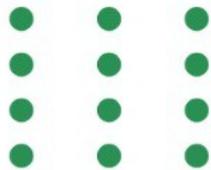
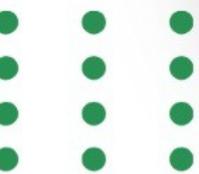




# STANDAR PELAYANAN PUBLIK

## BALAI POM DI KEDIRI



# 2024

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga standar pelayanan publik Balai POM di Kediri dapat terselesaikan dengan baik. Standar pelayanan publik ini nantinya menjadi acuan dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melayani masyarakat dan bagi masyarakat pengguna layanan Balai POM di Kediri.

Standar ini disusun dengan mengacu pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan Standar Pelayanan Balai POM di Kediri ini. Standar pelayanan publik ini diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai POM di Kediri

Kediri, 13 Februari 2024

Kepala Balai POM di Kediri



Gidion, S.Si., M.Sc.

NIP. 19810717 200604 1 001

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.19B.02.24.61 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI TAHUN 2024

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);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI TAHUN 2024.
- 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. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap
  - b. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik secara bertahap golongan A
  - c. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
  - d. Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik
  - e. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
  - f. Sertifikasi cara distribusi obat yang baik
- 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 13 Februari 2024  
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 serta Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, maka perlu ditetapkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagai turunan dari Peraturan sebagaimana disebutkan diatas.

## 1.2 Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

### 1.2.a 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.b 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**

### **RUANG LINGKUP**

#### 2.1 Komponen Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibedakan menjadi dua bagian, yaitu :

##### *A. Service Delivery*

Merupakan komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Terdiri dari 6 (enam) komponen, meliputi :

##### 1. Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan

##### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayan

4. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara;

5. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. *Manufacturing*

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat, meliputi :

1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

2. Sarana Prasarana/Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

3. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;

4. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

5. Jumlah Pelaksana  
Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
6. Jaminan Pelayanan  
Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/ Unit Pelayanan Publik (UPP) sesuai kapasitasan manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;
8. Evaluasi Kinerja Pelayanan  
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

## 2.2 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 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
16. Peraturan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

18. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik
19. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
20. 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);
21. 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);
22. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan;
23. 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;
24. 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;
25. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
  26. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM;
  27. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

## 2.3 Pelaksanaan Pelayanan

### a. Maklumat Pelayanan

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.

### b. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan di Balai POM di Kediri terdiri dari :

1. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap
2. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik Secara Bertahap Golongan A
3. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika

4. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
5. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat Dan Makanan
6. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik

c. Jadwal Pelayanan

Mengacu pada Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.04.1.23.04.16.1769 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Jadwal Pelayanan Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri yaitu:

I. Layanan Langsung (Tatap Muka)

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.30 – 16.00 WIB  
 Istirahat : 12.00 – 12.45 WIB  
 Hari Jumat : Pukul 08.30 – 15.30 WIB  
 Istirahat : 11.45 – 13.15 WIB

II. Layanan Tidak Langsung (Online)

Hari Senin – Kamis : Pukul 08.30 – 16.00 WIB  
 Istirahat : 12.00 – 12.45 WIB  
 Hari Jumat : Pukul 08.30 – 15.30 WIB  
 Istirahat : 11.45 – 13.15 WIB

d. Seragam Petugas Pelayanan

Ketentuan Baju Seragam Pelayanan Publik Langsung (Tatap Muka)

No.	Hari	Seragam
1.	Senin	Seragam Biru Navy
2.	Selasa	Seragam Coklat Khaki
3.	Rabu	Seragam Atasan Putih dan bawahan Coklat Khaki
4.	Kamis	Batik Bebas

5.	Jumat	Batik Bebas
----	-------	-------------

e. Tempat Pelayanan

Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri : Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No.42, Banjaran, Kec. Kota, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64129

