyetujui jadwal kalibrasi. 7. Petugas memberikan nomor order kalibrasi dan menyampaikan konfirmasi jadwal kalibrasi. 8. Petugas menerima konfirmasi jadwal kalibrasi dan menerbitkan Surat Perintah Kerja.

		9. Petugas melaksanakan kalibrasi, menganalisis hasil kalibrasi (penyimpangan dan ketidakpastian) serta membuat Laporan Hasil Kalibrasi. 10. Petugas menerbitkan dan mengirimkan Sertifikat Kalibrasi elektronik melalui Link https://link.pom.go.id/urls/SUKAPEL setelah pelanggan mengisi survey kepuasan pelanggan terlebih dahulu. 11. Pelanggan eksternal menerima, mengevaluasi kesesuaian, dan mengirimkan bukti tanda terima sertifikat. 12. Petugas menerima dan mengarsipkan bukti tanda terima sertifikat. Layanan Tatap Muka : 1. Senin – Kamis Pukul 08.30 s.d 15.00 WIB Loket F1 Gedung Athena Badan POM Lantai Satu, Jalan Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat. 2. Jumat s.d Minggu/Hari Libur/di luar Jam Kerja dengan Perjanjian melalui <i>whatsapp</i> layanan Balai Kalibrasi. Catatan: Jika terdapat perubahan waktu layanan, akan disampaikan melalui media sosial.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	22 Hari Kerja sejak tanggal pelaksanaan kalibrasi.
4.	Biaya / Tarif	I. Pelanggan Internal Badan POM Tidak dikenakan biaya. 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, yang dapat diakses pada <i>QR code</i> berikut:  SCAN ME

5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Kalibrasi Alat laboratorium
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Aprsiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Kalibrasi, Gedung Eureka Lantai 2, Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telp.: 021-4245075 ext 1207 b. Whatsapp: 0851 2104 7533 c. email: balaikalibrasi@pom.go.id d. Instagram: @balaikalibrasi.bpom e. Facebook: Balai Kalibrasi BPOM f. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id 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.
PENGELOLAAN LAYANAN		
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. 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); 3. 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 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 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).

2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Balai Kalibrasi menyiapkan sarana prasarana bagi pelanggan umum maupun kelompok rentan, antara lain sebagai berikut: - Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; - Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan; - Fasilitas front office; - Kursi roda/tongkat; - Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dengan pegangan rambat dan guiding block; - Pintu masuk otomatis yang mudah diakses; - Sistem antrian elektronik; - Ruang tunggu layanan dan konsultasi; - Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; - Air minum, teh, kopi, <i>snack</i> gratis untuk pelanggan; - Toilet, termasuk untuk kelompok rentan; - Jaringan internet gratis; - Musholla; - Ruang laktasi; - Kotak saran; - Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online; - Tanda Pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.
3.	Kompetensi Pelaksana	- Menguasai pelaksanaan prosedur, metode kalibrasi, tujuan kalibrasi serta mengkaji hasil-hasilnya; - Memiliki pengetahuan mengenai peralatan yang digunakan di Laboratorium; - Mampu mengoperasikan komputer dan menguasai program olah data kalibrasi; dan - Memiliki sertifikat untuk melaksanakan kalibrasi yang dikeluarkan oleh lembaga pelatihan yang sudah tersertifikasi atau lembaga yang kompeten. - Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut: - adil dan tidak diskriminatif; - cermat; - santun dan ramah; - tegas, andal, dan tidak memberikan putusanyang berlarut-larut;

		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.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung terhadap mutu pelayanan, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan informasi dan pengaduan masyarakat. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	<i>Front Office</i> : 2 (dua) orang. Layanan Kalibrasi : 14 (empat belas) 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. Pengguna layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai standar layanan dapat menerima kompensasi berupa prioritas layanan dan/atau kompensasi lain berupa bahan promosi layanan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; dan 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara rutin setiap bulan dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

KEPALA BALAI KALIBRASI,



HENRI AGUS KURNIAWAN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI KALIBRASI
NOMOR HK.02.02.12.07.26.31 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI
KALIBRASI

