

**PELAKSANA TUGAS (PLT) KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN**

**KEPUTUSAN PELAKSANA TUGAS (PLT) KEPALA LOKA
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN**

NOMOR HK.02.02.9C.05.26.01 TAHUN 2026

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN**

**LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN
MADIUN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**PELAKSANA TUGAS (PLT) KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN**

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 Loka Pengawas Obat dan Makanan di Madiun tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Madiun;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Tambahan Lembaran Negara Nomor 7115);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2026 Nomor 35);
5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. 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 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);

8. 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 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua 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 2022 Nomor 1111);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 27 tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 nomor 747).

MEMUTUSKAN :

**Menetapkan : KEPUTUSAN PELAKSANA TUGAS (PLT) KEPALA
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN MADIUN BADAN PENGAWAS OBAT**

DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN
LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI
KABUPATEN MADIUN

- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Madiun yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas :
- a. Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang baik (CDOB);
 - b. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB) Bertahap;
 - c. Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (SPA CPKB);
 - d. Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika;
 - e. Penerbitan Izin Penerapan Cara Produk Pangan Olahan yang Baik (CPPOB);
 - f. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi :
- a. Organisasi penyelenggara;
 - b. Masyarakat, termasuk kelompok rentan;
 - c. Aparat pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Madiun

Pada tanggal 26 Mei 2026

PLT. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MADIUN,



AZIZ JIHADUDDIN, S. FARM., APT.

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN PLT KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN
NOMOR : HK.02.02.9C.05.26.01
TANGGAL : 26 MEI 2026

**STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI KABUPATEN MADIUN
SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK**

1. Persyaratan

Persyaratan Dokumen

A. Permohonan Baru

- 1) Dokumen administratif (untuk fasilitas distribusi) meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat;
- 2) Dokumen administratif (untuk pelaku usaha yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat) meliputi:
 - a. Perizinan berusaha penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PPMSE); dan
 - b. Tanda daftar penyelenggara sistem elektronik (PSE).
- 3) Dokumen teknis (untuk fasilitas distribusi) meliputi:
 - a. Denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat;
 - b. Daftar kategori-produk dan/atau aktivitas;
 - c. Struktur organisasi dan manajemen pengelolaan Obat;
 - d. Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan
 - e. Kebijakan mutu dan daftar SOP sesuai ruang lingkup

dan aktivitas, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.

- 4) Dokumen teknis (untuk pelaku usaha yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat) meliputi:
 - a. Data tenaga ahli dalam jumlah yang sesuai kebutuhan, meliputi minimal: apoteker; dan tenaga ahli di bidang sistem elektronik dan/atau teknologi informasi;
 - b. Diagram bisnis proses sistem aplikasi; dan
 - c. Prosedur kualifikasi pelanggan dan pemasok melalui sistem, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.

B. Perubahan

- 1) Untuk Perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena penambahan gudang atau pindah gudang pada alamat dan lokasi berbeda, berupa:
 - a. Dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat.
 - b. Dokumen teknis meliputi:
 - a.1. Denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat;
 - a.2. Daftar peralatan/ perlengkapan terqualifikasi/ terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk yang didistribusikan; dan
 - a.3. Surat izin praktik apoteker (SIPA) / surat tanda registrasi apoteker (STRA) penanggung jawab gudang baru, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.

- 2) Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena penambahan gudang atau pindah gudang termasuk perubahan fungsi atau perluasan ruangan penyimpanan, ruangan pengemasan ulang, dan pelabelan ulang pada alamat yang sama:
 - a. Dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; dan
 - b. Dokumen teknis berupa denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat yang baru, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.
- 3) Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena perubahan kategori produk dan/atau aktivitas:
 - a. Dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; dan
 - b. Dokumen teknis meliputi:
 - a.1. Denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat;
 - a.2. Denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat;
 - a.3. Daftar peralatan/perlengkapan terqualifikasi/terkalibrasi dalam operasional gudang sesuai kategori produk dan/atau aktivitas; dan
 - a.4. Daftar kategori produk yang didistribusikan, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.
- 4) Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang memerlukan inspeksi karena perubahan/penambahan aktivitas menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat:

- a. Dokumen administratif, meliputi:
 - a.1. Perizinan berusaha penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PPMSE); dan
 - a.2. Tanda daftar penyelenggara sistem elektronik (PSE).
 - b. Dokumen teknis meliputi:
 - a.1. Data tenaga ahli dalam jumlah yang sesuai kebutuhan, meliputi minimal: apoteker; dan tenaga ahli di bidang sistem elektronik dan/atau teknologi informasi;
 - a.2. Diagram bisnis proses sistem aplikasi; dan
 - a.3. Prosedur kualifikasi pelanggan dan pemasok melalui sistem, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.
- 5) Untuk perubahan Sertifikat CDOB yang tidak memerlukan inspeksi karena perubahan alamat yang tidak mengubah lokasi, perubahan alamat kantor, atau pengurangan gudang PBF atau PBF Cabang:
- a. Dokumen administratif meliputi Perizinan Berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat; dan
 - b. Dokumen teknis meliputi denah alur pengelolaan Obat dan/atau Bahan Obat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.

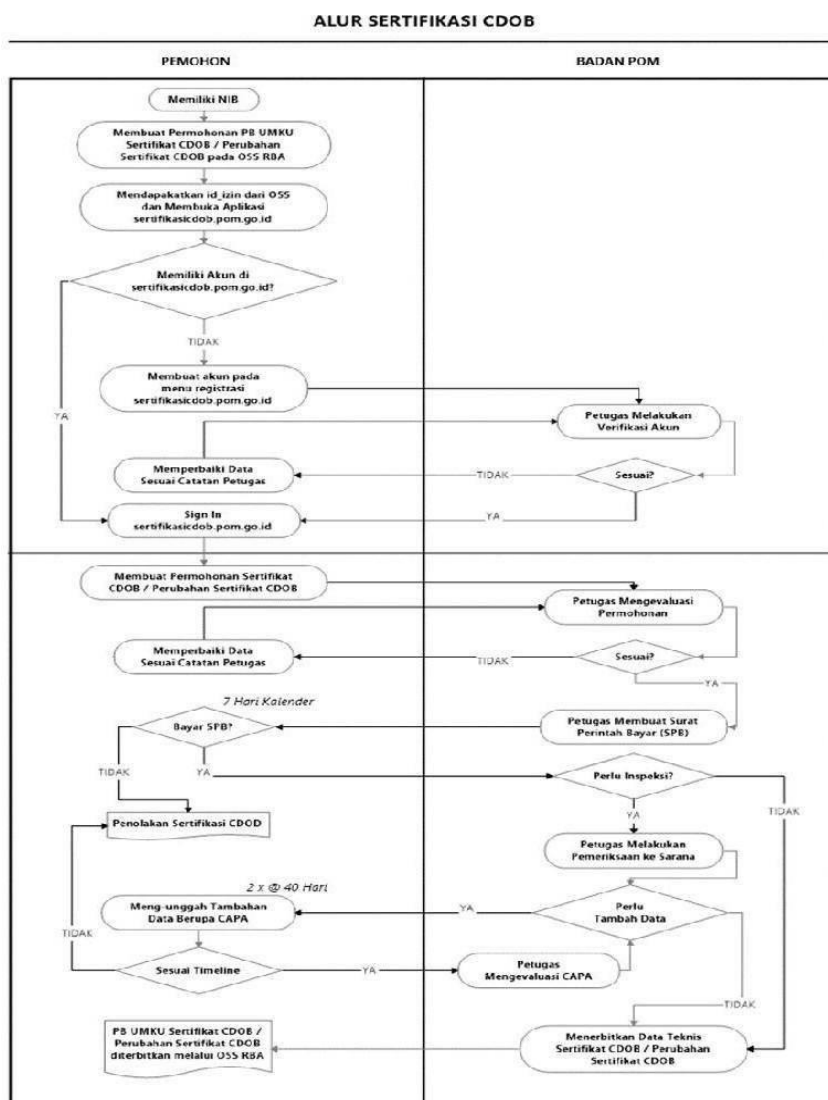
C. Perpanjangan

- 1) Dokumen administratif (untuk fasilitas distribusi), perizinan berusaha di bidang distribusi Obat dan/atau Bahan Obat.
- 2) Dokumen administratif (untuk pelaku usaha yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik untuk kegiatan distribusi Obat), meliputi:
 - a. Perizinan berusaha Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE); dan

- b. Tanda daftar penyelenggara sistem elektronik (PSE).
- 3) Dokumen teknis meliputi:
- a. Dokumen inspeksi diri; dan
 - b. Tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan hasil pengawasan CDOB dalam 4 (empat) tahun terakhir yang telah dinyatakan memenuhi ketentuan, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CDOB.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Alur proses layanan Sertifikasi CDOB tergambar sebagai berikut:



Berikut ini adalah penjelasannya:

- A. 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;
- B. OSS RBA menerbitkan id_izin dan mengarahkan pemohon ke aplikasi sertifikasicdob.pom.go.id;
- C. Jika PBF telah memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id, masuk ke aplikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar;
- D. Jika PBF belum memiliki akun di sertifikasicdob.pom.go.id:
- E. PBF melakukan registrasi dengan melengkapi data dan mengunggah dokumen NIB dan/atau izin PBF;
- F. Petugas BPOM melakukan verifikasi akun;
- G. PBF menerima informasi hasil verifikasi melalui email yang terdaftar;
- H. Dalam hal hasil verifikasi dinyatakan lengkap dan benar, PBF dapat menggunakan username dan kata sandi (password) yang terdaftar.
- I. PBF mengajukan permohonan Sertifikasi CDOB melalui modul permohonan dengan melengkapi dokumen persyaratan pada subsite sertifikasi cdob.pom.go.id;
- J. Petugas BPOM melakukan evaluasi permohonan. Jika dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai, BPOM menerbitkan SPB;
- K. PBF melakukan pembayaran PNBPN dengan timeline maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak SPB diterbitkan;
- L. Petugas BPOM melakukan pemeriksaan sarana:
 - 1) Jika hasil pemeriksaan sesuai, PBF direkomendasikan

untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB;

- 2) Jika hasil pemeriksaan terdapat ketidaksesuaian, PBF mengunggah perbaikan berupa CAPA melalui aplikasi maksimal 2 (dua) kali kesempatan perbaikan masing-masing 40 hari kerja.

