



BADAN POM

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**BALAI POM
DI KEDIRI**



2025

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Standar Pelayanan Publik Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Dokumen ini disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Standar Pelayanan ini menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bentuk transparansi dan akuntabilitas kami kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Selain itu, Standar Pelayanan ini sebagai panduan bagi masyarakat pengguna layanan Balai POM di Kediri.

Standar ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan dokumen ini. Harapan kami, Standar Pelayanan ini dapat diimplementasikan secara konsisten dan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, adil, terjangkau, transparan, dan terukur.

Kediri, 4 November 2025
Kepala Balai POM di Kediri



Winanto, S.Si., Apt., M.Si
NIP. 19800105 200501 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang.....	8
1.2 Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan	8
BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN	10
2.1 Pelaksanaan Pelayanan.....	10
2.2 Jenis Pelayanan	10
2.3 Jadwal Pelayanan	10
2.4 Maklumat Pelayanan	12
2.5 Pengawasan Internal	13
2.6 Jaminan Pelayanan.....	13
2.7 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.....	13
BAB III PENUTUP	14
3.1 Monitoring.....	14
3.2 Evaluasi	14
3.3 Indikator Evaluasi	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan.....	16
Lampiran 2 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	23
Lampiran 3 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB).....	29
Lampiran 4 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Layanan Penerbitan Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	36
Lampiran 5 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)	433
Lampiran 6 Standar Pelayanan BPOM di Kediri : Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	50

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI

NOMOR HK.02.02.17B.11.25.147 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA

BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI

TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, 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 No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 No. 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5357)
5. 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);
6. 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);

7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);

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. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan
 - b. Sertifikasi cara distribusi obat yang baik (CDOB)
 - c. Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik (CPOTB)
 - d. Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika
 - e. Sertifikasi pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik (CPKB)
 - f. Penerbitan Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik (CPPOB)
- 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 4 November 2025

KEPALA BALAI POM DI KEDIRI



WINANTO

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan perwujudan kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat serta sebagai implementasi dari prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

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 Pengawas Obat dan Makanan nomor 28 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan pengawas Obat dan makanan, Balai POM di Kediri secara berkala melakukan peninjauan dan reviu terhadap Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan.

Masukan dari berbagai stakeholder BPOM di Kediri baik pengguna layanan, akademisi, lintas sektor, organisasi masyarakat dan media pada acara Forum Komunikasi Publik digunakan untuk menyempurnakan reviu Standar Pelayanan Publik BPOM di Kediri. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik hasil reviu ini, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik di Balai POM di Kediri dapat terlaksana secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

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. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
3. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)
4. Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika
5. Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)
6. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

2.3 Jadwal Pelayanan

1. Layanan Langsung (Tatap Muka)

a. Alamat :

Kantor Balai POM di Kediri, Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 42, Banjaran, Kota Kediri

b. Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 WIB

c. Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 WIB

d. Hari Sabtu-Minggu dan Libur Nasional

- Layanan dilaksanakan pada kondisi/keadaan tertentu (Kejadian Luar Biasa, kasus tertentu, keracunan pangan, pameran dalam rangka Komunikasi, Informasi dan Edukasi, dll)
- Pelayanan tatap muka sudah terjadwal atau dilaksanakan sesuai perjanjian.

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, syal, dan atribut pegawai	Atasan biru dongker, bawahan biru dongker, dan atribut pegawai
2.	Selasa	Atasan kakhi, bawahan kakhi, kerudung coklat polos, syal, dan atribut pegawai	Atasan kakhi, bawahan kakhi, dan atribut pegawai
3.	Rabu	Atasan putih, bawahan khaki, kerudung krem, syal dan atribut pegawai	atasan putih, bawahan khaki, dan atribut pegawai
4.	Kamis	Atasan batik BPOM, kerudung biru dongker, bawahan biru dongker, syal dan atribut pegawai	atasan batik BPOM, bawahan biru dongker, dan atribut pegawai
5.	Jumat	Atasan batik nasional, syal 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

