

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI POM DI KEDIRI



2025

Jl. Pahlawan Kusuma
Bangsa No. 42,
Kediri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga standar pelayanan publik Balai POM di Kediri dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Dokumen ini berfungsi sebagai panduan bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus sebagai referensi bagi para pengguna layanan.

Penyusunan standar ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Kami mengucapkan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunannya. Semoga standar pelayanan ini dapat diimplementasikan secara maksimal untuk meningkatkan mutu pelayanan di Balai POM di Kediri.

Kediri, 19 Januari 2025
Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.
NIP. 19810717 200604 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Lampiran	iii
SK Kepala Balai Pengawas Obat Dan Makanan di Kediri tentang Standar Pelayanan Publik Pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri Tahun 2025.....	5
Bab I Pendahuluan.....	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan	9
Bab II Penyelenggaraan Pelayanan	11
2.1 Pelaksanaan Pelayanan	11
2.2 Jenis Pelayanan.....	11
2.3 Jadwal Pelayanan	11
2.4 Jumlah Pelaksana Penyelenggara Layanan Publik	13
2.5 Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan	14
2.6 Tempat Pelayanan	14
2.7 Maklumat Pelayanan.....	15
2.8 Pengawasan Internal	15
2.9 Jaminan Pelayanan.....	15
2.10 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	16
BAB III Penutup.....	17
3.1 Monitoring	17
3.2 Evaluasi	17
3.3 Indikator Evaluasi.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.....	19
Lampiran 2 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Pengujian Obat dan Makanan	26
Lampiran 3 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan	31
Lampiran 4 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan.....	40
Lampiran 5 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	45
Lampiran 6 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB).....	52
Lampiran 7 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.....	57
Lampiran 8 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	62
Lampiran 9 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	69
Lampiran 10 Maklumat Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri	77

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KEDIRI
NOMOR HK.02.02.19B.01.25. 25 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI TAHUN 2025

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI,

Menimbang : 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, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri tentang Standar Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151);
8. 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 Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan 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);
9. 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);
10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara

Bukan Pajak yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI TAHUN 2025.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan standar pelayanan publik pada Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu terdiri atas :

- a. Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik (CPOTB)
- b. Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik (CPKB)
- c. Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
- d. Penerbitan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB)
- e. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
- f. Sertifikasi cara distribusi obat yang baik (CDOB)
- g. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan (SKI)
- h. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan (SKE)
- i. Pengujian Obat dan Makanan

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
a. organisasi penyelenggara;
b. masyarakat; dan
c. aparat pengawasan,
dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kediri
pada tanggal 19 Januari 2025
KEPALA BALAI POM DI KEDIRI



GIDION

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Bidang Obat dan Makanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di sektor Obat dan Makanan, Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan pengawas Obat dan makanan, maka perlu ditetapkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagai turunan dari Peraturan sebagaimana disebutkan diatas.

1.2 Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1.2.1 Tujuan

Tujuan dilaksanakan Standar Pelayanan Publik adalah :

- a. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai POM di Kediri.
- b. Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.2.2 Sasaran

- a. Memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat
- b. Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Balai POM di Kediri
- c. Balai POM di Kediri mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten

BAB II

PENYELENGGARAAN PELAYANAN

2.1 Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan di BPOM di Kediri dijelaskan dalam lampiran Standar Pelayanan ini.

2.2 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan di BPOM di Kediri meliputi :

1. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan
2. Pengujian Obat dan Makanan
3. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan
4. Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan
5. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
6. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
7. Layanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
8. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB);
9. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

2.3 Jadwal Pelayanan

1. Layanan Langsung (Tatap Muka)

- a. Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIB
- b. Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIB
- c. Hari Sabtu-Minggu dan Libur Nasional

Layanan dilaksanakan pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, permohonan pengujian dari lintas sektor, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sector terkait, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi, dll), pelayanan tatap muka sudah terjadwal atau dilaksanakan sesuai perjanjian.

Form Jadwal Piket Pelayanan Publik

No.	Hari	Tanggal	Waktu	Petugas	Tanda Tangan
1.	Senin		08.00 – 16.30	Petugas 1	1.
			08.00 – 16.30	Petugas 2	2.
2.	Selasa		08.00 – 16.30	Petugas 1	1.
			08.00 – 16.30	Petugas 2	2.
3.	Rabu		08.00 – 16.30	Petugas 1	1.
			08.00 – 16.30	Petugas 2	2.
4.	Kamis		08.00 – 16.30	Petugas 1	1.
			08.00 – 16.30	Petugas 2	2.
5.	Jumat		08.00 – 16.30	Petugas 1	1.
			08.00 – 16.30	Petugas 2	2.

Ketentuan Baju Seragam Petugas Pelayanan Publik Layanan Langsung (Tatap Muka)

No.	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
1.	Senin	Atasan biru dongker, bawahan biru dongker, kerudung biru dongker polos, dan atribut pegawai	Atasan biru dongker, bawahan biru dongker, dan atribut pegawai
2.	Selasa	Atasan kakhi, bawahan kakhi, kerudung coklat polos, dan atribut pegawai	Atasan kakhi, bawahan kakhi, dan atribut pegawai
3.	Rabu	Atasan putih, bawahan khaki, kerudung krem, dan atribut pegawai	atasan putih, bawahan khaki, dan atribut pegawai
4.	Kamis	Atasan batik BPOM, kerudung biru dongker, bawahan biru dongker, dan atribut pegawai	atasan batik BPOM, bawahan biru dongker, dan atribut pegawai

No.	Hari	Seragam	
		Wanita	Pria
5.	Jumat	Atasan batik nasional, bawahan menyesuaikan, dan atribut pegawai	Atasan batik nasional, bawahan menyesuaikan, dan atribut pegawai

2. Layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP)

a. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung

Setiap hari Senin jam 08.00 – 14.00 WIB, dengan seragam petugas layanan sesuai ketentuan layanan di ULPK BPOM di Kediri.

b. Mal Pelayanan Publik di Kota Blitar

Setiap hari Selasa jam 08.00 – 14.00 WIB, dengan seragam petugas layanan sesuai ketentuan layanan di ULPK BPOM di Kediri.