Email : [bpom\\_kediri@pom.go.id](mailto:bpom_kediri@pom.go.id)  
[balaipom.kediri@gmail.com](mailto:balaipom.kediri@gmail.com)

Telpon : (0354) 3881224

WhatsApp/SMS : 08966-1500-533

Instagram : bpom.kediri

Twitter : bpom.kediri

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

## **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 :

- I. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
- II. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Balai POM di Kediri setahun sekali;
- III. 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.02.24.61 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
 DAN MAKANAN DI KEDIRI

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI**

**A. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap**

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 - Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Penerbitan surat hasil pemeriksaan 7 (tujuh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap b. Penerbitan surat rekomendasi pemenuhan CPOTB bertahap 10 (sepuluh) hari kerja setelah CAPA dinyatakan selesai
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	a. Surat Hasil Pemeriksaan untuk Penerapan CPOTB Bertahap b. Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas :</p> <p>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</p> <p>b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui :</p> <p>Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl. PK. Bangsa No.42 Kediri Telpon : (0354) 3881224 Email : bpom_kediri@pom.go.id Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri 64124</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1.Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>2.Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah;</p> <p>3.Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Perlindungan Konsumen;</p> <p>4.Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</p> <p>5.Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</p> <p>6.Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>7.Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah</p> <p>8.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 006 Tahun 2012 tentang Industri dan Usaha Obat Tradisional</p> <p>9.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 007 Tahun 2012 tentang Registrasi Obat Tradisional;</p> <p>10.Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</p> <p>11.Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik;</p> <p>12.Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <p>13.Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 32 Tahun 2019 tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Tradisional;</p> <p>14.Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik, dan</p> <p>15.Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.06.11.5629 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik.</p> <p>16.Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</p> <p>17.Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tradisional Yang Baik.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas <i>Front Office</i></li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan</li> <li>4. Kursi Pelayanan</li> <li>5. Meja Pelayanan</li> <li>6. Kotak Saran</li> <li>7. Komputer</li> <li>8. Sofa Ruang Tunggu</li> <li>9. Bahan Bacaan dan Referensi</li> <li>10. Fasilitas Parkir Kendaraan Roda Dua dan Empat Toilet</li> <li>11. Produk informasi seperti brosur, leaflet</li> <li>12. Air Minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</li> <li>13. Tempat <i>charging</i></li> <li>14. Free wifi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>4. Dilakukan absensi kehadiran</li> <li>5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai atau petugas layanan publik Balai POM di Kediri sesuai jadwal pelayanan
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Balai POM di Kediri diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 : 13 Februari 2024  
 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.02.24.61 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI KEDIRI

**B. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik  
Secara Bertahap Golongan A**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan;</li> <li>2. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetika Dokumen penerapan sistem mutu CPKB meliputi aspek system manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;</li> <li>3. 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</li> <li>4. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>5. Dokumen teknis yang dapat diunduh di OSS</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (online) melalui laman <a href="https://oss.go.id">https://oss.go.id</a> dan mengirimkan surat permohonan melalui email Balai POM di Kediri (<a href="mailto:bpom.kediri@gmail.com">bpom.kediri@gmail.com</a>)</li> <li>2. Dilakukan evaluasi kelengkapan dokumen permohonan, apabila kelengkapan dokumen kurang maka pemohon diminta untuk melengkapi</li> <li>3. Pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana</li> <li>4. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. 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 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</p> <p>6. Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan A berupa Analisis Hasil Pemeriksaan diterbitkan 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.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Jadwal pemeriksaan sarana (audit) dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas;</p> <p>2. Batas waktu pemeriksaan sarana untuk SPA CPKB adalah 20 hari kerja setelah dokumen permohonan dinyatakan lengkap</p> <p>3. Hasil pemeriksaan sarana diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dilakukan;</p> <p>4. Analisis hasil pemeriksaan diterbitkan maksimal 5 (lima) hari kerja setelah seluruh hasil temuan dinyatakan selesai.</p>
4	Biaya/Tarif	Pemohon tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan berupa sertifikat pemenuhan aspek CPKB bertahap golongan A
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan /Apresiasi	<p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas :</p> <p>b. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</p> <p>c. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui :</p> <p>Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri  Telpon : (0354) 3881224  Email : bpom_kediri@pom.go.id  Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li> <li>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemaran dalam Kosmetika;</li> <li>9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</li> <li>10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;</li> <li>11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 8. Sofa Ruang Tunggu 9. Bahan Bacaan dan Referensi 10. Fasilitas Parkir Kendaraan Roda Dua dan Empat Toilet 11. Produk informasi seperti brosur, leaflet 12. Air Minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan 13. Tempat <i>charging</i> Free wifi
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
6	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>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.</p> <p>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan</p> <p>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan</p>