M. Petugas BPOM melakukan evaluasi CAPA hingga seluruh perbaikan dinyatakan sesuai dan PBF direkomendasikan untuk mendapatkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB;

N. Apabila PBF belum menyelesaikan perbaikan hingga timeline yang ditentukan maka diterbitkan surat penolakan sertifikasi CDOB;

O. BPOM menerbitkan Sertifikat CDOB/Perubahan Sertifikat CDOB;

P. Penerbitan surat penolakan sertifikasi CDOB sebagaimana tercantum pada butir 10, juga dilakukan dalam hal terdapat pengenaan sanksi Penghentian Sementara Kegiatan pada PBF dimaksud;

Q. Tahapan proses pada poin 6-7 dan 10-11 dilakukan oleh petugas Direktorat Pengawasan Distribusi dan Pelayanan Obat, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor, sedangkan tahapan proses 8-9 dilakukan oleh petugas BBPOM di Madiun.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Meliputi waktu atau *timeline* dalam mengevaluasi permohonan, dokumen serta persyaratan CDOB, yaitu:

- A. Sertifikasi CDOB baru/perpanjangan paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja.
- B. Perubahan Sertifikat (dengan inspeksi) paling lama 49 (empat puluh sembilan) hari kerja.

C. Perubahan Sertifikat (tanpa inspeksi) paling lama 7 (tujuh) hari kerja.

4. Biaya/Tarif

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Sertifikasi CDOB baru/perpanjangan: Rp.7.000.000,00 per permohonan
Perubahan Sertifikat (dengan inspeksi):
Rp.5.000.000,00 per permohonan
Perubahan Sertifikat (tanpa inspeksi) : Rp. 500.000,00 per permohonan

5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan berupa :

- A. Sertifikat CDOB;
- B. Perubahan Sertifikat CDOB.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

A. Pengelolaan Pengaduan

Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun. 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 Loka POM di Kabupaten Madiun.
 - a. Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Madiun melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email:

loka_madiun@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id;

- b. Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Madiun melalui email loka_madiun@pom.go.id, atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id;
- c. Pengaduan secara langsung juga dapat dilakukan di ruang pelayanan publik Loka POM di Kabupaten Madiun di Jl. Aloon Aloon Utara No .04, Pangongangan, Manguharjo, Kota Madiun.

B. Saran dan Masukan/Apresiasi

Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir 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.

7. Dasar Hukum

- A. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- B. 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;
- C. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat yang Baik.

8. Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas

- A. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman;
- B. Ruang tunggu layanan dan konsultasi
- C. Toilet
- D. *Free* wifi
- E. Perangkat survey kepuasan pelanggan/Masyarakat Online

Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:

Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB

Layanan diluar jam kerja dan hari libur: sesuai kebutuhan

Jadwal pelayanan selama bulan puasa adalah sebagai berikut:
(sesuai dengan ketentuan dari Pemerintah)

Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB

Jumat : 08.00 – 15.30 WIB

Layanan di luar jam kerja dan hari libur : sesuai kebutuhan

Lokasi dan Media Pelayanan Publik

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Madiun

Jl. Aloon Aloon Utara No.04, Madiun

Telepon : 0351-4109708

Whatsapp : 085111216678

Website : madiun.pom.go.id

Email : loka_madiun@pom.go.id

Instagram : [@bpom.madiun](https://www.instagram.com/bpom.madiun)

SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id

9. Kompetensi Pelaksana

- A. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama, PFM Ahli Muda, yang telah mengikuti pelatihan dan/atau bimbingan teknis terkait Cara Distribusi Obat yang Baik;

B. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun:

- 1) Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut :
 - a. adil dan tidak diskriminatif;
 - b. cermat;
 - c. santun dan ramah;
 - d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - e. profesional;
 - f. tidak mempersulit;
 - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
 - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
 - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

10. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi yang Baik, yang meliputi:

- A. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan Sertifikasi Cara Distribusi yang Baik.
- B. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.

11. Jumlah Pelaksana

Pelaksana Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik.

12. Jaminan Pelayanan

- A. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi yang Baik.
- B. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- A. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.
- B. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.

PLT. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN
MADIUN,



AZIZ JIHADUDDIN

LAMPIRAN II
SURAT KEPUTUSAN PLT KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN
NOMOR : HK.02.02.9C.05.26.01
TANGGAL : 26 MEI 2026

**STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN**

**SERTIFIKASI PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN OBAT
BAHAN ALAM YANG BAIK SECARA BERTAHAP**

1. Persyaratan

A. Permohonan Baru

- 1) Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap; dan
- 2) Dokumen mutu termasuk denah bangunan produksi, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPOBAB.

B. Perpanjangan Sertifikat

- 1) Surat pernyataan komitmen permohonan Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap;
- 2) Dokumen mutu termasuk denah bangunan produksi;
- 3) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap terkait sebelumnya; dan
- 4) Berita Acara Pemeriksaan dari Inspeksi Rutin bersama perkembangan *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA) 2 (dua) tahun terakhir dan / atau hasil inspeksi diri terakhir, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPOBAB.

C. Perubahan : Persetujuan Perubahan Administratif

- 1) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOBAB secara Bertahap terkait sebelumnya yang masih berlaku; dan

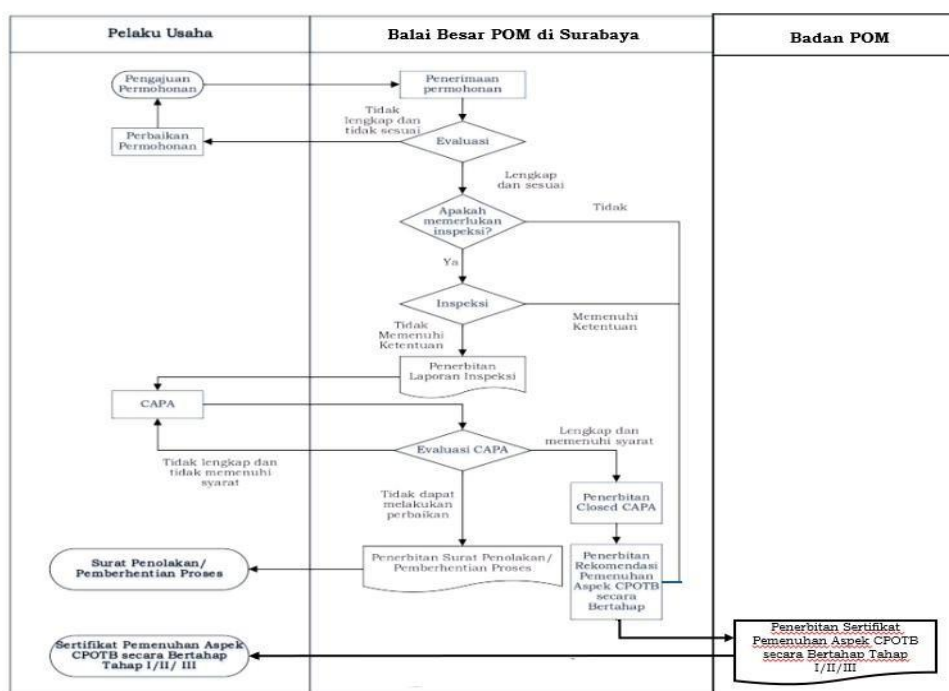
- 2) Dokumen pendukung terkait perubahan administratif, sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPOBAB.