3. Layanan melalui Zoom Meeting (Daring)

Hari Senin – Jumat : Pukul 09.00 – 15.00 WIB

Layanan melalui zoom meeting dapat mendaftar melalui link <https://bit.ly/KonsultasiZoomKdr> dan pilih jadwal layanan sesuai keinginan.

4. Layanan Tidak Langsung ((Whatsapp/Surat/Email/Website/Media Sosial/Telefon)

- Hari Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 16.30 WIB
- Hari Jumat : Pukul 08.00 – 16.00 WIB
- Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional : pelayanan pada kondisi tertentu yang membutuhkan penanganan cepat (kasus keracunan, kasus kepolisian, dll)

5. Pelayanan Publik pada Keadaan/ Kondisi Tertentu

Pelayanan Publik pada kondisi tertentu seperti bencana alam, kejadian luar biasa, pandemi, dll dilaksanakan berdasarkan kebijakan Kepala Badan POM. Penyampaian informasi layanan publik dilakukan melalui subsite/media sosial/ media lainnya.

2.4 Jumlah Pelaksana Penyelenggara Layanan Publik

1. Front Office : 1
2. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, : 9
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan, Surat

Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB), Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik, Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB), Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

3. Pengujian obat dan makanan : 4

2.5 Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan

1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik
2. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan
3. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
5. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor
6. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor

2.6 Tempat Pelayanan

1. Kantor

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri

Alamat : Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No.42, Banjaran, Kec. Kota, Kabupaten Kediri,
Jawa Timur 64129

2. Mal Pelayanan Publik

- a. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung

Alamat : Jl. RA Kartini No.7, Kabupaten Tulungagung

Telepon : 08113787071

- b. Mal Pelayanan Publik di Kota Blitar

Alamat : Jl. Cokroaminoto No. 01 Kota Blitar

Telepon : (0342) 814 119

Whatsapp : 0811-3035-699

3. Media Daring

- Website : www.kediri.pom.go.id
- WhatSapp : 0896 6150 0533
- Email : bpom_kediri@pom.go.id
- Facebook : @bpom.kediri
- Instagram : @bpom.kediri
- HaloBPOM 1500533
- Aplikasi SP4N-LAPOR

2.7 Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan BPOM di Kediri. Maklumat Pelayanan dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat.

Dengan ini kami Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri menyatakan :

- 1) sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- 2) memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
- 3) apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

2.8 Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan BPOM di Kediri dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

2.9 Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/ Unit Pelayanan Publik (UPP) sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan BPOM di Kediri dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas :

1. jenis pelayanan;

2. waktu penyelesaian;
3. biaya/tarif;
4. produk layanan

2.10 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

BPOM di Kediri berkomitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan kepada pelanggan.

BAB III

PENUTUP

Implementasi Standar Pelayanan Balai POM di Kediri ini secara terus menerus akan dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya dilakukan terhadap sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan serta terkait aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan.

Balai POM di Kediri telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 secara konsisten, diharapkan dapat melakukan perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan ke arah yang lebih baik (*continuous improvement*) dengan terobosan dan inovasi baru. Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan maupun penerapan sistem manajemen mutu diharapkan dapat terjadi peningkatan kepuasan pelayanan.

Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Balai POM di Kediri melalui:

3.1 Monitoring

Monitoring yang dilaksanakan meliputi :

- a. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali
- b. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Balai POM di Kediri setahun sekali
- c. Audit Internal Reformasi Birokrasi, dilaksanakan oleh Inspektorat Badan POM setahun sekali
- d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Evaluasi Hasil Survei SKM

3.2 Evaluasi

Dalam pelaksanaan penerapan Standar Pelayanan Publik ini perlu adanya kegiatan evaluasi. Kegiatan evaluasi ini diantaranya :

- I. Rapat Tinjau Manajemen (RTM)/Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;
- II. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;

- III. Membuat Laporan Tahunan Balai POM di Kediri setiap tahun;
- IV. Membuat Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun;
- V. Membuat Laporan Kinerja Interim dilaksanakan setiap triwulan
- VI. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan

3.3 Indikator Evaluasi

Adapun Indikator Evaluasi dapat berupa :

- I. Standar Pelayanan Publik
- II. Maklumat Pelayanan
- III. Survey Kepuasan Masyarakat
- IV. Pengelolaan Pengaduan
- V. Sistem Informasi Pelaksanaan Pelayanan Publik

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI

STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Identitas pelanggan (nama, nomor telepon/whatsapp, alamat, pekerjaan/ profesi) b. Identitas perusahaan (jika ada) c. Jenis informasi yang dibutuhkan d. Identitas produk yang didaftarkan/dilaporkan (jika ada) e. Informasi pendukung : Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/ diadukan (jika ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pelanggan meminta informasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung melalui tatap muka di ULPK Balai POM di Kediri atau di MPP (Kab. Tulungagung dan Kota Blitar) dan secara tidak langsung melalui telepon, SMS/WA, Email, Media sosial. b. Petugas menerima permintaan informasi/ pengaduan dan Melakukan klarifikasi data. Jika data dalam persyaratan tidak lengkap, pemohon harus melengkapi data paling lambat 10 HK. Apabila data tidak dilengkapi oleh pemohon hingga batas waktu, maka permohonan akan diarsipkan” pada sistem, mekanisme, dan prosedur layanan pengaduan dan informasi obat dan makanan c. Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait d. Informasi/ tindak lanjut pengaduan diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD subgraph PelangganKonsumen [Pelanggan/Konsumen] A[Permintaan Informasi/Pengaduan melalui : 1. Langsung/tatap muka 2. Telepon 3. Whatsapp/SMS 4. Email 5. Medsos] D[Melengkapi data] F[Memperoleh informasi] end subgraph LokaPOM [Loka POM di Kabupaten Kediri] B[Menerima permintaan informasi/pengaduan sesuai persyaratan] C{Klarifikasi data} E{Perumusan Jawaban informasi/tindak lanjut} G[Informasi diberikan kepada pelanggan melalui : 1. Langsung/tatap muka 2. Telepon 3. Whatsapp/SMS 4. Email 5. Medsos] end A --> B B --> C C -- Tidak Lengkap --> D D --> A C -- Lengkap --> E E -- Memerlukan rujukan --> H[Rujukan ke Unit terkait] H -- Jawaban rujukan --> E E -- Jawaban tersedia --> G G --> F </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan : - Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan 5 HK - Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan Maksimal diselesaikan 14 HK - Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, Maksimal diselesaikan 60 HK
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi kepada konsumen / Jawaban hasil tindak lanjut pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : - Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; - Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui : Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri Whatsapp pengaduan : 085117244442 Email : humasbpomkediri@gmail.com Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id Kotak Saran Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan 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 Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.12.11.1005 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah. 16. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 19. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Kotak Saran 13. Jalur Khusus Difabel 14. televisi 15. Wifi 16. Bahan Bacaan dan Referensi 17. Welcome Drink, kopi, the, air dingin, permen 18. Charging corner 19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 20. Kursi roda 21. Kacamata baca 22. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif 3. Mampu mengoperasikan computer 4. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 5. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; 6. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. Front Office : 1 orang b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat: 15 orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Kediri dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1. jenis pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya/tarif; 4. produk layananLayanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. c. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; d. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Yogyakarta setiap tribulan; 5. Laporan Tahunan BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