Ditetapkan : di Kediri  
 Pada Tanggal : 13 Februari 2024  
 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.02.24.61 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
DAN MAKANAN DI KEDIRI

**C. Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<p>Dokumen Administratif :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIB dengan KBLI sesuai jenis usaha</li> <li>2. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan</li> <li>3. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik</li> <li>4. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan)</li> <li>5. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id</li> </ol> <p>Dokumen Teknis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur</li> <li>2. KTP Penanggung Jawab Teknis</li> <li>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.</li> <li>4. SOP dan formulir tentang : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pengemasan sekunder/ pelabelan</li> <li>b. Penanganan Sampel Peninggal</li> <li>c. Penanganan Produk Kembalian</li> <li>d. Penyimpanan</li> <li>e. Penanganan Keluhan</li> <li>f. Penarikan Produk</li> <li>g. Pemusnahan Produk</li> <li>h. Sanitasi</li> </ol> </li> <li>5. Tersedia tempat penyimpanan d</li> <li>6. engan kriteria : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat penyimpanan dirancang dan</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN														
		<p>disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai;</p> <p>b. Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan;</p> <p>c. Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembab, suhu kamar dan terhindar dari sinar matahari langsung</p>														
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Pemohon</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Balai POM di Kediri</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id </div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penerimaan permohonan </div> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div> Evaluasi </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Pemeriksaan sarana distribusi </div> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penerbitan surat hasil pemeriksaan </div> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Menerima surat hasil pemeriksaan </div> </td> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Evaluasi </div> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP) </div> </td> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id </div> </td> </tr> </tbody> </table>	Pemohon	Balai POM di Kediri	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penerimaan permohonan </div>		<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div> Evaluasi		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Pemeriksaan sarana distribusi </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penerbitan surat hasil pemeriksaan </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Menerima surat hasil pemeriksaan </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Evaluasi </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP) </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id </div>
Pemohon	Balai POM di Kediri															
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Pengajuan PB UMKU Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dilengkapi dokumen pendukung di oss.go.id </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penerimaan permohonan </div>															
	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div> Evaluasi															
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Pemeriksaan sarana distribusi </div>															
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penerbitan surat hasil pemeriksaan </div>															
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Menerima surat hasil pemeriksaan </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Evaluasi </div>															
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP) </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika di oss.go.id </div>															
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik 5 (lima) hari kerja dari dokumen telah dievaluasi dan dinyatakan lengkap														
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	<p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas :</p> <p>d. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</p> <p>e. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan</p>														

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>melalui :</p> <p>Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri</p> <p>Telpon : (0354) 3881224</p> <p>Email : bpom_kediri@pom.go.id</p> <p>Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li> <li>6. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>7. Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2020 tentang Cemar dalam Kosmetika;</li> <li>8. Peraturan Badan POM Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika;</li> <li>9. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>10. Peraturan Badan POM Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika;</li> <li>11. 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;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetika; 13. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 14. 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;
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 8. Sofa Ruang Tunggu 9. Bahan Bacaan dan Referensi 10. Fasilitas Parkir Kendaraan Roda Dua dan Empat Toilet 11. Produk informasi seperti brosur, leaflet 12. Air Minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan 13. Tempat <i>charging</i> Free wifi
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	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
6	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</p> <p>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>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.</p> <p>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan</p> <p>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan</p>