- Alamat : Jl. RA Kartini No.7, Kabupaten Tulungagung
- Setiap hari Senin jam 08.00 – 14.00 WIB, dengan seragam petugas layanan sesuai ketentuan layanan

b. Mal Pelayanan Publik di Kota Blitar

- Alamat : Jl. Cokroaminoto No. 1 Kepanjenkidul, Kota Blitar
- Setiap hari Selasa jam 09.00 – 14.00 WIB, dengan seragam petugas layanan sesuai ketentuan layanan

c. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri

- Alamat : Jl. Soekarno Hatta No. 14, Desa Sukorejo, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri

- Setiap hari Kamis dan Jumat jam 08.00 – 14.00 WIB, dengan seragam petugas layanan sesuai ketentuan layanan

3. Layanan Tidak Langsung (Whatsapp/Surat/Email/Website/Media Sosial/Telefon/ Zoom Meeting)

- Hari Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 WIB
- Hari Jumat : Pukul 07.30 – 16.30 WIB
- Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional : pelayanan pada kondisi tertentu yang membutuhkan penanganan cepat (kasus keracunan, kasus kepolisian, dll)
- Media Layanan :
 - a. Website : www.kediri.pom.go.id
 - b. WhatSapp : 0896 6150 0533
 - c. Email : bpom_kediri@pom.go.id;
balaipom.kediri@gmail.com
 - d. Facebook : @bpom.kediri
 - e. Instagram : @bpom.kediri
 - f. HaloBPOM : 1500533
 - g. Aplikasi SP4N-LAPOR
 - h. Zoom meeting : <https://bit.ly/KonsultasiZoomKdr>

4. 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/ papan pengumuman/ media lainnya.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 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

2.7 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.02.02.17B.11.25.147
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. UNTUK KELOMPOK RENTAN 1) Pelanggan layanan prioritas kelompok rentan dapat mengakses pelayanan melalui tatap muka, telepon, whatsapp, email, zoom meeting, atau media lainnya yang memungkinkan. 2) Pengguna layanan prioritas menginformasikan kebutuhan pelayanan kepada BPOM di Kediri melalui form/link yang telah disediakan. 3) BPOM di Kediri melakukan verifikasi dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna layanan prioritas/kelompok rentan 4) Identifikasi pengguna layanan prioritas kelompok rentan mempertimbangkan kondisi kelompok rentan dan kemudahan mengakses kantor BPOM di Kediri dan pelanggan mendapatkan antrian khusus. B. PELANGGAN UMUM 1) Pelanggan meminta informasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung melalui tatap muka di ULPK Balai POM di Kediri atau di MPP (Kab. Tulungagung, Kab. Kediri dan Kota Blitar) dan secara tidak langsung melalui telepon, Surat, Whatsapp, Zoom Meeting, Email, Media sosial, Rujukan dari Simpel LPK atau SP4N Lapor.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Petugas menerima permintaan informasi/ pengaduan dan Melakukan klarifikasi/telaah 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. 3) Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait. 4) Informasi/ tindak lanjut pengaduan diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai. <u>Alur Layanan Informasi dan Pengaduan</u> <pre> graph TD subgraph Pemohon A[Permintaan Informasi dan Pengaduan melalui: • Langsung/ tatap muka • Tidak Langsung : Surat Whatsapp, Zoom Meeting, Email, Media sosial, Rujukan dari Simpel LPK atau SP4N Lapor] B[Melengkapi data] C((Memperoleh Informasi)) end subgraph Balai_POM [Balai POM] D[Menerima permintaan informasi/pengaduan sesuai persyaratan] E{Klarifikasi data} F{Perumusan Jawaban} G[Informasi diberikan pada pelanggan melalui 1. Langsung/ tatap muka 2. Tidak Langsung] end subgraph Badan_POM [Badan POM] H[Rujukan ke Unit terkait] end A --> D D --> E E -- tidak lengkap --> B B --> E E -- lengkap --> F F --> H F --> G G --> C </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan : a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan 5 HK b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan Maksimal diselesaikan 14 HK c. 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	A. Pengelolaan Pengaduan 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 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 089661500533 • Email : humasbpomkediri@gmail.com • Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id • Subsite : https://sangintegritas.pom.go.id/, https://kediri.pom.go.id/berita/layanan-pengaduan-balai-pom-di-kediri B. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan Kotak Saran. Saran dan Masukan yang disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
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; 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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. 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 Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 3. Ruang Tunggu layanan khusus kelompok rentan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy khusus pelanggan 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		11. Ruang Laktasi 12. Jalur Khusus Difabel 13. Televisi 14. Free Wifi 15. Brosur/leaflet, alat peraga, bahan bacaan dan referensi 16. Welcome Drink, kopi, teh, air dingin, permen 17. Charging corner 18. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 19. Kursi roda 20. Kacamata baca 21. Toilet 22. Kantin Kejujuran
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan dan peraturan yang dibutuhkan dalam layanan publik 2. Memiliki kemampuan komunikasi aktif 3. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 4. Memahami Informasi dan Registrasi Obat dan Makanan; 5. 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: 5 orang
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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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	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 : 04 November 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Winanto, S.Si., Apt
 NIP. 19800105 200501 1 001