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BALAI KALIBRASI
LAYANAN KALIBRASI PERALATAN LABORATORIUM

B. LAYANAN KALIBRASI PERALATAN LABORATORIUM EXSITU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	I. Pelanggan Internal Badan POM 1. Pelanggan internal Badan POM meliputi UPT BPOM, PPPOMN, dan UPT di lingkungan PPPOMN. 2. Persyaratan pengajuan kalibrasi melalui DIKOLABORASI https://dikolaborasi.pom.go.id/ dengan menggunakan akses yang sama pada SIASN https://siasn.pom.go.id/ 3. Pelanggan internal menunjuk perwakilan pegawai sebagai Admin pada DIKOLABORASI 4. Pelanggan internal melakukan input/update Peralatan Laboratorium pada fitur Database Alat II. Pelanggan Eksternal Badan POM 1. Memiliki akun pada INFALABS https://infalabs.pom.go.id/ 2. Ruang lingkup dan jenis alat laboratorium yang akan dikalibrasi termasuk dalam “Daftar Jasa” pada menu “Uji Kalibrasi” atau pada halaman Direktori Laboratorium Kalibrasi KAN-BSN dengan nomor akreditasi LK 047 IDN pada tautan https://kan.or.id/index.php/documents/teakreditasi/doc17020/sni-iso-iec-17025/laboratorium-Kalibrasi. 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

2.	Sistem, Mekanisme,dan Prosedur	Pengawas Obat dan Makanan yang dapat dilihat pada “Daftar Jasa” pada Menu “Uji Kalibrasi. I. Pelanggan Internal Badan POM 1. Pelanggan mengajukan permohonan kalibrasi melalui Fitur Layanan Kalibrasi pada Aplikasi DIKOLABORASI. 2. Petugas mengkonfirmasi ruang lingkup, titik ukur, dan verifikasi peralatan yang akan dikalibrasi. 3. Pelanggan mengirimkan/menyerahkan alat yang akan dikalibrasi sesuai jadwal yang telah ditentukan. 4. Petugas melaksanakan kalibrasi, menganalisis hasil kalibrasi (penyimpangan dan ketidakpastian) serta membuat Laporan Hasil Kalibrasi. 5. Petugas menerbitkan dan mengirimkan Sertifikat Kalibrasi elektronik melalui Link https://link.pom.go.id/urls/SUKAPEL setelah pelanggan mengisi survey kepuasan pelanggan terlebih dahulu. 6. Petugas mengirimkan/menyerahkan alat yang telah dikalibrasi kepada pelanggan internal. 7. Pelanggan internal menerima, mengevaluasi kesesuaian, dan mengirimkan bukti tanda terima sertifikat dan peralatan. 8. Petugas menerima dan mengarsipkan bukti tanda terima sertifikat dan peralatan. II. Pelanggan Eksternal Badan POM 1. Pelanggan eksternal melakukan pendaftaran kalibrasi melalui https://infalabs.pom.go.id/ 2. Petugas mengkonfirmasi ruang lingkup, titik ukur, dan verifikasi peralatan yang akan dikalibrasi. 3. Petugas melakukan generate kode billing. 4. Pelanggan eksternal melakukan pembayaran kalibrasi. 5. Petugas melakukan verifikasi pembayaran dan mengirimkan jadwal rencana kalibrasi. 6. Pelanggan menyetujui jadwal kalibrasi dan mengirimkan/menyerahkan alat yang akan dikalibrasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan. 7. Petugas memberikan nomor order kalibrasi
-----------	---	---