Ditetapkan : di Kediri  
 Pada Tanggal : 13 Februari 2024  
 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.02.24.61 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
 DAN MAKANAN DI KEDIRI

**D. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<p>Dokumen Administratif :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan PB-UMKU Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik melalui <a href="http://oss.go.id">oss.go.id</a> yang terintegrasi dengan <a href="http://e-sertifikasi.pom.go.id">e-sertifikasi.pom.go.id</a></li> </ol> <p>Dokumen Teknis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIB beserta lampirannya</li> <li>2. Hasil foto dari sistem OSS yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi</li> <li>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)</li> <li>4. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan KBLI di OSS yang diajukan</li> <li>5. Peta lokasi sarana</li> <li>6. Tata letak (lay out) sarana</li> <li>7. Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / Re-packing (jika pemohon melakukan produksi dengan kontrak / lisensi / re-packing)</li> <li>8. Alur proses produksi disertai diagram alir</li> <li>9. Dokumen terkait deskripsi dan komposisi produk (bahan baku, BTP, bahan penolong), termasuk kemasan</li> <li>10. Panduan mutu, meliputi:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk</li> <li>b. Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan</li> <li>c. Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>terpakai</p> <p>d. Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi</p> <p>e. Prosedur penanganan bahan kimia non pangan</p> <p>f. Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi</p> <p>g. Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan</p> <p>h. Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out)/FEFO (First Expire First Out)</p> <p>i. Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran</p> <p>j. Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan</li> <li>• Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi</li> <li>• Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya)</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar</p> <pre> graph TD     A([Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi]) --&gt; B[Penerimaan permohonan]     B --&gt; C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi}     C --&gt; D[Pemeriksaan sarana produksi]     D --&gt; E[Penerbitan surat hasil pemeriksaan]     E -- Memenuhi ketentuan --&gt; F[Proses evaluasi dilanjutkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan POM]     E -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; G[Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA). Kesempatan perbaikan sebanyak 3x.]     G --&gt; H{Evaluasi}     H -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; G     H -- Memenuhi ketentuan --&gt; I[Penerbitan Surat closed CAPA]     I --&gt; F   </pre> <p>b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>kecil</p> <pre> graph TD     A([Pengejuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi]) --&gt; B[Penerimaan permohonan]     B --&gt; C{Evaluasi dokumen di sistem e-sertifikasi}     C -- Memenuhi ketentuan --&gt; D[Izin Penerapan CPPOB]     C -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; E[Memberikan informasi kekurangan / perbaikan dokumen melalui e-sertifikasi]     E --&gt; F{Evaluasi}     F -- Memenuhi ketentuan --&gt; D     F -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; E     D --&gt; G[Maksimal 12 bulan setelah terbit izin Penerapan CPPOB dilakukan pemeriksaan sarana]     G --&gt; H[Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA)]     H --&gt; I{Evaluasi}     I -- Memenuhi ketentuan --&gt; J[Penerbitan Surat closed CAPA]     I -- Tidak memenuhi ketentuan --&gt; E   </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar : Surat rekomendasi penerbitan IP-CPPOB melalui diterbitkan 20 (lima) hari kerja setelah dokumen dievaluasi dan dinyatakan lengkap</p> <p>b. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil : Izin Penerapan CPPOB system e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (lima) hari kerja setelah dokumen dievaluasi dan dinyatakan lengkap</p>
4	Biaya/Tarif	tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa : Surat Rekomendasi penerbitan IP-CPPOB</li> <li>2. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa : Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB)</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Masukan/Apresiasi	<p>atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</li> <li>b. 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  Telpon : (0354) 3881224  Email : bpom_kediri@pom.go.id  Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri</li> </ol> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 033 Tahun 2012 tentang Bahan Tambahan Pangan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75 Tahun 2010 tentang Good Manufacturing Practices (GMP);</li> <li>5. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan;</li> <li>6. Peraturan Badan POM Nomor 7 Tahun 2018 tentang Bahan yang Dilarang dalam Pangan;</li> <li>7. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemaran Kimia dalam Pangan Olahan;</li> <li>8. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga;</li> <li>9. Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan</li> <li>11. Peraturan Badan POM Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Cara Produksi yang Baik untuk Pangan Steril Komersial yang Disterilisasi setelah Dikemas;</li> <li>12. Peraturan Badan POM nomor 10 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan;</li> <li>13. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;</li> <li>14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Informasi Nilai Gizi pada Label Pangan Olahan</li> <li>15. Peraturan Badan POM Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas <i>Front Office</i></li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan</li> <li>4. Kursi Pelayanan</li> <li>5. Meja Pelayanan</li> <li>6. Kotak Saran</li> <li>7. Komputer</li> <li>8. Sofa Ruang Tunggu</li> <li>9. Bahan Bacaan dan Referensi</li> <li>10. Fasilitas Parkir Kendaraan Roda Dua dan Empat Toilet</li> <li>11. Produk informasi seperti brosur, leaflet</li> <li>12. Air Minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</li> <li>13. Tempat <i>charging</i> Free wifi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Ijin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Dilakukan absensi kehadiran</li> <li>5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai atau petugas layanan publik Balai POM di Kediri sesuai jadwal pelayanan
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan CCTV</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan</li> </ul>