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KEDIRI MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.17B.11.25.147 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 pengakuan sebagai PBF Cabang untuk PBF Cabang; 4. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) Penanggung Jawab; 5. Denah lokasi dan tata letak (layout); 6. Daftar produk yang didistribusikan; 7. Struktur organisasi; 8. Daftar personalia dan uraian kerja (jobdesk); 9. Daftar peralatan atau perlengkapan; 10. Quality management system; 11. Dokumen self assessment; 12. Izin Khusus Penyaluran Narkotika untuk PBF yang menyalurkan Narkotika. b. Resertifikasi 1. Diajukan paling cepat 12 (dua belas) bulan dan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku Sertifikat CDOB berakhir; 2. Surat pernyataan bahwa pimpinan puncak dan direksi tidak pernah terlibat tindak pidana di bidang obat; 3. Dokumen inspeksi diri; 4. Hasil Evaluasi tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir telah dinyatakan selesai. c. Perubahan Sertifikat • Perubahan administrasi (perubahan alamat yang tidak mengubah Lokasi PBF atau PBF Cabang) 1. Sertifikat CDOB sebelumnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Surat keterangan dari instansi yang berwenang untuk melegalisasi alamat • Penambahan gudang 1. NIB dan izin Lokasi gudang baru 2. Denah Lokasi dan tata letak (layout) 3. STRA/SIPA APJ gudang baru
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.
		<pre> graph TD subgraph "Pelaku Usaha / PBF" A[Melakukan pengajuan PB UMKU Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik pada OSS RBA] --> B{Memiliki akun} B --> C[Membuat akun di sertifikasicdob.pom.go.id] C --> D[Melengkapi dokumen persyaratan pengajuan di sertifikasicdob.pom.go.id] D --> E[Membuat CAPA] end subgraph "BPOM" F[Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan] --> G{tidak lengkap} G --> D F --> H{lengkap} H --> I[Penerbitan SPB] I --> J[Pembayaran SPB] J --> K[Penerbitan surat delegasi] K --> L{ada temuan} L --> E K --> M{tidak ada temuan} M --> N[Penerbitan Sertifikat] N --> O[Penerbitan Penolakan] end subgraph "UPT BPOM" P[Melakukan Inspeksi] --> Q[Hasil Pemeriksaan] Q --> R{Tidak ada temuan} R --> N Q --> S{Memenuhi ketentuan} S --> N Q --> T{Tidak memenuhi ketentuan} T --> O end D --> F I --> J J --> K K --> P E --> S </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu atau timeline dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB dilaksanakan paling lama 49 Hari Kerja dengan sistem <i>clock on clock off</i> dan 7 Hari Kerja untuk penerbitan sertifikat tanpa pemeriksaan sarana
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Pelayanan	a. Hasil Inspeksi Sarana untuk Sertifikat CDOB b. Hasil Evaluasi CAPA c. Sertifikat CDOB
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	A. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; 2) 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 089661500533 • Email : humasbpomkediri@gmail.com • Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id • Subsite : https://sangintegritas.pom.go.id/, https://kediri.pom.go.id/berita/layanan-pengaduan-balai-pom-di-kediri B. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan Kotak Saran. Saran dan Masukan yang disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya 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 Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 8. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 9. Peraturan Kesehatan Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat Yang Baik
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 3. Ruang Tunggu layanan khusus kelompok rentan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy khusus pelanggan 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Jalur Khusus Difabel 13. Televisi 14. Free Wifi 15. Brosur/leaflet, alat peraga, bahan bacaan dan referensi 16. Welcome Drink, kopi, teh, air dingin, permen 17. Charging corner 18. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 19. Kursi roda 20. Kacamata baca 21. Toilet 22. Kantin Kejujuran
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. Memahami ketentuan dan peraturan terkait sertifikasi CDOB 4. Dilakukan Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan

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	b. Front office : 1 orang c. Petugas layanan sertifikasi CDOB : 5 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 : 4 November 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Winanto, S.Si, Apt., M.Si.
 NIP. 19800105 200501 1 001

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.17B.11.25.147
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	1. Dokumen Administratif a. Surat permohonan b. Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id c. KBLI CPOTB merujuk pada Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) 21022 (Industri Pabrik Obat Tradisional untuk Manusia) yang digunakan untuk mendaftar dalam proses sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)" d. NIB RBA e. NPWP 2. Dokumen Teknis a. Merupakan usaha obat tradisional yaitu UKOT atau UMOT • UMOT : bentuk param, tapel, pilis, cairan obat luar, dan rajangan. • UKOT : semua bentuk sediaan Obat Bahan Alam, kecuali bentuk sediaan tablet, effervesen, suppositoria, kapsul lunak, dan aerosol obat luar. b. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM http://www.e-sertifikasi.pom.go.id c. Khusus untuk pengajuan Sertifikat Baru diharuskan menyertakan Surat Pernyataan Komitmen d. Dokumen denah tata ruang bangunan sesuai dengan persyaratan CPOTB. e. Dokumen Mutu
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur penerbitan CPOTB Bertahap:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Menyiapkan dokumen administrasi berupa NIB dengan KBLI 21022 (Industri Pabrik Obat Tradisional untuk Manusia). 2. Pelaku usaha mengajukan PBUMKU pada akun oss untuk penerbitan Sertifikat CPOTB Bertahap 3. Pelaku usaha mengakses layanan e-sertifikasi melalui sertifikasi.pom.go.id atau melalui portal OSS. Pendaftaran akun akan diverifikasi oleh admin setelah sesuai pelaku usaha akan menerima surat elektronik yang berisi <i>username</i> dan <i>password</i> untuk dapat mengakses esertifikasi.pom.go.id 4. Setelah masuk ke laman esertifikasi.pom.go.id pelaku usaha melengkapi data profil perusahaan, termasuk data industri, penanggung jawab teknis, pabrik atau gudang, dan bentuk sediaan produk. 5. Pelaku usaha melakukan permohonan sertifikat CPOTB bertahap dengan memilih data pabrik, jenis usaha (UKOT/UMOT). 6. Pelaku usaha mengunggah dokumen teknis yang di esertifikasi.pom.go.id dan mengirim pengajuan. 7. Permohonan pengajuan dari pelaku usaha akan di verifikasi dan validasi oleh petugas penilai. 8. Petugas UPT BPOM akan menjadwalkan untuk audit sarana kepada pelaku usaha dan melakukan pemeriksaan setempat. Jika hasil inspeksi memenuhi ketentuan dan semua temuan telah ditindaklanjuti (perbaikan dan tindakan pencegahan/CAPA), UPT akan merekomendasikan penerbitan sertifikat CPOTB bertahap. Sertifikat kemudian dapat diunduh melalui sistem.