		dan menyampaikan konfirmasi jadwal kalibrasi. - Petugas menerima konfirmasi jadwal kalibrasi dan menerbitkan Surat Perintah Kerja. - Petugas melaksanakan kalibrasi, menganalisis hasil kalibrasi (penyimpangan dan ketidakpastian) serta membuat Laporan Hasil Kalibrasi. - Petugas menerbitkan dan mengirimkan Sertifikat Kalibrasi elektronik melalui Link https://link.pom.go.id/urls/SUKAPEL setelah pelanggan mengisi survey kepuasan pelanggan terlebih dahulu. - Petugas mengirimkan/menyerahkan alat yang telah dikalibrasi kepada pelanggan eksternal. - Pelanggan eksternal menerima, mengevaluasi kesesuaian, dan mengirimkan bukti tanda terima sertifikat. - Petugas menerima dan mengarsipkan bukti tanda terima sertifikat dan peralatan. <i>Disclaimer:</i> - Balai Kalibrasi memastikan penerimaan, pengemasan dan pengiriman kembali sampel kepada pelanggan sesuai dengan prosedur. - Kerusakan atau kehilangan peralatan laboratorium selama proses pengiriman diluar tanggung jawab Balai Kalibrasi. Layanan Tatap Muka : - Senin – Kamis Pukul 08.30 s.d 15.00 WIB Loket F1 Gedung Athena Badan POM Lantai Satu, Jalan Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat. - Jumat s.d Minggu/Hari Libur/di luar Jam Kerja dengan Perjanjian melalui <i>whatsapp</i> layanan Balai Kalibrasi. Catatan: Jika terdapat perubahan waktu layanan, akan disampaikan melalui media sosial.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 Hari Kerja sejak tanggal alat diterima oleh petugas penerima sampel.
4.	Biaya / Tarif	I. Pelanggan Internal Badan POM Tidak dikenakan biaya.

		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, yang dapat diakses pada <i>QR code</i> berikut: 
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Kalibrasi Alat laboratorium
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Kalibrasi, Gedung Eureka Lantai 2, Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telp.: 021-4245075 ext 1207 b. Whatsapp: 0851 2104 7533 c. email: balaikalibrasi@pom.go.id d. Instagram: @balaikalibrasi.bpom e. Facebook: Balai Kalibrasi BPOM f. SP4N LAPOR!: bpom.lapor.go.id 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.
PENGELOLAAN LAYANAN		
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. 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); 3. 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 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 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).
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Balai Kalibrasi menyiapkan sarana prasarana bagi pelanggan umum maupun kelompok rentan, antara lain sebagai berikut: a. Fasilitas parkir dengan sistem keamanan untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat; b. Fasilitas parkir khusus bagi kelompok rentan; c. Fasilitas front office; d. Kursi roda/tongkat; e. Akses jalan khusus untuk kelompok rentan: jalan landai dengan pegangan rambat dan guiding block; f. Pintu masuk otomatis yang mudah diakses; g. Sistem antrian elektronik; h. Ruang tunggu layanan dan konsultasi; i. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman untuk kelompok rentan; j. Air minum, teh, kopi, <i>snack</i> gratis untuk pelanggan; k. Toilet, termasuk untuk kelompok rentan; l. Jaringan internet gratis; m. Musholla; n. Ruang laktasi; o. Kotak saran; p. Perangkat Survei Kepuasan Pelanggan online; q. Tanda Pengenal Khusus Pengguna Layanan Prioritas/Kelompok Rentan.

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai pelaksanaan prosedur, metode kalibrasi, tujuan kalibrasi serta mengkaji hasil-hasilnya; 2. Memiliki pengetahuan mengenai peralatan yang digunakan di Laboratorium; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan menguasai program olah data kalibrasi; dan 4. Memiliki sertifikat untuk melaksanakan kalibrasi yang dikeluarkan oleh lembaga pelatihan yang sudah tersertifikasi atau lembaga yang kompeten. 5. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus berperilaku sebagai berikut: a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusanyang berlarut-larut; 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.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung terhadap mutu pelayanan, yang meliputi: a. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan informasi dan pengaduan masyarakat. b. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap

		petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
5.	Jumlah Pelaksana	<i>Front Office</i> : 2 (dua) orang. Layanan Kalibrasi : 14 (empat belas) 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. Pengguna layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai standar layanan dapat menerima kompensasi berupa prioritas layanan dan/atau kompensasi lain berupa bahan promosi layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; dan 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara rutin setiap bulan dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

KEPALA BALAI KALIBRASI,



HENRI AGUS KURNIAWAN