Ditetapkan : di Kediri
 Pada Tanggal : 19 Januari 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI

STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Pengujian Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	1. Permohonan Pengujian Obat dan Makanan 2. Administrasi Pengujian 3. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang: a. Nama pengirim sampel b. Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan c. Data dan identitas contoh c. Nama Contoh, a) Nama Pabrik, Jenis Contoh, Nomor batch/Kode Produksi, Nomor Registrasi dan waktu kadaluarsa; b) Kemasan Asli; c) Komposisi; d) Jumlah Contoh; • Parameter yang diuji
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Hari Sabtu-Minggu dan hari libur nasional, pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pengujian sampel kasus dari kepolisian atau lintas sektor terkait, layanan pengujian rapid test kit dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi/ KIE), dilaksanakan sesuai perjanjian. Khusus permohonan food security dilayani selama 24 jam. 2. Pemohon mengajukan permohonan pengujian dengan menyerahkan atau mengirim surat permohonan pengujian, khusus layanan saat KIE tidak perlu surat permohonan. 3. Petugas memeriksa kelengkapan dan persyaratan yang diajukan, jika sesuai, maka dilakukan proses selanjutnya dan apabila tidak sesuai pemohon diminta untuk melengkapi. 4. Petugas menghitung biaya pengujian sesuai tarif PNPB dan mengisi form lampiran Bukti Setoran Uang untuk diserahkan Pemohon ke Bank yang ditunjuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dan memasukkan kedalam aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi PNB Online). 5. Pemohon menyerahkan Bukti Pembayaran Sampel/Barang yang akan diuji, khusus food security dan KIE tidak dipungut biaya (gratis) 6. Petugas menyerahkan Bukti Penerimaan Sampel Pengujian dan dijelaskan cara tracking sampel uji dengan inovasi aplikasi e-tracking untuk mengetahui posisi sampel uji 7. Petugas menyerahkan Sertifikat/ Laporan Pengujian kepada pemohon sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila pengambilan diwakilkan, maka pemohon harus menyertakan surat kuasa. Pemberitahuan melalui telepon apabila Pengujian telah diselesaikan dilakukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja sampai 19 Hari Kerja disesuaikan dengan parameter uji (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
4	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif sesuai dengan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNB yang berlaku pada Badan POM. (terlampir secara detail di lampiran waktu dan biaya)
5	Produk Pelayanan	Sertifikat/Laporan Pengujian Obat dan Makanan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : b. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; c. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui : Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri Whatsapp pengaduan : 085117244442 Email : humasbpomkediri@gmail.com Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id Kotak Saran Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		masuk dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.07.11.6662 tahun 2011 tentang Persyaratan Cemaran Mikroba dan Logam Berat dalam Kosmetika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2014; 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Logam Berat Dalam Pangan Olahan; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia Dalam Pangan Olahan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2019 tentang Batas Maksimal Cemaran Mikroba dalam Pangan Olahan; 1. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Mutu Obat Tradisional; 1. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 4. Kursi Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Kotak Saran 13. Jalur Khusus Difabel 14. Televisi 15. Wifi 16. Bahan Bacaan dan Referensi 17. Welcome Drink, kopi, the, air dingin, permen 18. Charging corner 19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 20. Kursi roda 21. Kacamata baca 22. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : 1. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan; 2. Memiliki kompetensi Pengujian Obat dan Makanan
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 4. Dilakukan absensi kehadiran 5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	. Front office : 1 orang . Petugas layanan pengujian obat dan makanan : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan

Ditetapkan : di Kediri
 Pada Tanggal : 19 Januari 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI

STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor : f. Pemohon memiliki NIB melalui Online SingleSubmission. g. Pemohon memiliki kode izin untuk SKE BPOM pada system Online Single Submission. h. Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKE Badan Pengawas Obat dan Makanan atau laman resmi lembaga national single window. i. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris. j. Pemohon mempersiapkan dokumendokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKE secara daring. k. Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKE.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ekspor : a. Pendaftaran Akun Perusahaan : 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan di website Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan alamat http://www.pom.go.id atau melalui subsite http://www.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).