Pengajuan PB-UMKU Sertifikat CPOTB Bertahap melalui oss.go.id yang sudah terintegrasi dengan e-sertifikasi.pom.go.id

Dokumen mutu Aspek CPOTB Bertahap, meliputi:

- a. Tahap I : aspek sanitasi dan higiene serta dokumentasi.
- b. Tahap II : aspek sanitasi dan higiene, dokumentasi, manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, serta cara penyimpanan dan pengiriman.
- c. Tahap III : aspek sanitasi dan higiene, dokumentasi, manajemen mutu, produksi, pengawasan mutu, cara penyimpanan dan pengiriman, personalia, bangunan, fasilitas dan peralatan, penanganan keluhan terhadap produk, penarikan kembali dan produk kembalian, serta inspeksi diri.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Berikut ini adalah penjelasannya:

- A. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (*online*) melalui laman <https://e-sertifikasi.pom.go.id>;
- B. Petugas melakukan evaluasi terhadap kelengkapan dokumen permohonan yang diunggah. Bila dokumen tidak lengkap maka permohonan dikembalikan;
- C. Apabila dokumen lengkap, pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana;
- D. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan;
- E. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dengan batas waktu paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja setelah surat hasil pemeriksaan sarana dan/atau hasil evaluasi terhadap tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan diterima oleh pemohon. Pemenuhan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan dapat diperpanjang 2 (dua) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja;
- F. Rekomendasi penerbitan Sertifikat CPOTB Bertahap 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.

3. Jangka Waktu Pelayanan

A. Permohonan baru/perpanjangan

- 1) Inspeksi dilaksanakan paling lama 6 (enam) Hari terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap atau sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon;
- 2) Penerbitan surat hasil pemeriksaan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah pemeriksaan sarana;
- 3) Evaluasi terhadap tindakan perbaikan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 22 (dua puluh dua) hari kerja sejak tambahan data dikirimkan (sistem clock on clock off);
- 4) Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap disampaikan kepada Kepala Badan paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak tanggal hasil evaluasi.

B. Perubahan administrasi

Surat Rekomendasi Persetujuan Perubahan Administratif pada Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap disampaikan kepada Kepala Badan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap dan benar.

-

4. Biaya/Tarif

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Sertifikasi baru : Rp.0,00 per sertifikat per bentuk sediaan

Perpanjangan : Rp.0,00 per sertifikat per bentuk sediaan

Perubahan administrasi : Rp.0,00 per sertifikat per bentuk sediaan

5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan berupa :

A. Surat Rekomendasi Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap

- 1) Surat Rekomendasi Persetujuan Perubahan

Administratif pada Sertifikat Pemenuhan Aspek CPOTB Bertahap;

- 2) 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 Loka POM di Kabupaten Madiun. 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 Loka POM di Kabupaten Madiun.
 - a. Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Madiun melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email: loka_madiun@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id
 - b. Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Madiun melalui email loka_madiun@pom.go.id@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id

B. Saran dan Masukan/Apresiasi

Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir 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.

7. Dasar Hukum

- A. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- B. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- C. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- D. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan;
- E. Peraturan Badan POM nomor 14 tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik;
- F. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 Tahun 2022 Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerapan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik Secara Bertahap.

8. Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas

- A. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman;
- B. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;
- C. Toilet;
- D. *Free* wifi;
- E. Perangkat survey kepuasan pelanggan/Masyarakat Online

Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:

Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB

Layanan diluar jam kerja dan hari libur: sesuai kebutuhan

Jadwal pelayanan selama bulan puasa adalah sebagai berikut:
(sesuai dengan ketentuan dari Pemerintah)

Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB

Jumat : 08.00 – 15.30 WIB

Layanan di luar jam kerja dan hari libur : sesuai
kebutuhan

Lokasi dan Media Pelayanan Publik

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Madiun

Jl. Aloon Aloon Utara No.04, Madiun

Telepon : 0351-4109708

Whatsapp : 085111216678

Website : madiun.pom.go.id

Email : loka_madiun@pom.go.id

Instagram : [@bpom.madiun](https://www.instagram.com/bpom.madiun)

SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id

9. Kompetensi Pelaksana

- A. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama, PFM Ahli Muda, yang telah mengikuti pelatihan dan/atau bimbingan teknis terkait Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik secara Bertahap;
- B. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun;
- C. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan;
- D. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang

ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut :

- 1) adil dan tidak diskriminatif;
- 2) cermat;
- 3) santun dan ramah;
- 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut- larut;
- 5) profesional;
- 6) tidak mempersulit;
- 7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- 8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- 9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
- 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- 11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- 12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- 14) sesuai dengan kepantasan; dan
- 15) tidak menyimpang dari prosedur.

10. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Layanan Permohonan Penilaian Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik secara Bertahap, yang meliputi:

A. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui

penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan Penerbitan Rekomendasi;

B. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.

11. Jumlah Pelaksana

Pelaksana Pelayanan Permohonan Penilaian Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik secara Bertahap adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Penilaian Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik secara Bertahap.

12. Jaminan Pelayanan

- A. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Bahan Alam Yang Baik Secara Bertahap.
- B. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- A. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan

evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan;

- B. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.

PLT. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN
MADIUN,



AZIZ JIHADUDDIN

LAMPIRAN III
SURAT KEPUTUSAN PLT KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN
NOMOR : HK.02.02.9C.05.26.01
TANGGAL : 26 MEI 2026

**STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN
SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA PEMBUATAN
KOSMETIK YANG BAIK**

1. Persyaratan

A. Persyaratan Umum

- 1) Formulir data teknis
- 2) Memiliki akun pada laman resmi layanan perizinan berusaha, *Online Single Submission –Risk Based Approach* (OSS – RBA).

B. Persyaratan Khusus

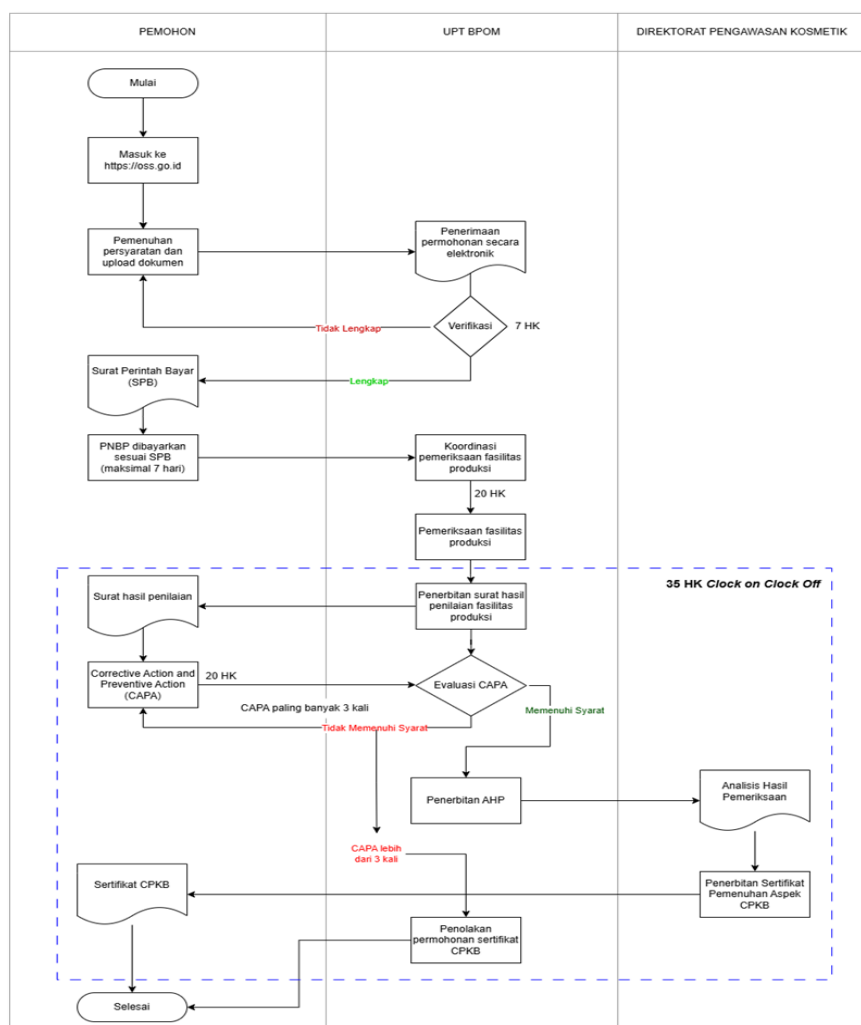
- 1) Permohonan Baru/Pembaharuan
 - a. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB
 - a.1. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A meliputi aspek sistem manajemen mutu, personalia, bangunan dan fasilitas, peralatan, sanitasi dan higiene, produksi, pengawasan mutu, dokumentasi, penyimpanan, penanganan keluhan dan penarikan produk;
 - a.2. Sertifikasi Pemenuhan Aspek CPKB golongan B meliputi aspek sanitasi dan higiene, dokumentasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai CPKB;
 - b. Denah bangunan Industri Kosmetik sesuai prinsip CPKB (untuk industri kosmetik golongan B); dan
 - c. Memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- d. Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dapat diajukan paling cepat 6 (enam) bulan atau paling lambat sebelum masa berlaku berakhir.
 - e. Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB secara bertahap golongan A hanya dapat diajukan 1 (satu) kali.
 - f. Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang tidak memerlukan pemeriksaan fasilitas jika berdasarkan hasil pengawasan terakhir tidak terdapat temuan yang belum dilakukan perbaikan dan/atau potensi:
 - f.1. penurunan keamanan, manfaat, dan mutu produk; dan/atau
 - f.2. ketidaksesuaian terhadap penerapan sistem mutu aspek CPKB.
 - g. Pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang memerlukan pemeriksaan fasilitas jika berdasarkan hasil pengawasan terakhir terdapat temuan yang belum dilakukan perbaikan dan/atau potensi:
 - g.1. penurunan keamanan, manfaat, dan mutu produk; dan/atau
 - g.2. ketidaksesuaian terhadap penerapan sistem mutu aspek CPKB.
- 2) Perubahan Teknis
- a. Dokumen penerapan sistem mutu CPKB disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai sertifikasi CPKB;
 - b. Perubahan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang memerlukan pemeriksaan fasilitas meliputi:
 - b.1. penambahan dan/atau perluasan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan untuk bangunan yang sebelumnya telah memperoleh Sertifikat CPKB atau Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau

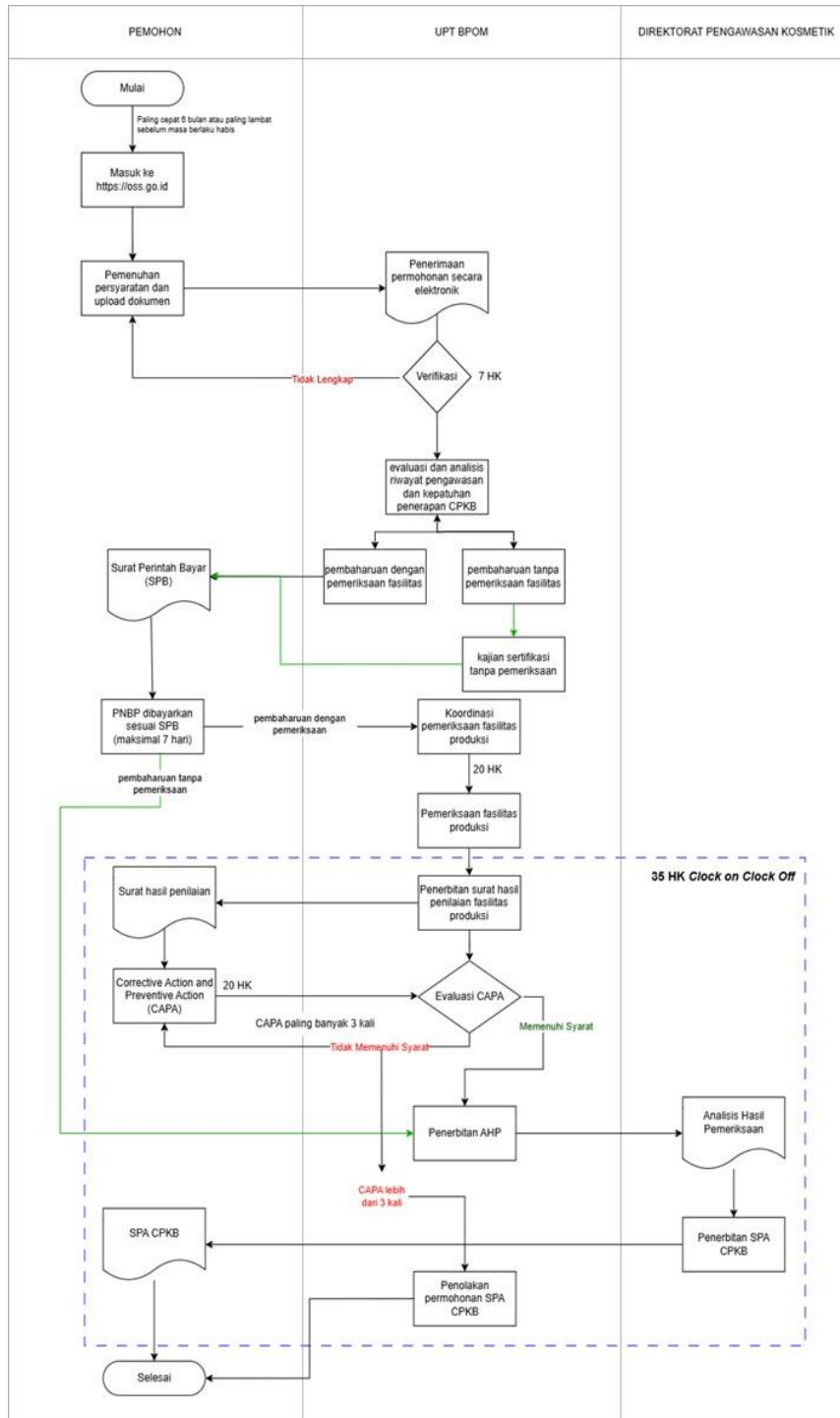
- b.2. penambahan/pengurangan gudang di luar alamat fasilitas.
- c. Perubahan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB yang tidak memerlukan pemeriksaan fasilitas meliputi:
 - c.1. penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan untuk bangunan yang sebelumnya telah memperoleh Sertifikat CPKB atau Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB; dan/atau
 - c.2. penambahan gudang di satu lokasi fasilitas.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

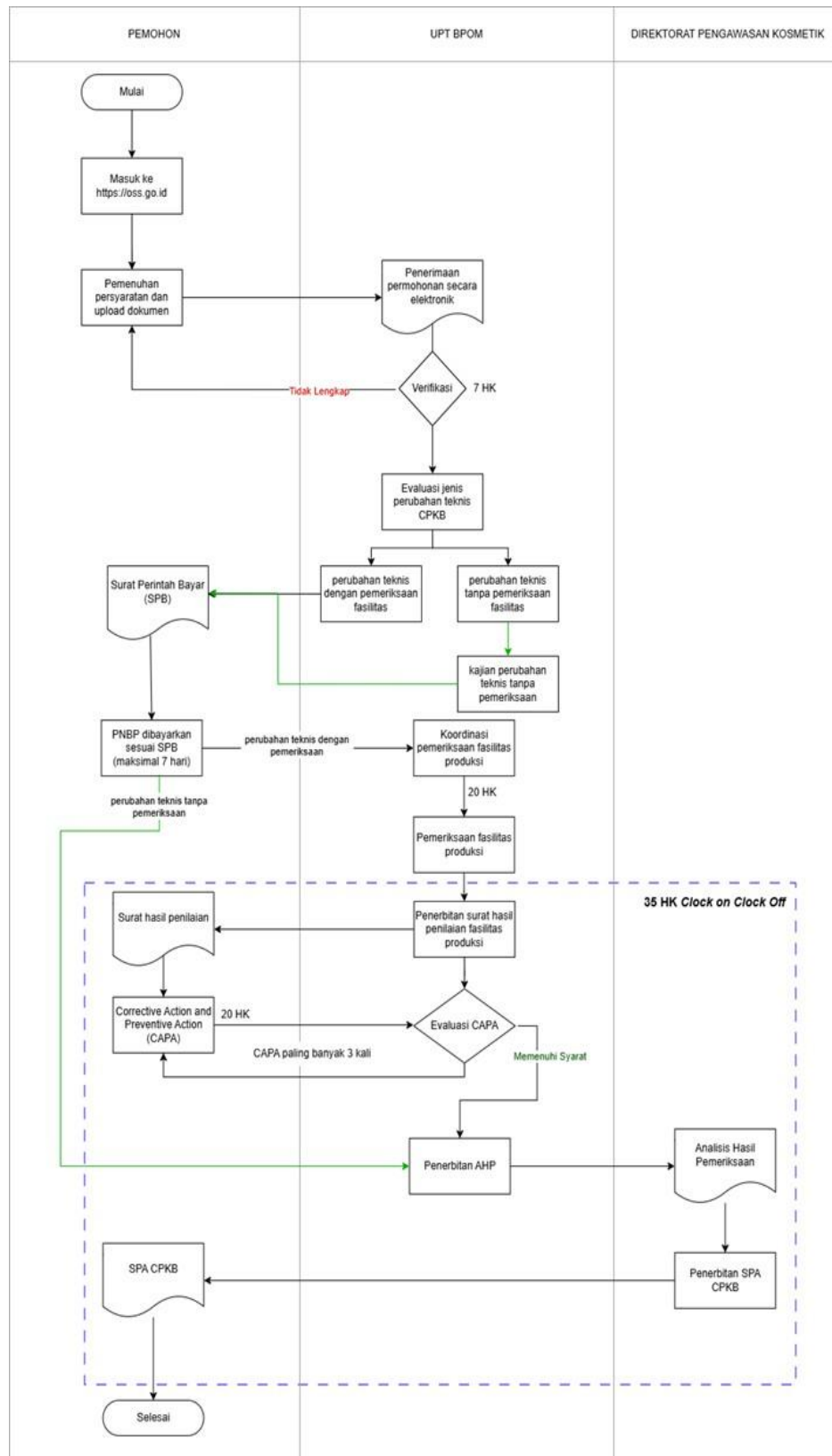
A. Permohonan Baru



B. Pembaharuan



C. Perubahan Teknis



Berikut ini adalah penjelasannya:

- 1) Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (*online*) melalui laman <https://oss.go.id>;
- 2) Petugas melakukan evaluasi terhadap kelengkapan dokumen permohonan yang diunggah. Bila dokumen tidak lengkap maka permohonan dikembalikan;
- 3) Apabila dokumen lengkap, maka akan diterbitkan Surat Perintah Bayar (SPB) dengan waktu pembayaran PNPB maksimal 7 hari;
- 4) Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan;
- 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;
- 6) Rekomendasi penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB 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.

3. Jangka Waktu Pelayanan

- A. Verifikasi permohonan secara elektronik dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima;
- B. Pemeriksaan sarana dilaksanakan dalam jangka waktu

paling lama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak pembayaran PNBPN atau sesuai kesepakatan dengan pemohon;

- C. Evaluasi terhadap pembaharuan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB atau perubahan teknis yang tidak memerlukan pemeriksaan fasilitas dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja dengan mekanisme clock on clock off terhitung sejak pembayaran PNBPN;
- D. Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja dengan mekanisme clock on clock off terhitung sejak pemeriksaan fasilitas dilaksanakan.

4. Biaya/Tarif

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

A. Golongan A

Sertifikasi baru : Rp.1.000.000,00 per sertifikat

Pembaharuan : Rp500.000,00 per sertifikat Perubahan

administrasi : Rp.250.000,00 per sertifikat Perubahan

Teknis : Rp500.000,00 per sertifikat

B. Golongan B

Sertifikasi baru : Rp.0,00 per sertifikat

Pembaharuan : Rp.0,00 per sertifikat

Perubahan administrasi : Rp.0,00 per sertifikat

Perubahan Teknis : Rp.0,00 per sertifikat

5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan berupa :

- A. Analisis hasil pemeriksaan dalam rangka penerbitan

Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB;

B. Penolakan permohonan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

A. Pengelolaan Pengaduan

Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun. 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 Loka POM di Kabupaten Madiun;
- 3) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Madiun melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email : loka_madiun@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id;
- 4) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Madiun melalui email loka_madiun@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id .

B. Saran dan Masukan/Apresiasi

Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir 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.

7. Dasar Hukum

- A. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- B. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- C. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- D. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan;
- E. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;
- F. 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;
- G. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2026 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;
- H. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetika Golongan B;
- I. 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.

8. Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas

- A. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman;
- B. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;
- C. Toilet;
- D. Free wifi;
- E. Perangkat survey kepuasan pelanggan/Masyarakat Online.

Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:

Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB

Layanan diluar jam kerja dan hari libur: sesuai kebutuhan

Jadwal pelayanan selama bulan puasa adalah sebagai berikut:
(sesuai dengan ketentuan dari Pemerintah)

Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB

Jumat : 08.00 – 15.30 WIB

Layanan di luar jam kerja dan hari libur : sesuai kebutuhan

Lokasi dan Media Pelayanan Publik

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Madiun

Jl. Aloon Aloon Utara No.04, Madiun

Telepon : 0351-4109708

Whatsapp : 085111216678

Website : madiun.pom.go.id

Email : loka_madiun@pom.go.id

Instagram : @bpom.madiun

SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id

9. Kompetensi Pelaksana

- A. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama, PFM Ahli Muda, yang telah mengikuti pelatihan dan/atau bimbingan teknis terkait Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik secara Bertahap;
- B. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana

memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun;

- C. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan;
- D. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut :
 - 1) adil dan tidak diskriminatif;
 - 2) cermat;
 - 3) santun dan ramah;
 - 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut- larut;
 - 5) profesional;
 - 6) tidak mempersulit;
 - 7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
 - 8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
 - 9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
 - 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - 11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 - 12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan,

dan/atau kewenangan yang dimiliki;

- 14) sesuai dengan kepantasan; dan
- 15) tidak menyimpang dari prosedur.

10. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Layanan. Permohonan sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik, yang meliputi:

- A. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan Penerbitan Rekomendasi;
- B. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.

11. Jumlah Pelaksana

Pelaksana Pelayanan Permohonan Penilaian Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik.

12. Jaminan Pelayanan

- A. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik;
- B. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- A. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan;
- B. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan / masyarakat.

PLT. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN
MADIUN,



AZIZ JIHADUDDIN

LAMPIRAN IV
SURAT KEPUTUSAN PLT KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN
NOMOR : HK.02.02.9C.05.26.01
TANGGAL : 26 MEI 2026

**STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN**

**PERMOHONAN REKOMENDASI SEBAGAI PEMOHON
NOTIFIKASI KOSMETIKA**

1. Persyaratan

A. Permohonan Baru

1) Dokumen Administratif

a. NIB dengan KBLI sebagai berikut:

- a.1. 46443: Perdagangan Besar Kosmetik untuk Manusia;
- a.2. 47111: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/Supermarket/Hypermarket;
- a.3. 47112: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/Hypermarket (Bahan Alam);
- a.4. 47191: Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Department Store);
- a.5. 47911: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Komoditi Makanan, Minuman, Tembakau, Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium;
- a.6. 47914: Perdagangan Eceran melalui Media untuk Barang Campuran sebagaimana tersebut dalam 47911 s.d 47913;

- a.7. 47999: Perdagangan Eceran bukan di Toko, Kios, Kaki Lima dan Los Pasar Lainnya ytdl.
- b. KTP Direktur dan/atau Pimpinan Perusahaan;
- c. NPWP;
- d. Pernyataan direksi atau pimpinan tidak terlibat dalam tindak pidana di bidang kosmetik;
- e. Status kepemilikan bangunan (milik sendiri/sewa dengan perjanjian sewa dengan minimal waktu sewa 1 tahun) (kontrak sewa bangunan);
- f. Pengajuan PB-UMKU Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika melalui oss.go.id .

2) Dokumen Teknis

- a. Surat perjanjian kerjasama antara PJT dan direktur;
- b. KTP Penanggung Jawab Teknis;
- c. 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);
- d. Terkait pengemasan sekunder/ pelabelan:
 - d.1. Prosedur Tertulis Pelabelan;
 - d.2. Form Catatan Pelabelan;
 - d.3. Prosedur Tertulis Pengemasan Sekunder;
 - d.4. Form Catatan Pengemasan Sekunder.
- e. Terkait Penanganan Sampel Peninggal:
 - e.1. Prosedur Tertulis Penanganan Sampel Peninggal;
 - e.2. Form Catatan Penanganan Sampel Peninggal.
- f. Terkait Penanganan Produk Kembalian:
 - f.1. Prosedur Penanganan Produk Kembalian;
 - f.2. Form Catatan Penanganan Produk Kembalian
- g. Terkait penyimpanan:

- g.1. Prosedur Tertulis Pengadaan, Penerimaan dan Penyimpanan Kosmetika;
- g.2. Form Catatan Pengadaan Kosmetika;
- g.3. Form catatan persediaan/kartu stok dari setiap Kosmetika (kaidah FIFO/FEFO, minimal memuat keterangan nama produk, nomor batch, tanggal penerimaan dan tanggal pengeluaran, nama penerima, jumlah penerimaan dan jumlah pengeluaran).
- h. Terkait Penanganan Keluhan
 - h.1. Prosedur Tertulis Penanganan Keluhan;
 - h.2. Form Catatan Penanganan Keluhan
- i. Terkait Penarikan Produk
 - i.1. Prosedur Tertulis Penarikan Produk;
 - i.2. Form Catatan Penarikan Produk
- j. Terkait Pemusnahan Produk
 - j.1. Prosedur Tertulis Pemusnahan Produk;
 - j.2. Form Catatan Pemusnahan Produk
- k. Tersedia tempat penyimpanan Contoh Pertinggal sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan;
- l. Terkait penyimpanan:
 - l.1. Tempat penyimpanan dirancang dan disesuaikan untuk memastikan kondisi dan kapasitas penyimpanan memadai;
 - l.2. Kosmetik disimpan sesuai dengan kondisi penyimpanan yang tercantum dalam penandaan;
 - l.3. Tempat penyimpanan kering, tidak panas, tidak lembab, suhu kamar dan terhindar dari sinar matahari langsung
- m. Terkait sanitasi:
 - m.1. Prosedur tertulis pembersihan sarana;

- m.2. Form catatan pembersihan sarana;
- m.3. Prosedur pengendalian hama;
- m.4. Form catatan pengendalian hama.

B. Perubahan

Dokumen pendukung terkait perubahan administrasi sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur terkait tata cara pengajuan notifikasi kosmetik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- A. Pemohon mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika dan mengunggah dokumen pendukung secara daring (online) melalui laman <https://oss.go.id>
- B. Petugas melakukan evaluasi terhadap kelengkapan dokumen permohonan yang diunggah. Bila dokumen tidak lengkap maka permohonan dikembalikan.
- C. Apabila dokumen lengkap, pemohon akan dihubungi oleh petugas untuk memastikan kesiapan dan penjadwalan audit sarana.
- D. Saat audit sarana, pemohon mendapatkan salinan Berita Acara Pemeriksaan. Pemohon akan mendapatkan surat hasil pemeriksaan sarana setelah audit sarana dilaksanakan.
- E. Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika diterbitkan apabila hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan atau hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan dalam hal dokumen pengadaan dan distribusi kosmetik serta persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.
- F. Pemohon menyampaikan tambahan data dan/atau tindakan perbaikan dan pencegahan (CAPA) terhadap temuan audit sarana 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.

G. Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sarana dinyatakan selesai setelah hasil evaluasi CAPA memenuhi ketentuan.

3. Jangka Waktu Pelayanan

- A. Penerbitan Audit sarana dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pembayaran PNBPN atau sesuai kesepakatan dengan pemohon;
- B. Penerbitan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika paling lama 5 (lima) hari kerja setelah pemeriksaan sarana apabila hasil pemeriksaan sarana memenuhi ketentuan atau hasil pemeriksaan sarana tidak memenuhi ketentuan dalam hal dokumen pengadaan dan distribusi kosmetik serta persyaratan sanitasi sarana dan tempat penyimpanan produk.
- C. Penerbitan surat hasil pemeriksaan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah pemeriksaan sarana dinyatakan tidak memenuhi ketentuan.

4. Biaya/Tarif

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;

A. Permohonan Baru

Importir : Rp.1.000.000,00 per persetujuan

Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak Produksi : Rp250.000,00 per persetujuan

B. Perubahan

Importir : Rp.500.000,00 per persetujuan

Usaha Perorangan/Badan Usaha yang Melakukan Kontrak

Produksi : Rp100.000,00 per persetujuan

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 Loka POM di Kabupaten Madiun. 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 Loka POM di Kabupaten Madiun.
- 3) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Madiun melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email :
loka_madiun@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id;
- 4) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Madiun melalui email loka_madiun@pom.go.id atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id .

B. Saran dan Masukan/Apresiasi

Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir 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.

7. Dasar Hukum

- A. Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- B. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- C. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- D. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan;
- E. 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.

8. Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas

- A. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman;
- B. Ruang tunggu layanan dan konsultasi ;
- C. Toilet;
- D. Free wifi;
- E. Perangkat survey kepuasan pelanggan/Masyarakat Online

Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:

Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB

Layanan diluar jam kerja dan hari libur: sesuai kebutuhan

Jadwal pelayanan selama bulan puasa adalah sebagai berikut:

(sesuai dengan ketentuan dari Pemerintah)

Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB

Jumat : 08.00 – 15.30 WIB

Layanan di luar jam kerja dan hari libur : sesuai kebutuhan

Lokasi dan Media Pelayanan Publik

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Madiun

Jl. Aloon Aloon Utara No.04, Madiun

Telepon : 0351-4109708

Whatsapp : 085111216678

Website : madiun.pom.go.id

Email : loka_madiun@pom.go.id

Instagram : [@bpom.madiun](https://www.instagram.com/bpom.madiun)

SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id

9. Kompetensi Pelaksana

- A. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama, PFM Ahli Muda, dan PFM Ahli Madya.
- B. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun.
- C. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
- D. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut :
 - 1) adil dan tidak diskriminatif;
 - 2) cermat;
 - 3) santun dan ramah;

- 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut- larut;
- 5) profesional;
- 6) tidak mempersulit;
- 7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- 8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- 9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
- 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- 11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- 12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- 14) sesuai dengan kepantasan; dan
- 15) tidak menyimpang dari prosedur.

10. Pengawasan Internal

Terhadap mutu pelayanan pemberian Rekomendasi bagi pemohon notifikasi kosmetika dilakukan pengawasan internal meliputi:

- A. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline untuk layanan Penerbitan Rekomendasi bagi pemohon notifikasi kosmetika;
- B. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey

Kepuasan Masyarakat.

11. Jumlah Pelaksana

Pelaksana Pelayanan Permohonan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Permohonan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika.

12. Jaminan Pelayanan

- A. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Rekomendasi Sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika;
- B. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- A. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan;

B. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.

PLT. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN
MADIUN,



AZIZ JIHADUDDIN

LAMPIRAN V
SURAT KEPUTUSAN PLT KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN
NOMOR : HK.02.02.9C.05.26.01
TANGGAL : 26 MEI 2026

**STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI MADIUN**

**PENERBITAN IZIN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN
OLAHAN YANG BAIK**

1. Persyaratan

A. Permohonan Baru/Perpanjangan

1) Dokumen administratif termasuk NPWP dengan status valid

1) Dokumen teknis meliputi:

- a. peta lokasi sarana produksi;
- b. denah bangunan (*lay out*) sarana produksi;
- c. surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB (untuk Resiko rendah); atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri CPPOB dengan nilai minimal B beserta foto sebagaimana dipersyaratkan (untuk Resiko sedang)
- d. panduan mutu atau dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi termasuk:
 - Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk;
 - Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan;
 - Prosedur penanganan alat/wadah yang

rusak/tak terpakai;

- Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi;
- Prosedur penanganan bahan kimia non pangan;
- Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi
- Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan;
- Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem FIFO (*First In First Out*)/FEFO (*First Expire First Out*);
- Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran;
- Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi:
 - Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan;
 - Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi; dan
 - Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mapping-nya).
- e. hasil audit/pemeriksaan CPPOB sebelumnya oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan yang telah diselesaikan perbaikannya, jika ada.
- f. deskripsi Pangan Olahan; dan
- g. alur proses produksi beserta penjelasannya.

B. Perubahan

1) Persetujuan Perubahan Teknis

- a. daftar perubahan pada sarana produksi/penambahan fasilitas baru; dan

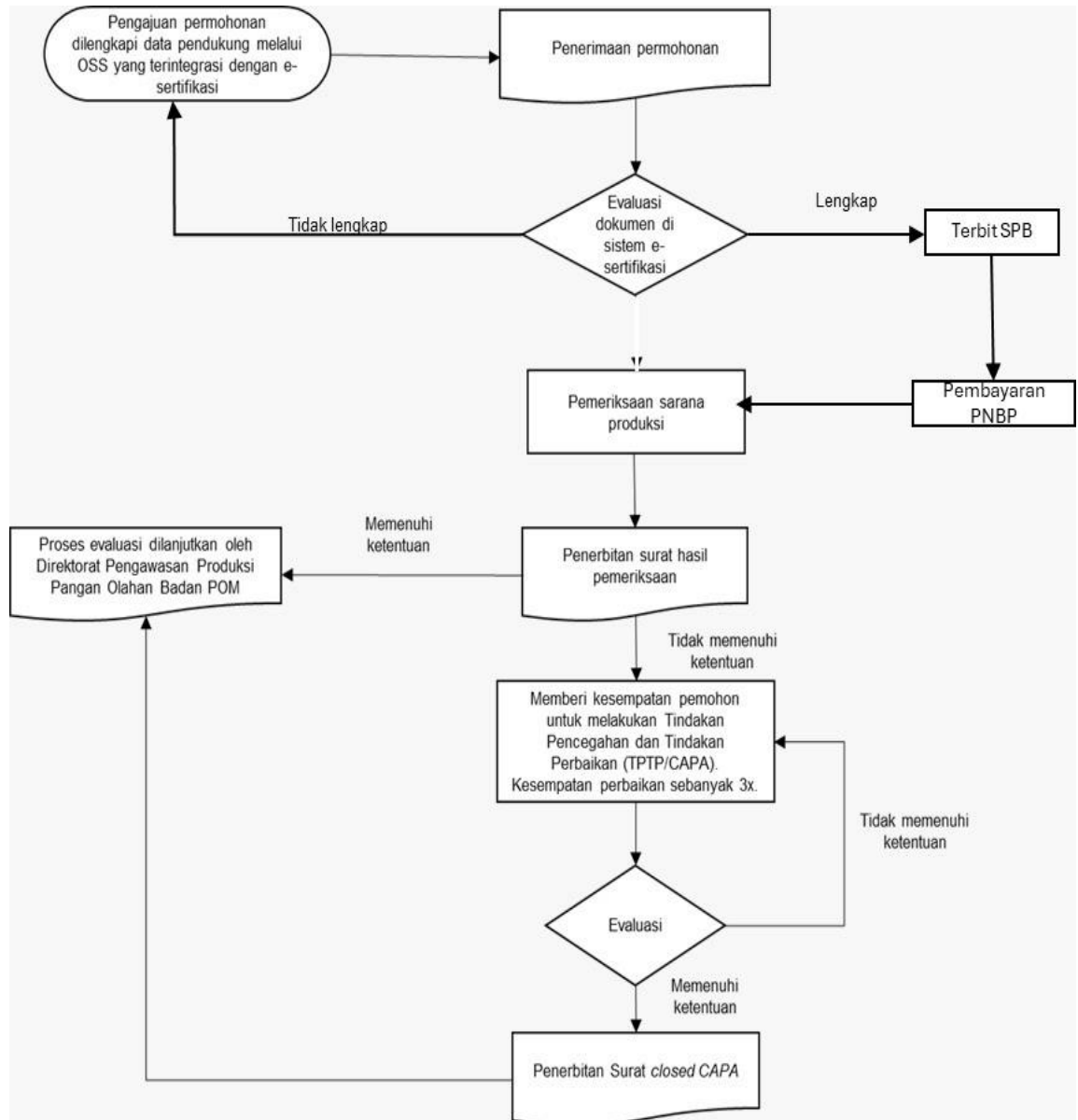
b. dokumen pengendalian perubahan dan dokumen pendukung terkait perubahan.

2) Persetujuan Perubahan Administrasi

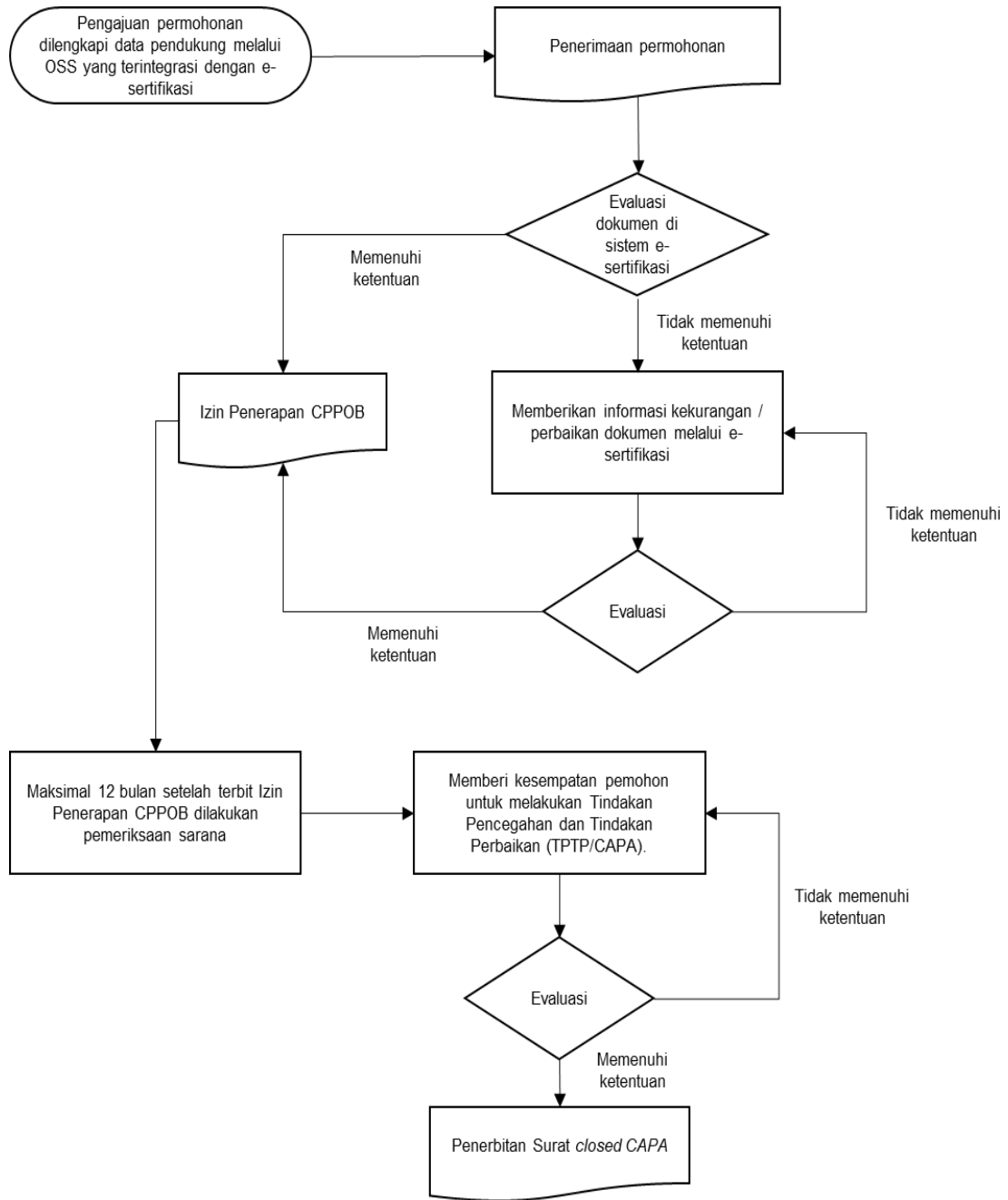
Dokumen pendukung terkait perubahan administrasi.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

A. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar



B. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil



3. Jangka Waktu Pelayanan

A. Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar:

- 1) Surat hasil pemeriksaan berupa permintaan perbaikan diterbitkan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah pemeriksaan sarana;
- 2) Hasil evaluasi dokumen tindakan perbaikan dan

pengecehan (CAPA)/izin penerapan CPPOB melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan paling lama 40 (empat puluh) hari kerja (sistem *clock on clock off*).

B. Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil:

- 1) Hasil evaluasi dokumen/izin penerapan CPPOB melalui sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.
- 2) Surat hasil pemeriksaan berupa permintaan perbaikan diterbitkan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana.

4. Biaya/Tarif

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik :

A. Usaha Besar

Baru : Rp.3.000.000,00 per izin per lokasi per proses produksi

Perubahan Teknis : Rp.1.000.000,00 per izin per lokasi per proses produksi

Perpanjangan : Rp.2.000.000,00 per izin per lokasi per proses produksi

B. Usaha Menengah

Baru : Rp.1.000.000,00 per izin per lokasi per proses produksi

Perubahan Teknis : Rp.500.000,00 per izin per lokasi per proses produksi

Perpanjangan : Rp.750.000,00 per izin per lokasi per proses produksi

C. Usaha Mikro dan Kecil

Baru : Rp.0,00 per izin per lokasi per proses produksi

Perubahan Teknis : Rp.0,00 per izin per lokasi per

proses produksi Perpanjangan : Rp.0,00 per izin per lokasi per proses produksi

5. Produk Pelayanan

A. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha menengah dan besar berupa :

- 1) Surat Hasil Pemeriksaan berupa permintaan perbaikan melalui sistem e- sertifikasi.pom.go.id;
- 2) Hasil evaluasi dokumen tindakan perbaikan dan pencegahan (CAPA).

B. Produk Pelayanan untuk Sarana produksi pangan skala usaha mikro dan kecil berupa :

- 1) Hasil evaluasi dokumen melalui sistem e- sertifikasi.pom.go.id;
- 2) 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 Loka POM di Kabupaten Madiun. 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 Loka POM di Kabupaten Madiun;
- 3) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Madiun melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email : loka_madiun@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id;

- 4) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Madiun melalui email loka_madiun@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id .

B. Saran dan Masukan/Apresiasi

Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir 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.

7. Dasar Hukum

- A. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- B. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- C. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- D. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan;
- E. Peraturan Badan POM nomor 22 tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.

8. Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas

- 1) Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman;
- 2) Ruang tunggu layanan dan konsultasi;
- 3) Toilet;
- 4) Free wifi;
- 5) Perangkat survey kepuasan pelanggan/Masyarakat Online

Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:

Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB

Layanan diluar jam kerja dan hari libur: sesuai kebutuhan

Jadwal pelayanan selama bulan puasa adalah sebagai berikut:
(sesuai dengan ketentuan dari Pemerintah)

Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB

Jumat : 08.00 – 15.30 WIB

Layanan di luar jam kerja dan hari libur : sesuai kebutuhan

Lokasi dan Media Pelayanan Publik

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Madiun

Jl. Aloon Aloon Utara No.04, Madiun

Telepon : 0351-4109708

Whatsapp : 085111216678

Website : madiun.pom.go.id

Email : loka_madiun@pom.go.id

Instagram : @bpom.madiun

SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id

9. Kompetensi Pelaksana

- A. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana dengan kompetensi PFM Ahli Pertama, PFM Ahli Muda, yang telah mengikuti pelatihan dan/atau bimbingan teknis terkait Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.
- B. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di

Kabupaten Madiun.

C. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut :

- 1) adil dan tidak diskriminatif;
- 2) cermat;
- 3) santun dan ramah;
- 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut- larut;
- 5) profesional;
- 6) tidak mempersulit;
- 7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- 8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- 9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
- 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- 11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- 12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- 14) sesuai dengan kepantasan; dan

15) tidak menyimpang dari prosedur.

10. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan penilaian izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, yang meliputi:

- A. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan penilaian izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik;
- B. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.

11. Jumlah Pelaksana

Pelaksana Pelayanan Permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Penilaian Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik.

12. Jaminan Pelayanan

- A. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;
- B. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- A. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan.
- B. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan pelanggan.

PLT. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN
MADIUN,



AZIZ JIHADUDDIN

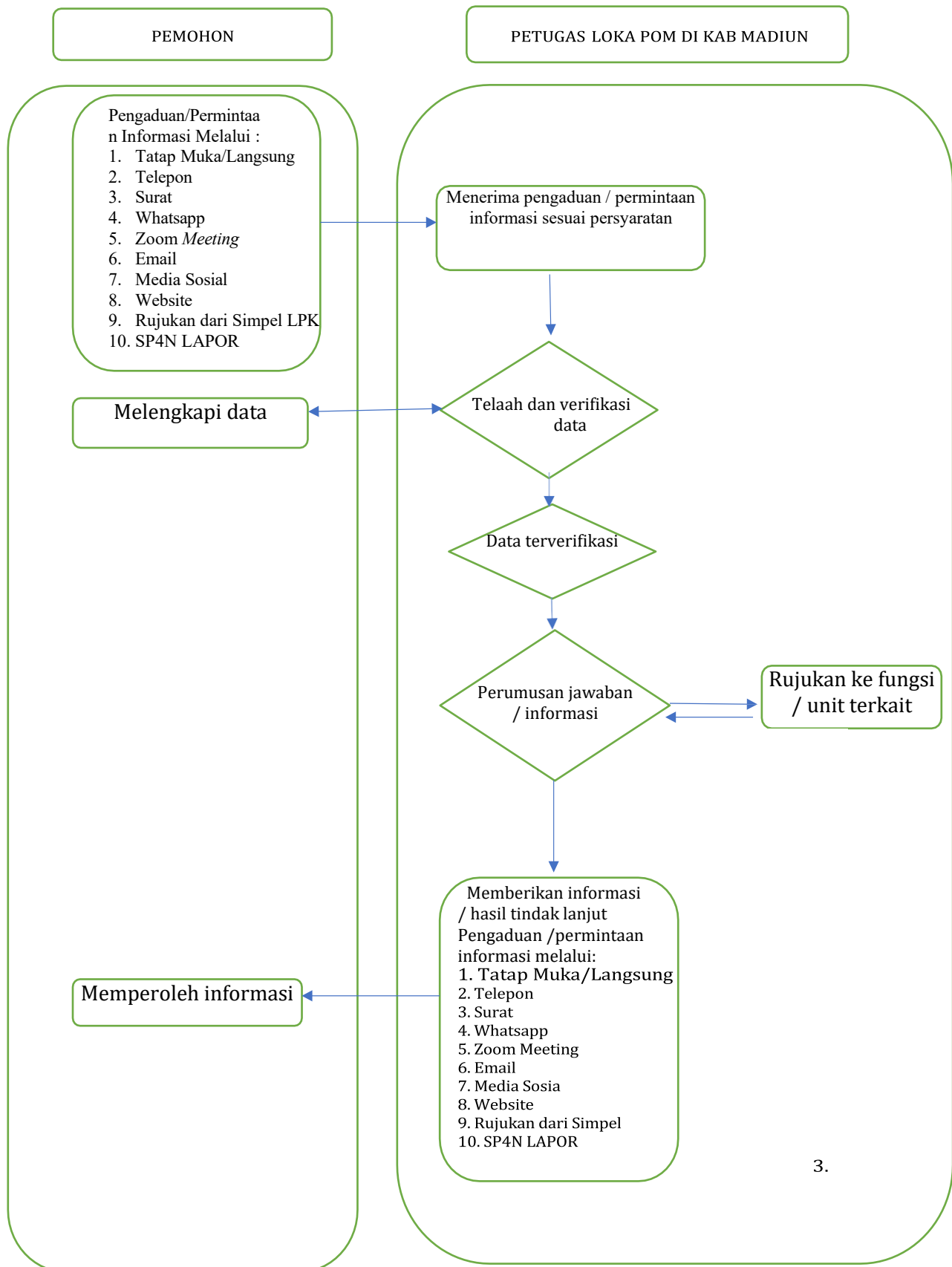
LAMPIRAN VI
SURAT KEPUTUSAN PLT KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN
NOMOR : HK.02.02.9C.05.26.01
TANGGAL : 26 MEI 2026

**STANDAR PELAYANAN LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN MADIUN
PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN
MAKANAN**

1. Persyaratan

- A. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenal);
- B. Identitas produk yang diadukan jika pelanggan mengadukan tentang produk (meliputi nama produk, produsen, alamat produsen, contoh produk atau foto produk, dan informasi lain yang diperlukan);
- C. Tempat mendapatkan produk (meliputi nama sarana, alamat sarana, pemilik atau penanggung jawab sarana, informasi lain yang diperlukan);
- D. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan
- E. Tujuan permintaan informasi.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



3. Jangka Waktu Pelayanan

No.	Jenis Layanan	Media Layanan	Waktu Penyelesaian
1.	Informasi/ Pengaduan Yang Tersedia	- Tatap Muka - Telepon - Whatsapp - <i>Zoom Meeting</i> - Email - <i>Website</i> - Media Sosial	Pemberian Informasi : 1 Hari Kerja (HK) Pengaduan (Normatif) : maksimal 5 HK
		- Surat	7 Hari Kerja
2.	Pengaduan Yang Memerlukan Rujukan	- Tatap Muka - Telepon - Whatsapp - <i>Zoom Meeting</i> - Email - <i>Website</i> - Media Sosial - Surat - Simpel LPK - SP4N LAPOR	Pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal 14 HK dan pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal 60 HK

4. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya/gratis

5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan berupa :

A. Informasi;

B. Tindak Lanjut Pengaduan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

A. Pengelolaan Pengaduan

Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun. 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 Loka POM di Kabupaten Madiun;
- 3) Pengaduan disampaikan kepada Kepala Loka POM di Kabupaten Madiun melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) melalui email : loka_madiun@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id;
- 4) Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun dapat disampaikan langsung kepada Loka POM di Kabupaten Madiun melalui email loka_madiun@pom.go.id; atau melalui SP4N Lapor bpom.lapor.go.id .

B. Saran dan Masukan/Apresiasi

Saran dan Masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir 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.

7. Dasar Hukum

- A. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- B. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
- C. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6887;
- D. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- E. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Tambahan Lembaran Negara Nomor 7115);
- F. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2026 Nomor 35);
- G. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan;
- H. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- I. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- J. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia;
- K. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia;
- L. 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 Perubahan Atas Peraturan BPOM Nomor

- i. 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
- M. 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;
- N. 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);
- O. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316)
- P. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 27 tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 nomor 747).
- Q. Surat Edaran Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- R. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.09.25.59 Tahun 2025 Tentang Klasifikasi

Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

- S. Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.07.25.54 Tahun 2025 Tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

8. Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas

- A. Ruangan pelayanan dan konsultasi berpendingin udara yang nyaman;
- B. Ruang tunggu layanan dan konsultasi;
- C. Toilet;
- D. Free wifi;
- E. Perangkat survey kepuasan pelanggan/Masyarakat Online.

Jadwal pelayanan adalah sebagai berikut:

Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB

Layanan diluar jam kerja dan hari libur: sesuai kebutuhan

Jadwal pelayanan selama bulan puasa adalah sebagai berikut:

(sesuai dengan ketentuan dari Pemerintah)

Senin

—

Kamis

: 08.00 – 15.00 WIB

Jumat

08.00 – 15.30 WIB

Layanan di luar jam kerja dan hari libur : sesuai kebutuhan

Lokasi dan Media Pelayanan Publik

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Madiun

Jl. Aloon Aloon Utara No.04, Madiun

Telepon : 0351-4109708

Whatsapp : 085111216678

Website : madiun.pom.go.id

Email : loka_madiun@pom.go.id

Instagram : [@bpom.madiun](https://www.instagram.com/bpom.madiun)

SP4N LAPOR! : bpom.lapor.go.id

9. Kompetensi Pelaksana

- A. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional Makanan (PFM) Ahli Pertama, PFM Ahli Muda,;
- B. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun ;
- C. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- D. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut :
 - 1) adil dan tidak diskriminatif;
 - 2) cermat;
 - 3) santun dan ramah;
 - 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - 5) profesional;
 - 6) tidak mempersulit;
 - 7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
 - 8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
 - 9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan

- peraturan perundang-undangan;
- 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - 11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 - 12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
 - 14) sesuai dengan kepantasan; dan
 - 15) tidak menyimpang dari prosedur.

10. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan terhadap mutu pelayanan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang meliputi:

- A. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan informasi dan pengaduan masyarakat;
- B. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.

11. Jumlah Pelaksana

Petugas Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang pengawasan Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik perlu dibentuk Tim Pelaksana

Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen, yaitu :

- A. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen yang terdiri dari petugas yang menangani pengaduan konsumen untuk menerima dan memberikan informasi sesuai SOP dan IK serta membuat laporan hasil umpan balik pengaduan konsumen, mengerjakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan ULPK terutama kelancaran administrasi, aktif menghubungi unit kerja terkait dalam rangka umpan balik pengaduan yang dirujuk. Jumlah minimal 2 (dua) orang untuk melaksanakan layanan informasi dan pengaduan melalui berbagai media dan mekanisme, namun dapat disesuaikan dengan ABK (analisis Beban Kerja) dan perubahan lingkungan strategis pengawasan obat dan makanan di BBPOM di Madiun.
- B. Tim Koordinasi Layanan Pengaduan Konsumen/ Informasi Publik terdiri dari pejabat/staf dari unit kerja/bidang/kelompok substansi lain yang bertugas mengkoordinir kegiatan ULPK yang berkaitan dengan unit kerja masing-masing, mengontrol kegiatan kerja ULPK dalam kaitannya dengan system kerja yang tertib, menganalisa semua pengaduan dan permintaan informasi konsumen yang masuk untuk ditindaklanjuti. Jumlah minimal 1 (satu) orang dari setiap Unit Kerja/Bidang/kelompok substansi lain yang terkait.

12. Jaminan Pelayanan

- A. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat;
- B. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Loka POM di Kabupaten Madiun, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- A. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan;
- B. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan / masyarakat.

PLT. KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN
MADIUN,



AZIZ JIHADUDDIN