Ditetapkan : di Kediri  
 Pada Tanggal : 13 Februari 2024  
 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.02.24.61 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
 DAN MAKANAN DI KEDIRI

**E. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<p>Permintaan Informasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Identitas pelanggan (nama, nomor telepon/whatsapp, alamat, pekerjaan/ profesi)</li> <li>d. Identitas perusahaan (jika ada)</li> <li>e. Jenis informasi yang dibutuhkan</li> <li>f. Identitas produk (jika ada)</li> <li>g. Informasi pendukung : Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/ diadukan (jika ada)</li> </ul> <p>Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pelanggan/pelapor (nama, nomor telepon/whatsapp, alamat, pekerjaan/ profesi)</li> <li>b. Identitas terlapor (Nama, alamat, instansi)</li> <li>c. Identitas produk yang dilaporkan</li> <li>d. Lokasi kasus dan waktu terjadinya</li> <li>e. Isi pengaduan/ pertanyaan termasuk kronologi kejadian</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelanggan meminta informasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung melalui tatap muka di ULPK Balai POM di Kediri atau di MPP (Kab. Tulungagung) dan secara tidak langsung melalui telepon, SMS/WA, Email, Media sosial.</li> <li>b. Petugas menerima permintaan informasi/ pengaduan dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN				
		<p>c. Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait</p> <p>d. Informasi/ tindak lanjut pengaduan diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.</p> <div data-bbox="663 539 1441 1458" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Pelanggan/Konsumen</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Loka POM di Kabupaten Kediri</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Permintaan Informasi/Pengaduan melalui :  1. Langsung/tatap muka  2. Telepon  3. Whatsapp/SMS  4. Email  5. Medsos </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Melengkapi data</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Memperoleh informasi</div> </td> <td style="vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Menerima permintaan informasi/pengaduan sesuai persyaratan</div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Klarifikasi data</div> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Perumusan Jawaban informasi/ tindak lanjut</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> Informasi diberikan kepada pelanggan melalui :  1. Langsung/tatap muka  2. Telepon  3. Whatsapp/SMS  4. Email  5. Medsos </div> </td> </tr> </tbody> </table> <pre> graph TD     subgraph Pelanggan_Konsumen         A[Permintaan Informasi/Pengaduan melalui : 1. Langsung/tatap muka 2. Telepon 3. Whatsapp/SMS 4. Email 5. Medsos]         B[Melengkapi data]         C[Memperoleh informasi]     end     subgraph Loka_POM_Kabupaten_Kediri         D[Menerima permintaan informasi/pengaduan sesuai persyaratan]         E{Klarifikasi data}         F{Perumusan Jawaban informasi/ tindak lanjut}         G[Informasi diberikan kepada pelanggan melalui : 1. Langsung/tatap muka 2. Telepon 3. Whatsapp/SMS 4. Email 5. Medsos]         H[Rujukan ke Unit terkait]     end     A --&gt; D     D --&gt; E     E -- "Tidak Lengkap" --&gt; B     B --&gt; A     E -- "Lengkap" --&gt; F     F -- "Memerlukan rujukan" --&gt; H     H -- "Jawaban rujukan" --&gt; F     F -- "Jawaban tersedia" --&gt; G     G --&gt; C </pre> </div>	Pelanggan/Konsumen	Loka POM di Kabupaten Kediri	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Permintaan Informasi/Pengaduan melalui :  1. Langsung/tatap muka  2. Telepon  3. Whatsapp/SMS  4. Email  5. Medsos </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Melengkapi data</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Memperoleh informasi</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Menerima permintaan informasi/pengaduan sesuai persyaratan</div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Klarifikasi data</div> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Perumusan Jawaban informasi/ tindak lanjut</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> Informasi diberikan kepada pelanggan melalui :  1. Langsung/tatap muka  2. Telepon  3. Whatsapp/SMS  4. Email  5. Medsos </div>
Pelanggan/Konsumen	Loka POM di Kabupaten Kediri					
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Permintaan Informasi/Pengaduan melalui :  1. Langsung/tatap muka  2. Telepon  3. Whatsapp/SMS  4. Email  5. Medsos </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Melengkapi data</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Memperoleh informasi</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Menerima permintaan informasi/pengaduan sesuai persyaratan</div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Klarifikasi data</div> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Perumusan Jawaban informasi/ tindak lanjut</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> Informasi diberikan kepada pelanggan melalui :  1. Langsung/tatap muka  2. Telepon  3. Whatsapp/SMS  4. Email  5. Medsos </div>					
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan :</p> <p>a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif</p> <p>b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan</p> <p>c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan</p>				
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis				
5	Produk Pelayanan	Informasi kepada konsumen / Jawaban hasil tindak lanjut pengaduan				
6	Penanganan	Permintaan informasi dan penyampaian				

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:</p> <p>Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri  Telpon : (0354) 3881224  SMS/WhatsApp: 08966 1500 533  Email : bpom_kediri@pom.go.id  Instagram : @bpom.kediri  Twitter : @bpomkediri  Facebook : Balai POM di Kediri  Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri 64124</p>
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.</p> <p>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;</p> <p>17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>19. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</p> <p>20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan</li> <li>2. Kursi Pelayanan</li> <li>3. Meja Pelayanan</li> <li>4. Kotak Saran</li> <li>5. Komputer</li> <li>6. Ruang Tunggu</li> <li>7. Sofa Ruang Tunggu</li> <li>8. Bahan Bacaan</li> <li>9. Welcome Drink</li> <li>10. Referensi</li> <li>11. Parkiran</li> <li>12. Toilet</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik</li> <li>2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai atau petugas layanan publik Balai POM di Kediri sesuai jadwal pelayanan
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</li> <li>2. Konsultasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</li> <li>3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Balai POM di Kediri</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Ditetapkan : di Kediri  
 Pada Tanggal : 13 Februari 2024  
 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.02.24.61 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN BALAI PENGAWAS OBAT  
 DAN MAKANAN DI KEDIRI

**F. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1	Persyaratan	<p>a. Sertifikasi Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat.</li> <li>2) Sertifikat Distribusi Farmasi/Sertifikat Distribusi Cabang Farmasi/Izin Usaha PBF/PBF Cabang;</li> <li>3) Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA);</li> <li>4) Denah alur pengelolaan obat dan/atau bahan obat;</li> <li>5) Daftar kategori produk yang didistribusikan;</li> <li>6) Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan obat;</li> <li>7) Daftar peralatan /perlengkapan terakreditasi /terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan;</li> <li>8) Kebijakan mutu dan daftar SOP; dan</li> <li>9) Izin khusus penyaluran narkotika apabila mengajukan dengan kategori produk narkotika</li> </ol> <p>b. Pembaharuan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan administrasi (perubahan alamat dengan lokasi yang sama)             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sertifikat CDOB sebelumnya</li> <li>2) Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi Alamat</li> </ol> </li> <li>• Penambahan gudang             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) NIB dan izin lokasi gudang baru</li> <li>2) Denah layout bangunan gudang baru</li> <li>3) STRA/SIPA APJ gudang baru</li> </ol> </li> </ul> <p>c. Perpanjangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat Dokumen inspeksi diri</p> <p>3) Riwayat tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. OSS RBA menerbitkan id_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id</li> <li>3. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar</li> <li>4. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF</li> <li>b) Petugas BPOM melakukan verifikasi akun.</li> <li>c) PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar</li> <li>d) Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar</li> </ol> </li> <li>5. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasi cdob.pom.go.id.</li> <li>6. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan SPB.</li> <li>7. PBF melakukan pembayaran PNPB dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan.</li> <li>8. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja</p> <p>9. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>10. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB.</p> <p>11. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB.</p> <p>12. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Hasil Inspeksi Sarana untuk Sertifikat CDOB : maksimal 20 HK dari dokumen dinyatakan lengkap dan telah dilakukan pembayaran PNPB</p> <p>b. Hasil Evaluasi CAPA : maksimal 30 HK terhitung sejak diterimanya CAPA</p> <p>c. Sertifikat CDOB : maksimal 14 HK terhitung CAPA dinyatakan selesai</p>
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	<p>a. Hasil Inspeksi Sarana untuk Sertifikat CDOB</p> <p>b. Hasil Evaluasi CAPA</p> <p>c. Sertifikat CDOB</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas :</p> <p>c. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;</p> <p>d. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan disampaikan melalui :</p> <p>Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl. PK. Bangsa No.42 Kediri  Telpon : (0354) 3881224  Email : bpom_kediri@pom.go.id  Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri 64124</p> <p>Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan Rencana Aksi. Saran dan Masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan Publik.</p>
<b>Pengelolaan Pelayanan</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>7. 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</li> <li>8. Peraturan Kepala Badan POM No. 25 tahun 2017 tentang Tata Cara Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas <i>Front Office</i></li> <li>2. Ruang Tunggu</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan</li> <li>4. Kursi Pelayanan</li> <li>5. Meja Pelayanan</li> <li>6. Kotak Saran</li> <li>7. Komputer</li> <li>8. Sofa Ruang Tunggu</li> <li>9. Bahan Bacaan dan Referensi</li> <li>10. Fasilitas Parkir Kendaraan Roda Dua dan Empat Toilet</li> <li>11. Produk informasi seperti brosur, leaflet</li> <li>12. Air Minum, teh dan kopi gratis untuk pelanggan</li> <li>13. Tempat <i>charging</i> Free wifi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik</li> <li>2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan</li> <li>3. Memiliki Kompetensi Evaluasi Sertifikasi CDOB</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas</li> <li>4. Dilakukan absensi kehadiran</li> <li>5. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai atau petugas layanan publik Balai POM di Kediri sesuai jadwal pelayanan
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan;</li> <li>3. Setiap pelaksana layanan dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Pengawasan ruang layanan dan parkir dengan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terhadap pelaksana pelayanan publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan</li> </ol>

Ditetapkan : di Kediri  
 Pada Tanggal : 13 Februari 2024  
 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.02.24.61 TAHUN 2024  
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.02.02.19B.02.24.75

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, 09 Januari 2024

Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri


Gidion, S.Si., M.Sc.