NO	KOMPONEN	URAIAN						
		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: a. Surat Permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup; b. Asli Surat Pernyataan Penanggung Jawab bermaterai cukup; c. Asli NIB d. daftar HS Code komoditi yang akan diekspor. 4. Pemohon mencantumkan alamat gudang tempat penyimpanan produk dengan jelas. 5. 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). 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<table><tr><td>Certificate of Free Sale</td><td>Health Certificate</td></tr><tr><td>Surat Permohonan</td><td>Surat Permohonan</td></tr><tr><td>Surat Izin Edar</td><td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td></tr></table>	Certificate of Free Sale	Health Certificate	Surat Permohonan	Surat Permohonan	Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN
Certificate of Free Sale	Health Certificate							
Surat Permohonan	Surat Permohonan							
Surat Izin Edar	Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN							

NO	KOMPONEN	URAIAN										
		<table><tr><td></td><td></td></tr><tr><td>Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN</td><td>Spesifikasi produk</td></tr><tr><td>Spesifikasi produk</td><td>Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai POM di Kediri</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></table> 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 kedaluarsa. 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 Besar POM Di Yogyakarta yang sudah ditetapkan sebagai evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pemenuhan persyaratan administrative dan persyaratan keamanan, khasiat/kemanfaatan, dan mutu untuk diterbitkan persetujuan atau penolakan. Dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) Hari Kerja setelah dokumen diterima lengkap sesuai persyaratan dan setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak.			Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk	Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai POM di Kediri	Desain label produk Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)	Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice , packing list)
Sertifikat Analisis dari laboratorium terakreditasi KAN	Spesifikasi produk											
Spesifikasi produk	Hasil Pemeriksaan sarana produksi oleh Balai POM di Kediri											
Desain label produk Lokal dan Ekspor)	Desain label produk (Lokal dan Ekspor)											
Faktur (invoice, packing list)	Faktur (invoice , packing list)											

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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. 10. Dalam hal Pemohon SKE tidak dapat menyampaikan tambahan data dalam batas waktu atau mendapatkan keputusan penolakan maka: a) Permohonan dinyatakan batal dan biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali b) Pemohon SKE harus mengajukan permohonan baru dengan melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak. 11. Persetujuan permohonan SKE diterbitkan dalam bentuk elektronik, yang telah ditanda tangan elektronik oleh Kepala Balai POM Di Kediri. 12. Dalam hal terdapat kendala teknis, SKE dapat diterbitkan lebih dari 2 (dua) Hari Kerja.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		PEMOHON SISTEMe-bpom Balai POM di Kediri <pre> graph TD A[Pembayaran PNBp] --> B{Proses Evaluasi} B -- Tidak lengkap --> C((Pengajuan Permohonan secara Elektronik)) C --> A B -- Lengkap --> D{Proses Tindak Lanjut} D --> E{Proses Rekomendasi} E -- Maksimum 2 HK --> F[SKE] E -- Lengkap --> G[SKE] G -- Tanda tangan SKE oleh Kepala Balai POM di Kediri --> H[SKE] H --> F </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBp yang berlaku pada Badan POM Rp 50.000 per item produk
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : c. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; d. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui : Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri Whatsapp pengaduan : 085117244442

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Email : humasbpomkediri@gmail.com Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id Kotak Saran Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan 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 Pelayanan		
1	Dasar Hukum	21. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 22. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 23. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 24. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 25. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 26. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 27. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 28. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 29. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 30. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	23. Fasilitas <i>Front Office</i> 24. Ruang Tunggu 25. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 26. Kursi Pelayanan 27. Meja Pelayanan 28. Kotak Saran 29. Komputer dengan printer dan fotocopy 30. Televisi 31. Sofa Ruang Tunggu 32. Area Bermain Anak 33. Ruang Laktasi 34. Kotak Saran 35. Jalur Khusus Difabel 36. televisi 37. Wifi 38. Bahan Bacaan dan Referensi 39. Welcome Drink, kopi, the, air dingin, permen 40. Charging corner 41. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 42. Kursi roda 43. Kacamata baca 44. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana : a. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan b. b. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Ekspor
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. d. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV e. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas f. Dilakukan absensi kehadiran g. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Ekspor dan Impor : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	e. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Kediri dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. jenis pelayanan; 6. waktu penyelesaian; 7. biaya/tarif; 8. produk layananLayanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; f. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. g. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; h. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. b. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan audit internal dan eksternal (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pihak ketiga) dilakukan secara konsisten minimal setahun sekali b. Evaluasi yang dilakukan melalui ; 1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM), Kaji Ulang Manajemen (KUM) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun 2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik setiap satu bulan sekali. 3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali; 4. Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilaksanakan oleh BBPOM di Yogyakarta setiap tribulan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Laporan Tahunan BBPOM di Yogyakarta dilaksanakan setiap tahun; 6. Laporan Kinerja (LAPKIN) dilaksanakan setiap tahun; 7. Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat setiap triwulan.

Ditetapkan : di Kediri
 Pada Tanggal : 19 Januari 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI

STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Dokumen Administratif - Permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor - Pemohon memiliki NIB melalui Online Single Submission. - Pemohon memiliki kode izin untuk SKI BPOM pada system Online Single Submission. - Pemohon melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi dengan mekanisme single sign on di laman resmi pelayanan SKI Badan Pengawas Obat dan Makanan 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-dokumen yang dipindai dari dokumen asli yang diperlukan dalam pendaftaran akun perusahaan dan pengajuan permohonan SKI secara daring. - Pemohon membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak setelah mengajukan permohonan SKI.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph PEMOHON PNEP[Pembayaran PNEP] SKI1[Paperless SKI] end subgraph SISTEM_e_bpom[SISTEM e-bpom] PE{Proses Evaluasi} PTL{Proses Tindak Lanjut} PR{Proses Rekomendasi} SKI2[Paperless SKI] end subgraph INSW SKI3[Paperless SKI] end PNEP -- e-payment --> PE PE -- Tidak Lengkap --> PNEP PE -- Lengkap --> PTL PTL -- Tidak Lengkap --> PE PTL -- Lengkap --> PR PR -- 4 Jam --> SKI1 PR -- Lengkap --> SKI2 SKI2 --> SKI3 PNEP --- P[Produk Jadi Rp. 100.000,- Bahan Baku Rp. 50.000,-] P --- P2((Pengajuan Permohonan secara elektronik)) P2 --> PE </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 6 Jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	a. Sesuai PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNEP yang berlaku pada Badan POM Produk Jadi : Rp 100.000 per item produk Bahan baku : Rp 50.000 per item produk b. Produk berupa Surat Keterangan Impor