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Pemohon	Balai POM di Kediri
		<pre> graph TD subgraph Pemohon direction TB P1([Pengajuan Permohonan]) P2[Perbaikan Permohonan] P3([Surat Penolakan/ Pemberhentian Proses]) P4([Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap Tahap I/II/ III]) end subgraph Badan_POM [Badan POM] direction TB B1[Penerimaan permohonan] B2{Evaluasi} B3{Apakah memerlukan Inspeksi?} B4{Inspeksi} B5[Penerbitan Laporan Inspeksi] B6{Evaluasi CAPA} B7[Penerbitan Surat Penolakan/ Pemberhentian Proses] B8[Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap Tahap I/II/ III] B9[Penerbitan Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB secara Bertahap] B10[Penerbitan Closed CAPA] end P1 --> B1 B1 --> B2 B2 -- "Tidak lengkap dan tidak sesuai" --> P2 P2 --> P1 B2 -- "Lengkap dan sesuai" --> B3 B3 -- "Tidak" --> B8 B3 -- "Ya" --> B4 B4 -- "Tidak Memenuhi Ketentuan" --> B5 B4 -- "Memenuhi Ketentuan" --> B8 B5 --> B6 B6 -- "Tidak dapat melakukan perbaikan" --> B7 B7 --> P3 B6 -- "Lengkap dan memenuhi syarat" --> B10 B10 --> B9 B9 --> B8 </pre>	
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pendaftaran akun yaitu UKOT dan UMOT dalam rangka permohonan layanan sertifikasi pemenuhan aspek sertifikat CPOTB Bertahap dilaksanakan dengan mengisi data melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM dengan mengakses http://www.e-sertifikasi.pom.go.id. BPOM melakukan verifikasi akun terhadap data dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari. 2. Pengajuan permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOTB Secara Bertahap, penilaian 55 (lima puluh lima) hari kerja dengan mekanisme Clock On Clock Off. a. Pemeriksaan sarana 6 (enam) hari kerja setelah permohonan CPOTB dinyatakan lengkap. b. Penerbitan surat hasil pemeriksaan 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana untuk permohonan Rekomendasi CPOTB Bertahap. c. Evaluasi CAPA (Clock On Clock Off) 22(dua puluh dua) hari kerja. d. Penerbitan Rekomendasi sejak Closed CAPA 6 (enam) hari kerja.	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. 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	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	1. Surat Hasil Pemeriksaan untuk Penerapan CPOTB Bertahap 2. Surat Rekomendasi Pemenuhan Penerapan CPOTB Bertahap 3. Surat penolakan permohonan / pemberhentian proses
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	A. Pengelolaan Pengaduan 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 : • Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri • Whatsapp 089661500533 • Email : humasbpomkediri@gmail.com • Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id • Subsite : https://sangintegritas.pom.go.id/, https://kediri.pom.go.id/berita/layanan-pengaduan-balai-pom-di-kediri B. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan Kotak Saran. Saran dan Masukan yang disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya dilakukan penyusunan Rencana Aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 PNBP yang berlaku pada Badan POM; 7. Peraturan Badan POM 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 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; 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2023 Tentang Persyaratan Keamanan dan Mutu Obat Bahan Alam 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2023 Tentang Pedoman Klaim Khasiat Obat Bahan Alam 14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor Tahun 2024 tentang Penandaan Obat Bahan Alam, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Kriteria dan Tata Laksana Registrasi Obat Bahan Alam.
2	Sarana dan Prasarana,	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	3. Ruang Tunggu layanan khusus kelompok rentan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy khusus pelanggan 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Jalur Khusus Difabel 13. Televisi 14. Free Wifi 15. Brosur/leaflet, alat peraga, bahan bacaan dan referensi 16. Welcome Drink, kopi, teh, air dingin, permen 17. Charging corner 18. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 19. Kursi roda 20. Kacamata baca 21. Toilet 22. Kantin Kejujuran
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. 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	1. Front office : 1 orang 2. Petugas layanan sertifikasi CPOTB : 5 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai POM di Kediri dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: - jenis pelayanan; - waktu penyelesaian; - biaya/tarif; - produk layanan Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Jika

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali; 3. Setiap pelaksana layanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan; 4. 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 : 04 November 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Winanto, S.Si, Apt., M.Si.
 NIP. 19800105 200501 1 001

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.17B.11.25.147
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	A. Baru Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia harus memenuhi : 1. 1. NIB dengan KBLI sesuai jenis usaha (46443 atau 47724); 2. Surat pernyataan bahwa pimpinan/direktur perusahaan yang tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang Kosmetika; 3. Memiliki penanggung jawab teknis, dibuktikan dengan : a. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) b. ijazah Importir : minimal S1 bidang ilmu farmasi, ilmu kedokteran, ilmu biologi atau ilmu kimia Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi : tenaga teknis kefarmasian c. surat perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dan pimpinan perusahaan; 4. Memiliki dokumen pengadaan dan distribusi Kosmetika berupa: a. prosedur tertulis dan catatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran Kosmetika b. catatan persediaan/kartu stok Kosmetika; c. prosedur tertulis dan catatan penanganan keluhan; d. prosedur tertulis dan catatan penarikan dan pemusnahan Kosmetika; e. prosedur tertulis dan catatan penanganan sampel pertinggal 5. Memenuhi persyaratan sarana meliputi sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika diberikan 1 (satu) kali sepanjang tidak terjadi perubahan alamat perusahaan dan/atau alamat gudang B. Perubahan 1. Dalam hal terjadi perubahan alamat perusahaan dan/atau alamat gudang, pemohon notifikasi Kosmetika harus mengajukan ulang permohonan pemeriksaan sarana dalam rangka memperoleh Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetik 2. Dalam hal terjadi perubahan pimpinan/direktur perusahaan dan/atau penanggung jawab teknis, pemohon notifikasi Kosmetika harus mengajukan ulang permohonan tersebut, disampaikan kepada Kepala UPT BPOM setempat 3. Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia dapat mengajukan kembali permohonan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika, apabila Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika belum digunakan untuk pengajuan pendaftaran pemohon notifikasi Kosmetika dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun sejak diterbitkan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur : 1) Pemohon Notifikasi Kosmetika diajukan oleh Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang memiliki NIB membuat permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Badan Usaha Pemohon Notifikasi 2) Pemohon agar dapat mengirimkan surat permohonan melalui email Balai POM di Kediri Mekanisme : 1) Permohonan penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika diajukan oleh Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia secara tertulis untuk dilakukan pemeriksaan sarana kepada Kepala UPT BPOM setempat dengan tembusan kepada Deputi Bidang Pengawasan Obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik serta Direktur Pengawasan Kosmetik. 2) Kepala UPT BPOM setempat melakukan pemeriksaan sarana paling lama 7 (tujuh) Hari terhitung sejak permohonan diterima 3) Hasil pemeriksaan sarana berupa keputusan : a. Memenuhi Ketentuan b. Tidak Memenuhi Ketentuan 4) Dalam hal hasil pemeriksaan sarana berupa keputusan memenuhi ketentuan Kepala UPT BPOM setempat menerbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika untuk disampaikan kepada Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia dengan tembusan kepada Deputy Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dan Direktur Pengawasan Kosmetik paling lama 5 (lima) Hari terhitung sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan telah memenuhi ketentuan. 5) Dalam hal pemeriksaan sarana dilakukan secara daring, Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia harus membuat surat pernyataan ,sebelum diterbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. 6) Dalam hal hasil pemeriksaan sarana berupa keputusan tidak memenuhi ketentuan, Kepala UPT BPOM setempat menyampaikan permintaan tindakan perbaikan terhadap CAPA paling lama 5 (lima) Hari terhitung sejak hasil pemeriksaan sarana dinyatakan tidak memenuhi ketentuan. 7) Importir atau Usaha Perorangan/badan usaha di bidang Kosmetika yang melakukan kontrak produksi dengan Industri Kosmetika yang berada di wilayah Indonesia harus menyampaikan CAPA paling lama 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak tanggal surat hasil pemeriksaan sarana dalam rangka Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika kepada Kepala UPT BPOM setempat. 8) Dalam hal hasil evaluasi CAPA berupa keputusan tidak memenuhi ketentuan BPOM memberikan sanksi administratif berupa penutupan sementara akses daring pengajuan permohonan notifikasi Kosmetika.

NO	KOMPONEN	URAIAN
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	A. Pengelolaan Pengaduan 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 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 089661500533 - Email : humasbpomkediri@gmail.com - Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id - Subsite : https://sangintegritas.pom.go.id/, https://kediri.pom.go.id/berita/layanan-pengaduan-balai-pom-di-kediri B. Saran dan Masukan/ Apresiasi Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan Kotak Saran. Saran dan Masukan yang disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya 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		

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 Cemaran 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;
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 3. Ruang Tunggu layanan khusus kelompok rentan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy khusus pelanggan 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Jalur Khusus Difabel 13. Televisi 14. Free Wifi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		15. Brosur/leaflet, alat peraga, bahan bacaan dan referensi 16. Welcome Drink, kopi, teh, air dingin, permen 17. Charging corner 18. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 19. Kursi roda 20. Kacamata baca 21. Toilet 22. Kantin Kejujuran
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 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 : 04 November 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Winanto, S.Si, Apt., M.Si.
 NIP. 19800105 200501 1 001

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.17B.11.25.147
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. Memiliki status KSWP valid untuk NPWP; 3. Surat permohonan penerbitan sertifikat pemenuhan aspek CPKB secara bertahap golongan A atau golongan B; 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 mutu penerapan CPKB : • Industri Kosmetik Golongan A : aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan, dan penarikan produk. • Industri Kosmetik Golongan B : aspek sanitasi, hygiene dan dokumentasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 B dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (online) melalui laman https://oss.go.id dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 - 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, 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. Data penanggung jawab teknis meliputi : - Ijazah; - Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA)/Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK) yang masih berlaku; - Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA)/Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK) yang masih berlaku atau bukti permohonan SIPA/SIPTTK; - Surat pernyataan bekerja penuh waktu; - Perjanjian kerja sama antara penanggung jawab teknis dengan pelaku usaha; dan - KTP 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 kerja. 6. Saat pemeriksaan sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 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. Balai POM di Kediri menerbitkan rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap Golongan A atau Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B yang akan diterbitkan setelah pemohon melengkapi data tambahan dan/atau melakukan perbaikan serta pencegahan hingga seluruh temuan audit dinyatakan selesai. 9. Badan POM menerbitkan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara Bertahap Golongan A atau Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB Golongan B melalui OSS.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<u>Alur Sertifikasi CPKB</u> <pre> graph TD subgraph Pemohon A([Entry permohonan dan upload dokumen]) D([Surat hasil evaluasi TPTP]) end subgraph Balai_POM [Balai POM] B[Penerimaan permohonan secara elektronik] C{evaluasi} E[pemeriksaan sarana produksi] F[penerbitan surat hasil inspeksi] G[TPTP] H{evaluasi} I[Penerbitan rekomendasi sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetik yang baik (CPKB)] end subgraph Badan_POM [Badan POM] J([Sertifikat CPKB]) end A --> B B --> C C -- Tidak lengkap --> A C -- lengkap --> E E --> F F -- Tidak Lengkap --> D D --> A F --> G G --> H H -- Tidak lengkap --> G H -- Lengkap --> I I --> J </pre> Keterangan : TPTP : Tindakan Perbaikan Tindakan Pencegahan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jadwal pemeriksaan sarana (audit) dilakukan sesuai kesepakatan pemohon dan petugas; 2. Batas waktu pemeriksaan sarana sampai dengan terbit hasil pemeriksaan sarana adaah adalah 20 hari kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Evaluasi CAPA sampai dengan penerbitan rekomendasi diterbitkan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja time to respond;
4	Biaya/Tarif	Pemohon tidak dikenakan biaya / gratis
5	Produk Pelayanan	- Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik - Hasil pemeriksaan sarana dan/atau evaluasi CAPA
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan /Apresiasi	A. Pengelolaan Pengaduan 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 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 089661500533 - Email : humasbpomkediri@gmail.com - Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id - Subsite : https://sangintegritas.pom.go.id/, https://kediri.pom.go.id/berita/layanan-pengaduan-balai-pom-di-kediri B. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan Kotak Saran. Saran dan Masukan yang disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya 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	- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; - Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; - Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetika Golongan B; 6. 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; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Cemarkan dalam Kosmetika; 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik; 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Bentuk dan Jenis Sediaan Kosmetika Tertentu yang dapat Diproduksi oleh Industri Kosmetika yang Memiliki Izin Produksi Golongan B; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pembuatan dan Peredaran Kosmetik
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Fasilitas <i>Front Office</i> 2. Ruang Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 3. Ruang Tunggu layanan khusus kelompok rentan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy khusus pelanggan 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu 10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Jalur Khusus Difabel 13. Televisi 14. Free Wifi 15. Brosur/leaflet, alat peraga, bahan bacaan dan referensi 16. Welcome Drink, kopi, teh, air dingin, permen 17. Charging corner 18. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		19. Kursi roda 20. Kacamata baca 21. Toilet 22. Kantin Kejujuran
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki Kompetensi Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan terkait Obat dan Makanan 3. 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	1. Front office : 1 orang 2. 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 dan melakukan tindakan demi keutungan pribadi
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 : 04 November 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Winanto, S.Si, Apt., M.Si.

NIP. 19800105 200501 1 001
 LAMPIRAN IV
 KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGAWAS OBAT DAN
 MAKANAN DI KEDIRI NOMOR HK.02.02.17B.11.25.147
 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 e. Prosedur penanganan bahan kimia non pangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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	1. 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 (TPTP/CAPA). Kesempatan perbaikan sebanyak 3x.] G --> H{Evaluasi} H -- Memenuhi ketentuan --> I[Penerbitan Surat closed CAPA] H -- Tidak memenuhi ketentuan --> G I --> F </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil <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 -- Memenuhi ketentuan --> D[Izin Penerapan CPPOB] C -- Tidak memenuhi ketentuan --> E[Memberikan informasi kekurangan / perbaikan dokumen melalui e-sertifikasi] E --> F{Evaluasi} F -- Tidak memenuhi ketentuan --> E F -- Memenuhi ketentuan --> D D --> G[Maksimal 12 bulan setelah terbit Izin Penerapan CPPOB dilakukan pemeriksaan sarana] G --> H[Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA)] H --> I{Evaluasi} I -- Tidak memenuhi ketentuan --> H I -- Memenuhi ketentuan --> J[Penerbitan Surat closed CAPA] </pre> A. Pendaftaran Akun Perusahaan 1. Pemohon melakukan pendaftaran akun perusahaan dengan login https://oss.go.id serta memilih Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Izin Penerapan CPPOB. 2. Produsen wajib melengkapi persyaratan yang dibutuhkan pada sistem e-Sertifikasi, antara lain: data penanggung jawab (nama, e-mail, dan nomor telepon, NPWP perusahaan). 3. Petugas admin pusat melakukan verifikasi kesesuaian dan kebenaran data yang disampaikan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari sejak tanggal input data. 4. Jika hasil verifikasi dinyatakan sesuai/terverifikasi maka informasi akun (username dan password) akan dikirim ke e-mail penanggung jawab. 5. Setelah mendapatkan username dan password, Pemohon wajib melengkapi data profil perusahaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dengan mengisi data pabrik/ gudang, fasilitas pabrik, dan jenis pangan B. Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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. 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. Permohonan pembuatan akun e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan paling lambat 3 (tiga) hari kerja b. Evaluasi dokumen yang telah diunggah oleh pelaku usaha selesai dilaksanakan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja. c. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar : Surat rekomendasi penerbitan IP-CPPOB melalui diterbitkan paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja setelah dokumen dievaluasi dan dinyatakan lengkap. d. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil: Izin Penerapan CPPOB system e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan paling lambat 40 (empat puluh) 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 PNBP 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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	A. Pengelolaan Pengaduan Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai POM di Kediri. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas : 1) Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara; 2) 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 089661500533 • Email : humasbpomkediri@gmail.com • Aplikasi SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id • Subsite : https://sangintegritas.pom.go.id/, https://kediri.pom.go.id/berita/layanan-pengaduan-balai-pom-di-kediri B. Saran dan Masukan/Apresiasi Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan Kotak Saran. Saran dan Masukan yang disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya 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 Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2024; 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan; 6. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2023 Bahan Baku yang Dilarang Dalam Pangan Olahan dan Bahan yang Dilarang Digunakan Sebagai Bahan Tambahan Pangan; 7. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2018 tentang Batas Maksimum Cemarkan Kimia dalam Pangan Olahan; 8. Peraturan Badan POM Nomor 4 Tahun 2024 tentang Pedoman Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan 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 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 Layanan dilengkapi dengan pendingin ruangan 3. Ruang Tunggu layanan khusus kelompok rentan 4. Kursi Pelayanan 5. Meja Pelayanan 6. Kotak Saran 7. Komputer dengan printer dan fotocopy khusus pelanggan 8. Televisi 9. Sofa Ruang Tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. Area Bermain Anak 11. Ruang Laktasi 12. Jalur Khusus Difabel 13. Televisi 14. Free Wifi 15. Brosur/leaflet, alat peraga, bahan bacaan dan referensi 16. Welcome Drink, kopi, teh, air dingin, permen 17. Charging corner 18. Tempat Parkir motor dan mobil terpisah 19. Kursi roda 20. Kacamata baca 21. Toilet 22. Kantin Kejujuran
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 : 10 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 : 04 November 2025
 Kepala Balai POM di Kediri



Winanto, S.Si, Apt., M.Si.
 NIP. 19800105 200501 1 001