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : . Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; a. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui : Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri WhatsApp pengaduan : 085117244442 Email : humasbpomkediri@gmail.com Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id Kotak Saran Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan 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 Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Perizinan berusaha secara elektronik di sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 9. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Kotak Saran 13. Jalur Khusus Difabel 14. televisi 15. Wifi 16. Bahan Bacaan dan Referensi 17. Welcome Drink, kopi, teh, air dingin, permen 18. Charging corner 19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 20. Kursi roda 21. Kacamata baca 22. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Surat Keterangan Impor
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 4. Dilakukan absensi kehadiran 5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai atau petugas layanan publik Balai POM di Kediri sesuai jadwal pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan

Ditetapkan : di Kediri
 Pada Tanggal : 19 Januari 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI

STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Sertifikasi Baru 1) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat. 2) Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang; 3) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA); 4) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat; 5) Daftar kategori produk yang didistribusikan; 6) Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat; 7) Daftar peralatan /perlengkapan terakreditasi /terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; 8) Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan 9) Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika b. Pembaharuan • Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama) 1) Sertifikat CDOB sebelumnya 2) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi Alamat • Penambahan gudang 1) NIB dan izin lokasi gudang baru 2) Denah layout bangunan gudang baru 3) STRA/SIPA APJ gudang baru c. Perpanjangan 1) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat 3) Dokumen inspeksi diri 4) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. PBF yang telah memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik/Perubahan Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA 2. OSS RBA menerbitkan id_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id 3. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar 4. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id: a) PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF b) Petugas BPOM melakukan verifikasi akun. c) PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar d) Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar 5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasi cdob.pom.go.id. 6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan SPB. 7. PBF melakukan pembayaran PNBPN dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan. 8. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana: a) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. b) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. 10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB. 11. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB. 12. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		PEMOHON <pre> graph TD A([Memiliki NIB]) --> B([Membuat permohonan PB-UMKU Sertifikasi CDOB/ Perubahan sertifikasi CDOB pada OSS RBA]) B --> C([Mendapatkan id izin dari OSS dan membuka aplikasi sertifikasicdob.pom.id]) C --> D{Memiliki akun di sertifikasicdob.pom.id} D -- TIDAK --> E([Membuat akun pada menu registrasi sertifikasicdob.pom.id]) E --> F{sesuai?} F -- TIDAK --> G([Memperbaiki data sesuai catatan petugas]) G --> F F -- YA --> H([Sign in sertifikasicdob.pom.id]) H --> I([Membuat permohonan sertifikat CDOB/ perubahan sertifikat CDOB]) I --> J{sesuai?} J -- TIDAK --> K([Memperbaiki data sesuai catatan petugas]) K --> J J -- YA --> L{Bayar SPB ?} L -- TIDAK --> M[/Penolakan sertifikasi CDOB/] L -- YA --> N{Perlu Inspeksi} N -- TIDAK --> O{Perlu tambah data} O -- TIDAK --> P([Menerbitkan data teknis sertifikat CDOB/ Perubahan sertifikat CDOB]) O -- YA --> Q([Petugas melakukan pemeriksaan ke sarana]) Q --> R{Perlu Inspeksi} R -- YA --> S([Petugas melakukan pemeriksaan ke sarana]) S --> O R -- TIDAK --> P N -- YA --> T([Petugas membuat surat perintah bayar (SPB)]) T --> L P --> U[/PB-UMKU Sertifikasi CDOB/ Perubahan Sertifikasi CDOB diterbitkan melalui OSS RBA/] </pre> BADAN POM <pre> graph TD A([Petugas melakukan verifikasi akun]) --> B{sesuai?} B -- TIDAK --> C([Memperbaiki data sesuai catatan petugas]) C --> B B -- YA --> D([Sign in sertifikasicdob.pom.id]) D --> E([Membuat permohonan sertifikat CDOB/ perubahan sertifikat CDOB]) E --> F{sesuai?} F -- TIDAK --> G([Memperbaiki data sesuai catatan petugas]) G --> F F -- YA --> H([Petugas membuat surat perintah bayar (SPB)]) H --> I{Bayar SPB ?} I -- TIDAK --> J[/Penolakan sertifikasi CDOB/] I -- YA --> K{Perlu Inspeksi} K -- TIDAK --> L{Perlu tambah data} L -- TIDAK --> M([Menerbitkan data teknis sertifikat CDOB/ Perubahan sertifikat CDOB]) L -- YA --> N([Petugas melakukan pemeriksaan ke sarana]) N --> O{Perlu Inspeksi} O -- YA --> P([Petugas melakukan pemeriksaan ke sarana]) P --> L O -- TIDAK --> M K -- YA --> Q([Petugas membuat surat perintah bayar (SPB)]) Q --> I M --> R[/PB-UMKU Sertifikasi CDOB/ Perubahan Sertifikasi CDOB diterbitkan melalui OSS RBA/] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu atau timeline dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 49 Hari Kerja dengan <i>sistem clock on clock of</i>
4	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;
5	Produk Pelayanan	a. Hasil Inspeksi Sarana untuk Sertifikat CDOB b. Hasil Evaluasi CAPA

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Sertifikat CDOB
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : b. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; c. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui : Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri Whatsapp pengaduan : 085117244442 Email : humasbpomkediri@gmail.com Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id Kotak Saran Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan 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 Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 6. 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 7. Peraturan Kepala Badan POM No. 25 tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Kotak Saran 13. Jalur Khusus Difabel 14. Televisi 15. Wifi 16. Bahan Bacaan dan Referensi 17. Welcome Drink, kopi, the, air dingin, permen 18. Charging corner 19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 20. Kursi roda 21. Kacamata baca 22. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Sertifikasi CDOB
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 4. Dilakukan absensi kehadiran 5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	. Front office : 1 orang . Petugas layanan sertifikasi CDOB : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan

Ditetapkan : di Kediri
 Pada Tanggal : 19 Januari 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI

STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik
(CPOTB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	a. Dokumen Administratif - Surat permohonan - Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id b. Dokumen Teknis - Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT - NIB RBA - NPWP - Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM http://www.e-sertifikasi.pom.go.id - Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen - Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph Permohonan A([Entry permohonan dan upload dokumen]) --> C[Menerima surat hasil pemeriksaan] end subgraph Balai_POM_Kediri [Balai POM di Kediri] B[Penerimaan permohonan secara elektronik] --> D{Evaluasi} D -- Tidak lengkap --> A D -- Lengkap --> E[Pemeriksaan sarana produksi] E --> F[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] F --> G{Evaluasi} G -- Tidak lengkap --> B G -- Lengkap --> H[Surat pernyataan] H --> I[Penerbitan Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Tahap I / II / III] end subgraph Badan_POM [Badan POM] J{Evaluasi} --> K([Sertifikat CPOTB Bertahap]) end C --> I I --> J J -- Tidak lengkap --> I J -- Lengkap --> K </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengajuan permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap, penilaian 55 (lima puluh lima) hari kerja dengan mekanisme Clock On Clock Off. - Pemeriksaan sarana 6 (enam) hari kerja. - Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap. - Evaluasi CAPA (Clock On Clock Off) 22 (dua puluh dua) hari kerja. - Penerbitan Rekomendasi sejak Closed CAPA 6 (enam) hari kerja. - Penerbitan Sertifikat sejak surat rekomendasi persetujuan 7 (tujuh) hari kerja. Apabila setelah pemeriksaan sarana masih memerlukan perbaikan maka waktu penyelesaian CAPA oleh pelaku usaha paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu penyampaian data perbaikan 40 (empat puluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya hasil pemeriksaan dan maksimal perpanjangan 2 (dua) x 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permohonan perpanjangan (total 80 (delapan puluh) hari kerja).
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	- Surat Hasil Pemeriksaan untuk Penerapan CPOTB Bertahap - Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : . Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; a. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui : Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri WhatsApp pengaduan : 085117244442 Email : humasbpomkediri@gmail.com Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id Kotak Saran Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan 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 Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1.Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Perpu No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja; 2.Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3.Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4.Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah 5.Peraturan Badan POM No. 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Obat dan Makanan; 6.Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jeis PNPB yang berlaku pada Badan POM; 7.Peraturan Badan POM 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan Dan Mutu Obat Tradisional 9. Peraturan Badan POM No. 14 Tahun 2021 tentang Sertifikasi CPOTB; 10. Peraturan Badan POM No. 25 Tahun 2021 tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik; 11. Peraturan Badan POM No. 31 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara Bertahap;
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Kotak Saran 13. Jalur Khusus Difabel 14. televisi 15. Wifi 16. Bahan Bacaan dan Referensi 17. Welcome Drink, kopi, the, air dingin, permen 18. Charging corner 19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 20. Kursi roda 21. Kacamata baca 22. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 4. Dilakukan absensi kehadiran 5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai atau petugas layanan publik Balai POM di Kediri sesuai jadwal pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan

Ditetapkan : di Kediri
 Pada Tanggal : 19 Januari 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI

STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Dokumen Administratif : 1. NIB dengan KBLI sesuai jenis usaha 2. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan 3. NPWP 4. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik 5. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan) 6. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id Dokumen Teknis : 1. Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur 2. KTP Penanggung Jawab Teknis 3. Kualifikasi penanggung jawab teknis ditunjukkan dengan ijazah (Importir (minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia); Usaha Perorangan/Badan Usaha yang melakukan kontrak produksi minimal tenaga teknis kefarmasian. 4. SOP dan formulir tentang : a. pengemasan sekunder dan pelabelan b. Penanganan Sampel Pertinggal c. Penanganan Produk Kembalian d. Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika e. Penanganan Keluhan f. Penarikan Produk g. Pemusnahan Produk h. Sanitasi 5. Tersedia tempat penyimpanan Contoh Pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan 6. Tersedia tempat penyimpanan dengan kriteria :

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a. Tempat penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai; b. Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan; c. Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembab, suhu kamar dan terhindar dari sinar matahari langsung
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph Pemohon A([Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id]) C[Menerima surat hasil pemeriksaan] D[Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP)] end subgraph Balai_POM_di_Kediri [Balai POM di Kediri] B[Penerimaan permohonan] E{Evaluasi} F[Pemeriksaan sarana distribusi] G[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] H{Evaluasi} I[Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id] end A --> B B --> E E -- "Tidak lengkap" --> A E -- "Lengkap" --> F F --> G G -- "Tidak memenuhi ketentuan" --> C G -- "Memenuhi ketentuan" --> I C --> D D --> A H -- "Tidak lengkap" --> D H -- "Lengkap" --> I </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik 5 (lima) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan berupa Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui :

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri Whatsapp pengaduan : 085117244442 Email : humasbpomkediri@gmail.com Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id Kotak Saran Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan 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 Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 4. Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2020 tentang Cemarkan dalam Kosmetika; 5. Peraturan Badan POM Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 6. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 7. Peraturan Badan POM Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 8. Peraturan Badan POM Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; 10. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.02.01.1.2.03.21.125 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Kotak Saran 13. Jalur Khusus Difabel 14. televisi 15. Wifi 16. Bahan Bacaan dan Referensi 17. Welcome Drink, kopi, the, air dingin, permen 18. Charging corner 19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 20. Kursi roda 21. Kacamata baca 22. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Persyaratan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika 4. Memiliki Kompetensi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 4. Dilakukan absensi kehadiran 5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Petugas layanan publik pemohon notifikasi kosmetik : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan

Ditetapkan : di Kediri
 Pada Tanggal : 19 Januari 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI

STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
(CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	1. Industri Kosmetika harus memiliki NIB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan melalui Online Single Submission https://oss.go.id 2. Surat permohonan; 3. Industri Kosmetika yang telah memenuhi ketentuan, sebelum mengajukan permohonan penerbitan PB-UMKU: Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B harus mengajukan permohonan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika. 4. Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama Kosmetika dengan komoditi obat atau obat tradisional; dan 5. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. Dokumen teknis yang dapat diunduh di OSS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	PENDAFTARAN AKUN 1. Industri Kosmetika yang mengajukan permohonan layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB harus memiliki NIB dengan KBLI yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memiliki akun oss 2. Pendaftaran akun dilaksanakan dengan mengisi data pada laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak Industri Kosmetika melakukan pendaftaran akun. Hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika mendapatkan nama pengguna dan kata sandi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sebagai pemohon yang untuk mengakses akun pada laman resmi pelayanan esertifikasi BPOM dan mengisi data lanjutan. PERSETUJUAN DENAH BANGUNAN. 1. Permohonan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika dilengkapi dokumen administratif berupa surat permohonan dan dokumen teknis berupa denah bangunan Industri Kosmetika. Industri Kosmetika mengunggah persyaratan melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM. BPOM melakukan verifikasi paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak dokumen permohonan diunggah. Dokumen lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada Industri Kosmetika, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender SPB dibayar. 2. BPOM melakukan evaluasi dokumen paling lama 10 (sepuluh). Perhitungan waktu evaluasi dihentikan bila memerlukan tambahan data dan dimulai kembali dari awal setelah Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data. Industri Kosmetika menyampaikan tambahan data secara lengkap dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) sejak tanggal hasil evaluasi. BPOM melakukan evaluasi terhadap tambahan data. BPOM menerbitkan keputusan hasil evaluasi berupa persetujuan atau penolakan. Penolakan jika hasil evaluasi tidak memenuhi syarat, Industri Kosmetika tidak menyerahkan tambahan data. Biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. Industri Kosmetika yang telah mendapatkan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika dapat mengajukan permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB. PENGAJUAN PERMOHONAN REKOMENDASI SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN KOSMETIKA YANG BAIK meliputi : Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A dan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B. 1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A atau Golongan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		B dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (online) melalui laman https://oss.go.id dan mengirimkan surat permohonan melalui email Balai POM di Kediri (bpom.kediri@gmail.com). 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: • Surat permohonan • Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika • Dokumen penerapan sistem mutu CPKB: ✓ Golongan A meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan, dan penarikan produk ✓ Golongan B meliputi aspek sanitasi dan hygiene dan dokumentasi. • Surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional (Khusus industri farmasi atau industri obat tradisional). • memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. 3. Dilakukan evaluasi kelengkapan dokumen permohonan Oleh Balai paling lama 3 (tiga) hari, apabila kelengkapan dokumen kurang maka pemohon diminta untuk melengkapi. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Industri Kosmetika akan diinformasikan jadwal pemeriksaan sarana oleh Balai. 4. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana. 5. Balai melakukan evaluasi dokumen dan pemeriksaan sarana paling lama 20 (dua puluh) hari. 6. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan. 7. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		20 (dua puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau Tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon 8. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A atau Golongan B berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan berupa persetujuan atau penolakan. setelah pemohon melengkapi tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga seluruh tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai. 9. BPOM menerbitkan keputusan persetujuan berupa Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB. Keputusan penolakan jika hasil.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jadwal pemeriksaan sarana (audit) dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; 2. Batas waktu pemeriksaan sarana untuk SPA CPKB adalah 20 hari kerja setelah dokumen permohonan dinyatakan lengkap 3. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan; 4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.
4	Biaya/Tarif	Pemohon tidak dikenakan biaya / gratis (sampai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah pengganti PP 32 tahun 2017 tentang PNBP di lingkungan Badan POM)
5	Produk Pelayanan	1. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A 2. Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Golongan B
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan /Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : b. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui : Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri Whatsapp pengaduan : 085117244442 Email : humasbpomkediri@gmail.com Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id Kotak Saran Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan 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 Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemarkan dalam Kosmetika; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Kotak Saran 13. Jalur Khusus Difabel 14. Televisi 15. Wifi 16. Bahan Bacaan dan Referensi 17. Welcome Drink, kopi, the, air dingin, permen 18. Charging corner 19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 20. Kursi roda 21. Kacamata baca 22. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 4. Dilakukan absensi kehadiran 5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	. Front office : 1 orang . Petugas layanan sertifikasi CPKB : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang- undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan

Ditetapkan : di Kediri
 Pada Tanggal : 19 Januari 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



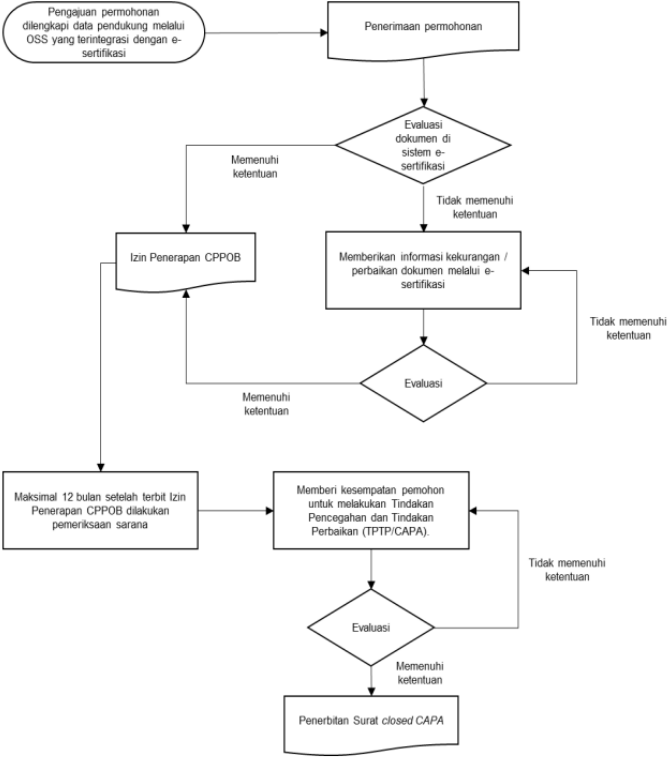
Gidion, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI

STANDAR PELAYANAN BPOM DI KEDIRI
Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	Dokumen Administratif : 1. Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id Dokumen Teknis : 1. NIB beserta lampirannya 2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi 3. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang) 4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan 5. Peta lokasi sarana 6. Tata letak (lay out) sarana 7. Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / Re-packing (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak / lisensi / re-packing) 8. Alur proses produksi disertai diagram alir 9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku, BTP, bahan penolong), termasuk kemasan 10. Panduan mutu, meliputi: a. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk b. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan c. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai d. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Prosedur penanganan bahan kimia non pangan f. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi g. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan h. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out) i. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran j. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi: • Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan • Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi • Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar <pre> graph TD A([Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi]) --> B[Penerimaan permohonan] B --> C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi} C --> D[Pemeriksaan sarana produksi] D --> E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan] E -- Memenuhi ketentuan --> F[Proses evaluasi dilanjutkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan POM] E -- Tidak memenuhi ketentuan --> G[Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TTP/CAPA). Kesempatan perbaikan sebanyak 3x.] G --> H{Evaluasi} H -- Memenuhi ketentuan --> I[Penerbitan Surat closed CAPA] H -- Tidak memenuhi ketentuan --> G I --> F </pre> b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 Pendaftaran Akun Perusahaan - Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Izin Penerapan CPPOB. - Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan pada sistem e-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, dan nomor telepon, NPWP perusahaan). - Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal input data. - Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab. - Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon wajib melengkapi data profil perusahaan dengan mengisi data pabrik/ gudang, fasilitas pabrik, dan jenis pangan Pengajuan Izin Penerapanan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Pemohon mengajukan secara daring dengan login ke https://oss.go.id yang telah terintegrasi dengan aplikasi https://esertifikasi.pom.go.id. 2. Pemohon mengisi data dan mengunggah dokumen persyaratan sebagai berikut: • Peta lokasi sarana produksi pangan olahan. • Denah bangunan (lay out) sarana produksi • Panduan Mutu, meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB • Deskripsi pangan olahan • Alur proses produksi beserta penjelasannya Kelengkapan persyaratan tambahan bagi produsen UMK, sebagai berikut: • Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK pangan risiko rendah. • Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK pangan risiko sedang dan hasil penilaian mandiri CPPOB (self- assessment) oleh Produsen UMK menggunakan formulir penilaian mandiri CPPOB (self-assessment) dengan hasil penilaian minimal B (Baik). 3. Untuk Produsen UMK, Penilaian terhadap permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB hanya dilakukan terhadap kesesuaian dokumen paling lama 20 (duapuluh) hari sejak dokumen diterima. 4. Jika hasil evaluasi dokumen terdapat dokumen kurang lengkap/kurang sesuai maka Produsen diminta untuk melengkapi/memperbaiki dokumen. 5. Jika hasil evaluasi dokumen dinyatakan lengkap dan benar, Izin Penerapan CPPOB akan diterbitkan secara otomatis melalui sistem 6. Pemeriksaan sarana produksi dalam rangka implementasi CPPOB dilakukan dalam waktu paling lambat 12 (dua belas) bulan setelah Izin Penerapan CPPOB diterbitkan. 7. Untuk Produsen dengan skala usaha besar dan menengah, Penilaian permohonan penerbitan Izin Penerapan CPPOB dilakukan melalui pemeriksaan sarana produksi paling lama 20 (dua puluh) hari sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar. 8. Apabila hasil pemeriksaan sarana produksi diperlukan Tindakan Perbaikan atas ketidaksesuaian penerapan CPPOB, Petugas menerbitkan Surat Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung dari tanggal pemeriksaan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Produsen harus menyampaikan Tindakan Perbaikan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak surat tindak lanjut diterima. 10. Apabila berdasarkan penilaian terhadap Tindakan Perbaikan dinyatakan memenuhi persyaratan CPPOB, Izin Penerapan CPPOB akan diterbitkan secara otomatis melalui sistem. 11. Keputusan hasil penilaian dapat berupa penerbitan Izin Penerapan CPPOB dan penolakan. Keputusan hasil penilaian berupa penolakan jika Produsen: ● tidak memenuhi persyaratan CPPOB setelah menyampaikan Tindakan Perbaikan paling banyak 3 (tiga) kali; dan/atau ● tidak melakukan dan melaporkan perbaikan yang dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak surat tindak lanjut diterbitkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar : Surat rekomendasi penerbitan IP-CPPOB melalui diterbitkan paling lambat 20 (lima) hari kerja setelah dokumen dievaluasi dan dinyatakan lengkap b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Izin Penerapan CPPOB system e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan paling lambat 20 (lima) hari kerja setelah dokumen dievaluasi dan dinyatakan lengkap
4	Biaya/Tarif	Pemohon tidak dikenakan biaya / gratis (sampai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah pengganti PP 32 tahun 2017 tentang PNBPN di lingkungan Badan POM)
5	Produk Pelayanan	1. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa : Surat Rekomendasi penerbitan IP-CPPOB 2. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa : Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : b. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; c. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di

NO	KOMPONEN	URAIAN
		lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui : Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri Whatsapp pengaduan : 085117244442 Email : humasbpomkediri@gmail.com Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id Kotak Saran Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan 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 Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP); 5. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan; 6. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan; 7. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan; 8. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga; 9. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan 11. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas; 12. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik; 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan 15. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Kotak Saran 13. Jalur Khusus Difabel 14. Televisi 15. Wifi 16. Bahan Bacaan dan Referensi 17. Welcome Drink, kopi, teh, air dingin, permen 18. Charging corner 19. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 20. Kursi roda 21. Kacamata baca 22. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas 4. Dilakukan absensi kehadiran 5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan
5	Jumlah Pelaksana	a. Front office : 1 orang b. Petugas layanan izin penerapan CPPOB : 9 orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. 2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan

Ditetapkan : di Kediri
 Pada Tanggal : 19 Januari 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19810717 200604 1 001

LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.01.25.25
TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI

MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI



MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI POM DI KEDIRI

Nomor : HK.02.02.17B.01.25.16

Dengan ini kami Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri menyatakan:

1. sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Kediri, 30 Januari 2025

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara