

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR : HK.02.02.53.531.03.23.10 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

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 Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

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 Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan 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);
6. 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);
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)

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN
OLAHAH BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT
PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAH

- Pertama : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan (Organisasi Penyelenggara) 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. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB); dan
 - b. Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR).
- 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 Jakarta

pada tanggal 31 Maret 2023

DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI

PANGAN OLAHAN



Sondang Widya Estikasari, S.Si., Apt., M.KM

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI
PANGAN OLAHAN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : HK.02.02.53.531.03.23.10 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT
PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN

**STANDAR PELAYANAN
DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelaku usaha dengan meningkatkan kualitas pelayanan tentang hak, kewajiban, dan tanggung jawab kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha sektor Obat dan Makanan, maka perlu diterapkannya standar pelayanan yang baik. Selain itu, untuk melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, maka Badan POM menetapkan Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan, dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan.

Dengan ditetapkannya kedua Peraturan BPOM tersebut, maka dilakukan penyusunan standar pelayanan pengawasan pangan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

Dalam petunjuk teknis ini mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, yaitu pelayanan secara elektronik (e-sertifikasi dan PMR) dan pelayanan pada Ruang Pelayanan Publik. Jenis pelayanan yang diatur pada petunjuk teknis ini adalah pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) dan pelayanan Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR). Kedua pelayanan publik tersebut harus memenuhi standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam penyelenggaraannya, Direktorat wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan :

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi pelaku usaha dalam melakukan pengajuan Izin Penerapan CPPOB, Izin Penerapan PMR, konsultasi dan pengaduan konsumen.
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan penilaian Izin Penerapan CPPOB, Izin Penerapan PMR, konsultasi dan pengaduan konsumen.

2. Sasaran :

- Memberikan pelayanan prima terhadap pelaku usaha pangan
- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya
- Mampu menerapkan Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan ini meliputi:

1. penyelenggaraan pelayanan;
2. jaminan pelayanan;
3. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
4. pengelolaan pengaduan; dan
5. evaluasi kinerja.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);
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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5360);
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 6116);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4424);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
9. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (Good Manufacturing Practice) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 358);
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan;
12. 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);
13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Badan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151).
14. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Pangan Olahan untuk Keperluan Gizi Khusus;
15. 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
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2021 tentang Persyaratan Pangan Olahan Berasam Rendah Dikemas Hermetis
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

19. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.1.2.01.22.63 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan; dan
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Manajemen Risiko Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan Olahan.

BAB II

KETENTUAN UMUM

Dalam Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan ini yang dimaksud dengan:

- a. Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik yang selanjutnya disingkat CPPOB adalah pedoman yang menjelaskan bagaimana memproduksi Pangan Olahan agar aman, bermutu, dan layak untuk dikonsumsi.
- b. Program Manajemen Risiko yang selanjutnya disingkat PMR adalah program yang disusun dan dikembangkan untuk menjamin keamanan dan mutu pangan melalui pengawasan berbasis risiko secara mandiri oleh industri pangan.
- c. Izin Penerapan CPPOB adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana produksi Pangan telah memenuhi persyaratan CPPOB dalam kegiatan produksi Pangan
- d. Izin Penerapan PMR adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepala Badan sebagai bukti bahwa Produsen telah menerapkan PMR.
- e. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- f. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan sarana pangan olahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau nonperseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
- h. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara *Online Single Submission* yang selanjutnya disebut Lembaga *Online Single Submission* adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal
- i. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga *Online Single Submission* setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran.
- j. Nomor Pokok Wajib Pajak yang selanjutnya disingkat NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
- k. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol

atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

- l. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
- m. Izin Edar adalah persetujuan hasil Penilaian Pangan Olahan yang diterbitkan oleh kepala badan dalam rangka peredaran Pangan Olahan.
- n. Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman.
- o. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
- p. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- q. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
- r. Pemohon adalah setiap orang yang mengajukan permohonan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.
- s. Setiap Orang adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak (Institusi).
- t. Direktur adalah Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan.
- u. Hari adalah hari kerja.

BAB III

PENYELENGGARAAN PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Izin Produksi Pangan Olahan

Pengajuan permohonan telah dilakukan secara satu pintu melalui OSS atau sistem aplikasi PMR setelah memiliki NIB dan memenuhi Komitmen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik. Pelayanan meliputi pelayanan melalui daring (*online*) dan tatap muka (*offline*). Pengajuan Izin Penerapan CPPOB telah dilaksanakan secara daring (*online*) secara satu pintu melalui OSS pada link <https://oss.go.id> yang telah terintegrasi dengan aplikasi <https://e-sertifikasi.pom.go.id>, pengajuan Izin Penerapan PMR telah dilaksanakan secara daring (*online*) melalui aplikasi <https://pmr.pom.go.id>.

B. Jenis Pelayanan Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Jenis pelayanan tersebut terdiri dari:

1. Permohonan Pelayanan Publik

Jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan meliputi :

- a. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
- b. Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR)

Jenis pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan yang telah disebutkan diatas dilakukan dengan menggunakan sistem daring (*online*) dan tatap muka (*offline*).

2. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

Pelayanan publik dalam rangka Izin Penerapan CPPOB yang diproses oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, yaitu:

1. Pendaftaran Akun Produsen.
2. Pengajuan Izin Penerapan CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/supplier, dan lain-lain.

a. Kriteria

Sarana produksi yang berhak mendapatkan Izin Penerapan CPPOB, yaitu sarana produksi yang berdasarkan proses penilaian dan audit:

1. Tidak melakukan pelanggaran di bidang Obat dan Makanan.
2. Memenuhi persyaratan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik. Nilai hasil pemeriksaan sarana produksi adalah A atau B.
3. Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang pangan olahan, termasuk ketentuan terkait label dan iklan pangan.
4. Produsen memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi *Online Single Submission (OSS)* dengan mengakses <https://www.oss.go.id>.
5. Melaporkan pelaksanaan *Corrective Action and Preventive Action (CAPA)* paling lama dalam masa waktu 6 (enam) bulan untuk

- dilakukan perbaikan sejak diterbitkannya surat tindak lanjut.
6. Apabila dalam masa waktu 6 (enam) bulan laporan CAPA tidak disampaikan maupun tidak terpenuhinya ketentuan CPPOB, maka pengajuan dianggap ditarik kembali.
 7. Berdasarkan hasil audit surveilan dan *track record* pengawasan, tidak ditemukan penyimpangan terhadap ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

b. Persyaratan Dokumen

Produsen memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi *Online Single Submission (OSS)* dengan mengakses <https://www.oss.go.id>.

Persyaratan pendaftaran akun Izin Penerapan CPPOB: produsen memiliki NIB versi OSS RBA.

Persyaratan Izin Penerapan CPPOB:

1. Peta lokasi sarana produksi pangan olahan.
2. Denah bangunan (*lay out*) sarana produksi pangan olahan.
3. Panduan Mutu, meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi pangan olahan.
4. Deskripsi pangan olahan
5. Alur proses produksi beserta penjelasannya.

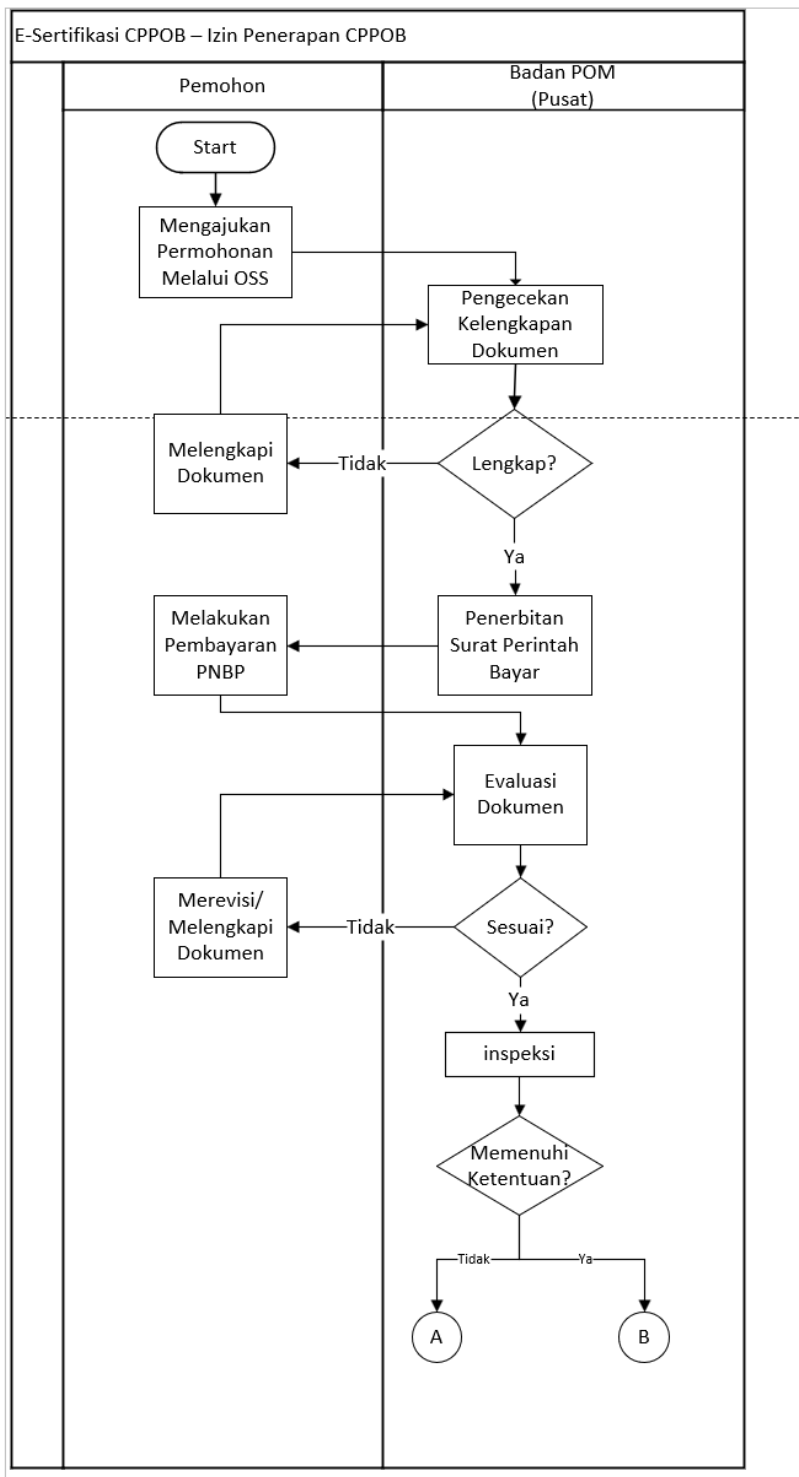
Kelengkapan persyaratan tambahan bagi produsen usaha Mikro dan Kecil (UMK), sebagai berikut:

1. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK yang memproduksi pangan risiko rendah.
2. Surat Pemenuhan Standar Penerapan CPPOB bagi Produsen UMK yang memproduksi pangan risiko sedang dan hasil penilaian mandiri CPPOB (*self-assessment*) yang dilakukan oleh Produsen UMK menggunakan formulir penilaian mandiri CPPOB (*self-assessment*) yang dilakukan oleh Produsen UMK menggunakan formulir penilaian mandiri CPPOB dengan hasil penilaian minimal B (Baik).

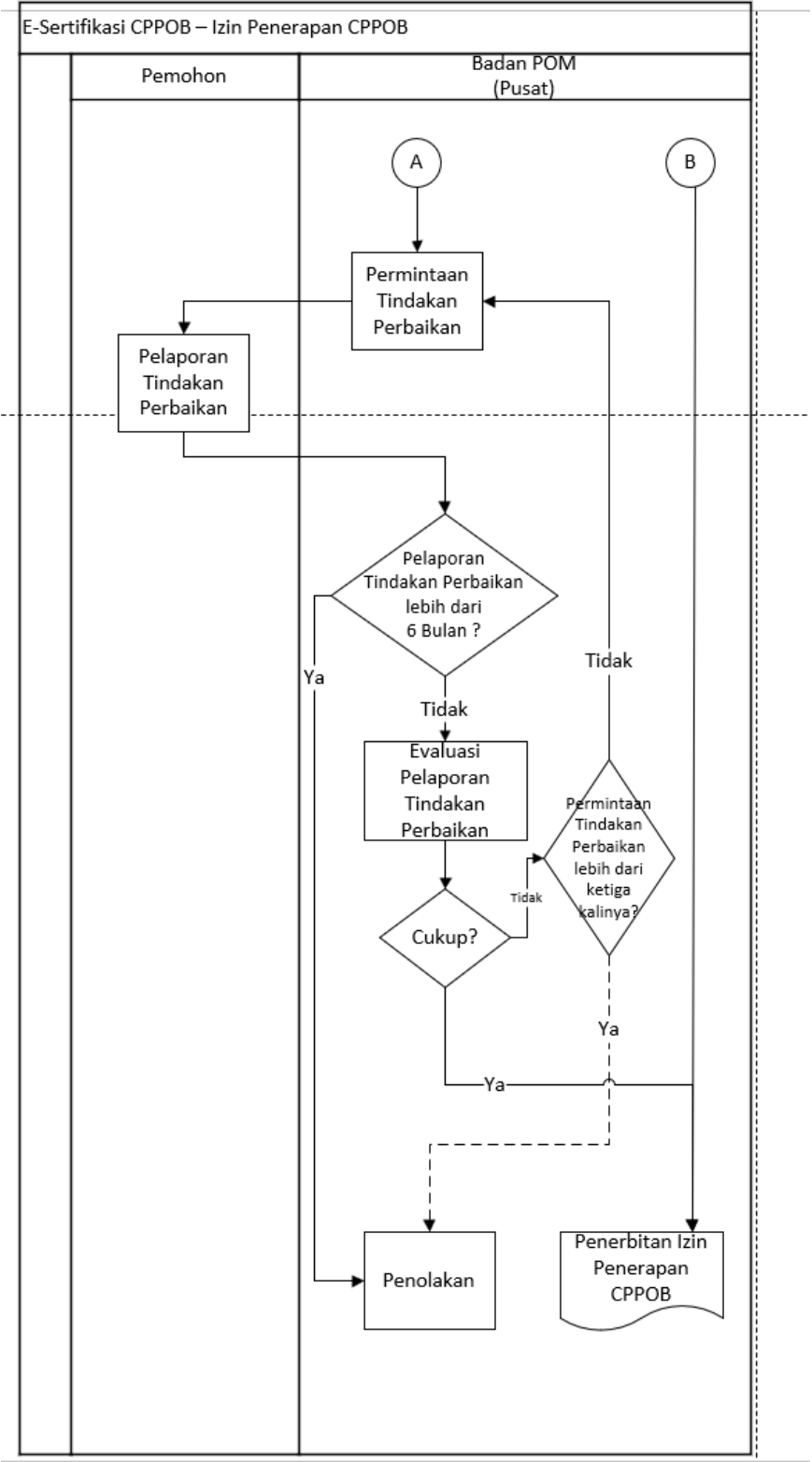
Selain itu, menyetujui pernyataan, berikut:

1. Bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang tercantum dalam dokumen yang dilampirkan dan bersedia melengkapi dokumen lain yang berkaitan apabila diperlukan;
2. Bersedia mengikuti prosedur pemeriksaan penerapan CPPOB yang ditetapkan oleh Badan POM;
3. Bersedia menunjukkan data yang diminta pengawas pangan selama kegiatan pemeriksaan dilaksanakan;
4. Pada saat pemeriksaan dilaksanakan sedang berlangsung proses produksi/trial produksi produk yang disertifikasi dan tidak sedang renovasi;
5. Pengawas pangan dapat mengambil gambar/foto sebagai laporan hasil pemeriksaan.

c. Prosedur Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)



Gambar 1. Alur Permohonan Izin Penerapan CPPOB



Gambar 2. Lanjutan Alur Permohonan Izin Penerapan CPPOB

d. Waktu atau Timeline

Waktu atau *timeline* dalam mengevaluasi dokumen pada pelayanan publik yang dilaksanakan di Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, antara lain :

- 1) Pendaftaran akun paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak Produsen melakukan pendaftaran akun.
- 2) Pelaksanaan pemeriksaan Sarana Produksi paling lama 20 (dua puluh) hari terhitung sejak Produsen melakukan pembayaran PNBP. Jadwal pemeriksaan Sarana Produksi ditentukan dengan mempertimbangkan adanya kegiatan produksi dari sarana yang akan diperiksa.
- 3) 10 (sepuluh) Hari terhitung sejak tanggal pemeriksaan sarana produksi sampai diterbitkan Tindakan Perbaikan atas ketidaksesuaian penerapan CPPOB (jika terdapat ketidaksesuaian CPPOB).
- 4) 40 (empat puluh) Hari terhitung sejak tanggal pemeriksaan dan/atau laporan perbaikan dinyatakan selesai (*close*) sampai dengan terbit Izin Penerapan CPPOB.

e. Biaya Pengajuan

Biaya Evaluasi dan Penerbitan Sertifikasi CPPOB per jenis pangan per sarana produksi berdasarkan PP Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada BPOM, yaitu :

No.	Jenis Pendaftaran Sertifikasi CPPOB	Tarif / Industri		
		Industri Besar (Rp)	Industri Menengah (Rp)	Industri Kecil (Rp)
1.	Baru	10.000.000	5.000.000	1.000.000
2.	Perubahan nama tanpa perubahan kepemilikan	2.000.000	1.000.000	200.000
3.	Perpanjangan sertifikat tiap 5 (lima) tahun	5.000.000	3.000.000	500.000

*Apabila berdasarkan hasil penilaian belum terpenuhi persyaratan penerapan CPPOB maupun apabila terjadi pembatalan proses, maka PNBP yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik.

f. Output/Produk

Bentuk output/produk dari hasil pengajuan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) berupa dikeluarkannya Izin Penerapan Cara

Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) yang berlaku selama 5 (lima) tahun.

3. Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR)

a. Ruang Lingkup

Pelaku usaha yang memproduksi pangan olahan, berupa:

- 1) Pangan Olahan Untuk Keperluan Gizi Khusus (PKGK), sesuai Peraturan BPOM No. 1 Tahun 2018 tentang Pengawasan Pangan Olahan Untuk Keperluan Gizi Khusus dan perubahannya
- 2) Pangan Steril Komersial baik yang disterilisasi setelah dikemas maupun yang diproses secara aseptik, sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2021 tentang Persyaratan Pangan Olahan Berasam Rendah Dikemas Hermetis.

Pelaku usaha tersebut wajib menerapkan PMR. Penerapan PMR dilaksanakan tahapan pendaftaran, penilaian, pelaksanaan, dan pengawasan PMR. Pelaku usaha yang memproduksi pangan selain tersebut di atas, dapat menerapkan PMR secara sukarela.

Untuk pelaku usaha pangan risiko tinggi dengan skala usaha mikro dan kecil dengan produk pangan yang termasuk dalam lingkup PMR wajib, maka pelaku usaha dapat menerapkan PMR secara bertahap.

b. Persyaratan Dokumen

1) Izin Penerapan PMR

a) SK Tim PMR

b) Informasi Pabrik

- Nomor Izin Berusaha
- Peta Lokasi
- Denah bangunan (layout)
- Skema proses produksi tiap jenis Pangan Olahan beserta penjelasannya
- c) sertifikat *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) atau yang setara bagi produsen PKGK sesuai dengan Peraturan BPOM yang mengatur mengenai PKGK Informasi Produk yang didaftarkan PMR
- d) CPPOB Umum
- e) CPPOB Proses
- f) HACCP Plan sesuai dengan proses produksi Pangan Olahan yang dilakukan

2) Izin Penerapan PMR Bertahap

Tahap 1 (Inisiasi)

- a) SK Tim PMR
- b) Informasi Pabrik
 - Nomor Izin Berusaha
 - Peta Lokasi
 - Denah bangunan (layout)
 - Skema proses produksi tiap jenis Pangan Olahan beserta penjelasannya
- c) Informasi Produk yang didaftarkan PMR
- d) CPPOB Umum
- e) CPPOB Proses (termasuk dokumen validasi kecukupan panas untuk produk PSK dan dokumen validasi formula untuk produk PKGK)

Tahap 2 (Intensifikasi)

HACCP Plan

Tahap 3 (Implementasi)

Dokumen sistem manajemen mutu (audit internal dan tinjauan manajemen)

c. Prosedur Pengajuan

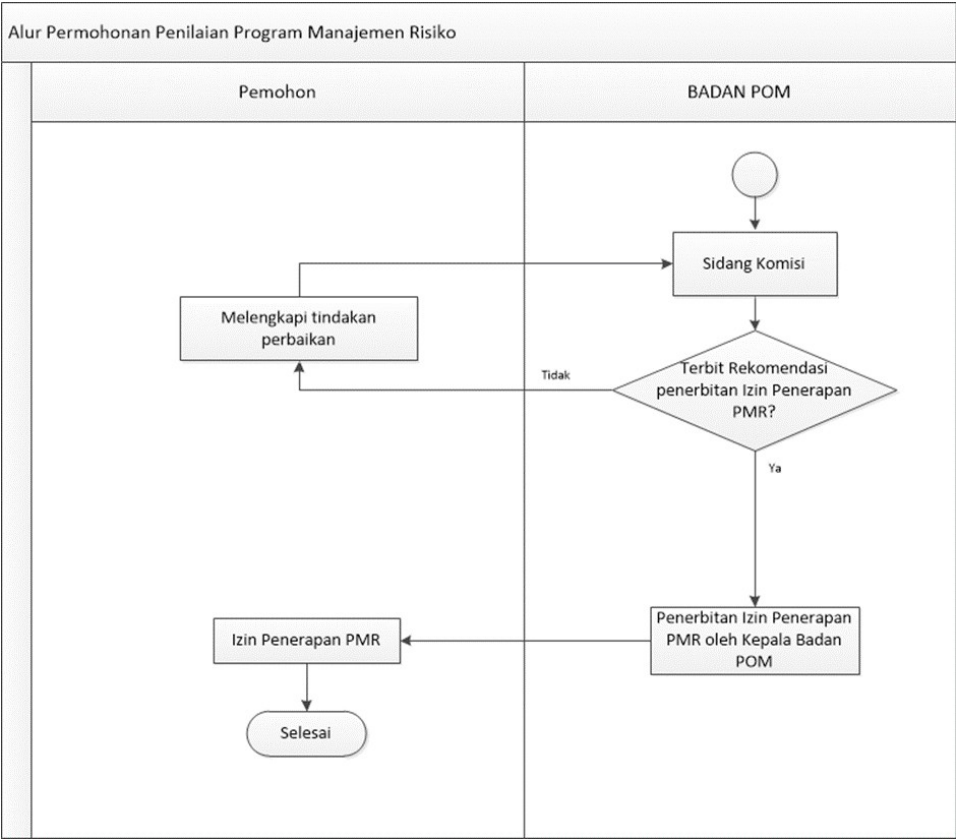
1) Pendaftaran

Pelaku usaha melakukan registrasi akun PMR dan akun PMR Bertahap untuk UMK secara daring melalui laman <http://pmr.pom.go.id>. Registrasi akun ini bertujuan untuk mendaftarkan data umum pabrik dengan persyaratan yaitu NIB dan NPWP.

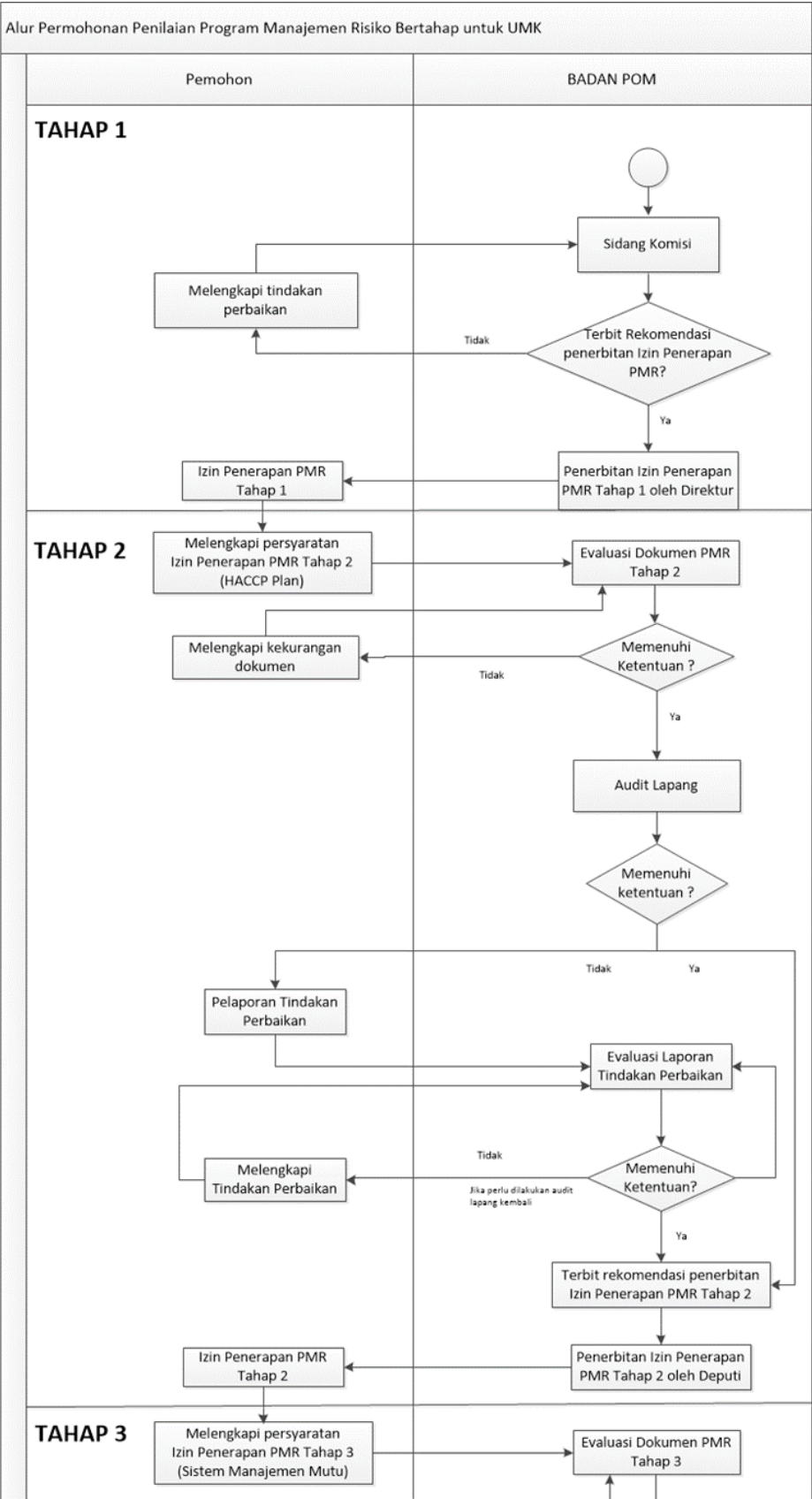
2) Penilaian

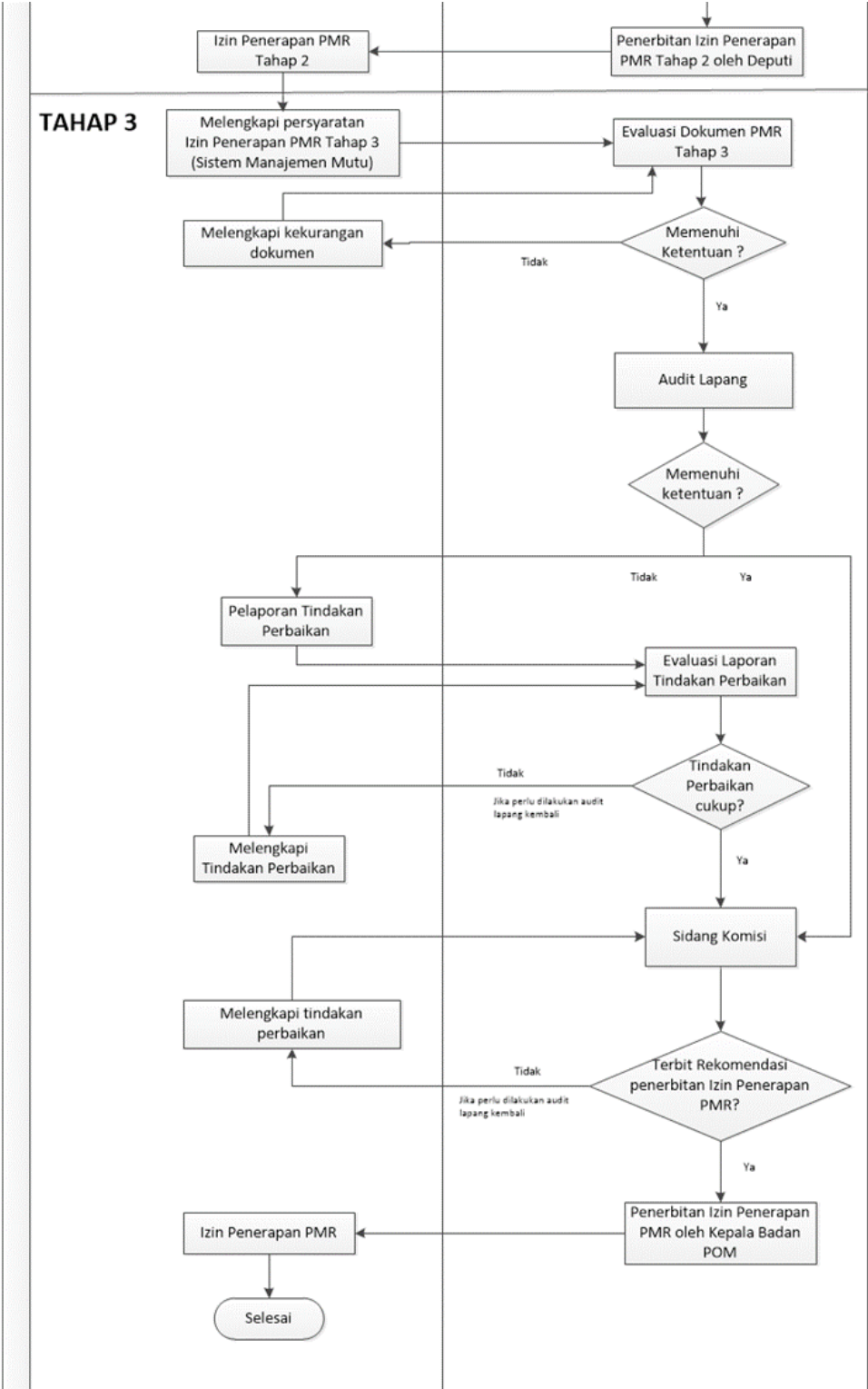
Penilaian PMR terdiri atas:

- a) Verifikasi dokumen registrasi PMR
Verifikator PMR akan melakukan verifikasi dokumen registrasi PMR. Selanjutnya, verifikator akan melakukan Audit Lapang sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- b) Audit Lapang
Dalam audit lapang, dilakukan verifikasi kesesuaian dokumen PMR yang diinput pada sistem PMR serta penerapan CPPOB dan HACCP.



Gambar 4. Lanjutan Alur Permohonan Izin Penerapan PMR (Sidang Komisi hingga Penerbitan Izin Penerapan PMR)





Gambar 5. Lanjutan Alur Permohonan Izin Penerapan PMR Bertahap (Sidang Komisi Tahap 1 hingga Penerbitan Izin Penerapan PMR Sarana UMK Pangan Olahan)

3) Penerbitan Piagam PMR

Pemberian Izin Penerapan PMR kepada produsen pangan ditentukan dalam Sidang Komisi PMR. Apabila dari hasil Sidang Komisi PMR terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki, verifikator PMR akan memberikan notifikasi kepada pelaku usaha pangan melalui sistem PMR. Pelaku usaha pangan yang mendapat notifikasi perbaikan

tersebut harus mengirimkan perbaikan melalui sistem PMR dan akan diverifikasi ulang oleh verifikator PMR. Jika pelaku usaha pangan telah menerapkan PMR sesuai dengan hasil audit lapang, maka Komisi PMR akan memberikan rekomendasi kepada Kepala Badan POM untuk menerbitkan Piagam PMR.

d. Waktu atau Timeline

Tahap	<i>Service Level Agreement (SLA)</i>
Pembayaran PNBP	Pemohon (industri/UMK) harus melakukan pembayaran sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan paling lambat 10 (sepuluh) Hari terhitung sejak surat perintah bayar
Evaluasi Dokumen PMR	● Evaluasi dilakukan paling lambat 20 Hari setelah pemohon melakukan pembayaran ● Apabila masih ada kekurangan atau kesalahan, maka feedback pemohon diterima paling lambat 20 Hari sejak pengiriman permintaan kelengkapan dan/atau klarifikasi data. ● Hasil evaluasi berupa penolakan dokumen permohonan PMR jika pemohon: a. tidak memenuhi persyaratan setelah menyampaikan kelengkapan dan/atau klarifikasi data paling banyak 3 (tiga) kali b. menyampaikan kelengkapan dan/atau klarifikasi data melebihi batas waktu yang telah ditetapkan (20 HK) c. menyampaikan dokumen/data yang diduga palsu, yang dipalsukan, atau tidak benar.
Evaluasi CAPA	• Pemohon (industri/UMK) melaporkan CAPA paling lama 25 Hari sejak tanggal surat tindak lanjut Verifikator. • Verifikator PMR melakukan evaluasi terhadap laporan CAPA paling lama 15 Hari setelah laporan CAPA diterima. • Surat permintaan tindakan perbaikan diterbitkan paling banyak 3 (tiga) kali. Jika dinyatakan belum cukup maka permohonan dinyatakan ditolak oleh sistem dan industri/UMK dapat mengajukan permohonan baru
Penerbitan Piagam PMR	Izin Penerapan PMR diterbitkan paling lambat 5 Hari sejak ditetapkan rekomendasi penerbitan Izin

Tahap	Service Level Agreement (SLA)
	Penerapan PMR

e. Biaya Pengajuan

Tidak ada biaya yang dibebankan kepada Pelaku Usaha.

f. Output/Produk

Bentuk output/produk berupa :

- 1) Diterbitkannya **Izin Penerapan PMR** dengan tanda tangan Kepala Badan POM, yang berlaku selama lima tahun untuk PMR Reguler
- 2) Diterbitkannya Izin Penerapan PMR Bertahap untuk UMK Olahan
 - a) **Izin Penerapan PMR Sarana UMK Pangan Olahan Tahap 1** dengan tanda tangan Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan;
 - b) **Izin Penerapan PMR Sarana UMK Pangan Olahan Tahap 2** dengan tanda tangan Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan
 - c) **Izin Penerapan PMR Sarana UMK Pangan Olahan** dengan tanda tangan Kepala Badan POM.

Masa berlaku :

PMR Bertahap	Masa berlaku	Keterangan
Tahap 1	3 tahun	Untuk keperluan pengurusan Izin Edar dan Pemastian Keamanan Pangan
Tahap 2	2 tahun	
Tahap 3	5 tahun	Untuk memperoleh prioritas pada pendaftaran pangan olahan dan dalam rangka eksportasi

Keterangan :

- a. Tahap 1 dapat diperpanjang 1 kali (3 tahun)
- b. Tahap 2 tidak dapat diperpanjang
- c. Tahap 3 diperpanjang setiap 5 tahun

C. Jadwal Konsultasi Pelayanan Publik

Konsultasi Pelayanan Publik dilakukan melalui :

- 1. Loker Konsultasi (konsultasi tatap muka)
 - Loker konsultasi Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan berlokasi di Gedung Pelayanan Publik Badan POM (Gedung Athena) Lantai 4 pada loker C dan D, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat.
 - Pengambilan nomor antrian dilakukan dengan *booking* nomor antrian

melalui <https://antrian.pom.go.id/>

- Waktu pelayanan : Senin - Kamis, pukul 09.00 – 12.00 WIB.
- 2. *Live chat* pada website <https://wasprodpangan.pom.go.id/>
Waktu pelayanan :
 - Senin - Kamis : pukul 08.00 – 16.30 WIB (tanpa jeda istirahat)
 - Jumat : pukul 08.00 – 16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)
- 3. Whatsapp (0813-9833-2811)
Waktu pelayanan akan dibalas pada jam kerja :
 - Senin – Kamis : pukul 08.00 – 16.30 WIB
 - Jumat : pukul 08.00 - 16.00 WIB

D. Ketentuan Pemohon Pelayanan Pengawasan Produksi Pangan Olahan

1. Permohonan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan harus dilakukan sendiri oleh Pemohon.
2. Pemohon yang dimaksud adalah pimpinan perusahaan/industri yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Produsen memiliki NIB dan akun yang dapat diakses melalui laman resmi *Online Single Submission (OSS)*.
4. Pimpinan perusahaan/industri dapat memberikan kuasa kepada karyawan di lingkungan perusahaan/industri untuk mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.
5. Karyawan yang diberikan kuasa oleh pimpinan perusahaan harus memiliki pengetahuan dan kompetensi sesuai dengan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan yang diajukan.
6. Pimpinan perusahaan/industri dilarang menggunakan biro jasa atau calo dalam proses pengajuan permohonan Pelayanan Direktorat Pengawasan Pangan Produksi Pangan Olahan

E. Ketentuan Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

1. Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dilaksanakan oleh Pelaksana yaitu dalam hal ini adalah Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.
2. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.
3. Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, Petugas harus memiliki :
 - a. kompetensi di bidang Izin Penerapan CPPOB dan PMR

- b. kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi mengenai Izin Penerapan CPPOB dan PMR dengan baik
 - c. keterampilan, dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak pemohon
5. Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan harus melaksanakan ketentuan 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 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; tidak menerima hadiah apapun yang mengarah kepada gratifikasi; dan
 - o. tidak menyimpang dari prosedur.
6. Pelayanan konsultasi/pengaduan masyarakat melalui whatsapp direktorat dikelola oleh 2 orang petugas. Adapun alur pelayanan sebagai berikut :
- a. Penanya mengirimkan pertanyaan melalui whatsapp direktorat dengan format sebagai berikut :
- Nama Perusahaan :
 Nama PIC :
 Nomor HP / WA PIC :
 Alamat email PIC :
 Alamat Perusahaan :
 Perihal dan Pertanyaan Konsultansi :
- b. Petugas pengelola whatsapp direktorat meneruskan pertanyaan ke grup petugas pelayanan publik yang terdiri dari petugas pelaksana penyelenggaraan pelayanan.

- c. Petugas pelayanan konsultasi/pengaduan masyarakat/teknis operasional memberikan jawaban dari pertanyaan konsultasi.
 - d. Petugas pengelola whatsapp meneruskan jawaban dari petugas pelayanan konsultasi/pengaduan masyarakat/teknis operasional ke penanya.
7. Pelayanan yang belum dapat diselesaikan akan ditindaklanjuti dengan pemberian kompensasi terhadap pelanggan yaitu pelanggan akan dihubungi dan diprioritaskan untuk bisa melakukan konsultasi di luar waktu layanan.
 8. Pelayanan publik petugas yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik akan ditindaklanjuti dengan pemberian *punishment* petugas berupa teguran kepada petugas pelayanan publik terkait dan kompensasi pelanggan berupa prioritas untuk bisa melakukan konsultasi di luar waktu layanan.

F. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Jumlah tenaga pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan yaitu total 39 (tiga puluh sembilan) tenaga pelaksana, yang terdiri dari 30 (tiga puluh) Petugas Pelayanan Konsultasi (*Customer Services*), 3 (tiga) Petugas Pelayanan Pengaduan Layanan Publik, dan 8 (delapan) Petugas Teknis Operasional.

G. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan terdiri atas :

1. Petugas Teknis Operasional penerima dimulai dengan jenjang pendidikan terendah Sekolah Menengah Atas.
2. Petugas Pelayanan Konsultasi (*Customer Services*) dan Petugas Pelayanan Pengaduan Layanan Publik dimulai dengan jenjang pendidikan terendah yaitu Sarjana Teknologi Pangan, Apoteker, Gizi, Teknik Kimia, Teknik Lingkungan, hingga jenjang pendidikan tertinggi yaitu Magister.

H. Maklumat Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan Publik yang berlaku di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam Lampiran I dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Publik Direktorat Produksi Pangan Olahan.

I. Sistem Informasi Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Sistem Informasi Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan diselenggarakan untuk memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Sistem Informasi yang dimaksud berisi semua informasi pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Informasi Pelayanan Publik tersebut disampaikan melalui :

- Subsite direktorat : wasprod pangan.pom.go.id
- Website : <https://pmr.pom.go.id> dan <https://e-sertifikasi.pom.go.id>
- Instagram : @wasprod pangan.bpom
- Twitter : @wasprod pobpom
- Facebook : Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan BPOM
- Youtube : Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan BPOM

J. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

K. Jaminan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkungan Direktorat Pengawasan produksi Pangan Olahan dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

- jenis pelayanan
- waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.

- biaya/tarif

Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum

permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.

- produk layanan.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Pemohon yang mengajukan permohonan di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

M. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Sarana dan prasarana yang digunakan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan untuk memberikan informasi kepada pelaku usaha adalah:

1. Leaflet/Booklet
2. Banner
3. Papan pengumuman berjalan yang terdapat di Ruang Pelayanan Publik
4. Kotak pengaduan yang dimiliki oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan
5. Ruang tunggu pendaftar di Ruang Pelayanan Publik
6. Ruang konsultasi pendaftar di Ruang Pelayanan Publik
7. *Charging Box* pada Ruang Pelayanan Publik
8. Sistem Antrian elektronik pada Ruang Pelayanan Publik
9. Pojok Komputer di Ruang Pelayanan Publik

Sarana dan prasarana pendukung berupa:

1. Toilet di Ruang Pelayanan Publik
2. Ruang Laktasi
3. Area parkir
4. Kantin
5. Tempat penitipan anak
6. Tempat fotocopy
7. Klinik
8. Masjid

BAB IV PENGADUAN MASYARAKAT

A. Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat

Pemohon dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:

1. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon/Negara; dan
2. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

Pelaksanaan pengaduan Pelayanan Publik dilakukan sesuai dengan tata cara penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

B. Kanal Pengaduan Masyarakat

Pengaduan dapat disampaikan kepada Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan melalui kanal pengaduan masyarakat Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, diantaranya :

1. Loker Pelayanan dan/atau Kotak Saran
Pelapor dapat menemui petugas pada loket pelayanan atau menyampaikan aduan melalui kotak saran di Gedung Athena Lantai 4, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat.
2. Surat
Surat ditujukan kepada Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan, dengan lokasi Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat.
3. Email
Email dapat dikirimkan ke: wasprod pangan@pom.go.id dan/atau wasprod pangan@gmail.com
4. Telepon/fax : (021) 4241781
5. WhatsApp : 0813-9833-2811
6. Live chat wasprod pangan.pom.go.id
7. Media sosial resmi Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan (*instagram, twitter, facebook*)
8. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan POM, diantaranya melalui:
 - 1) HaloBPOM 1500533
 - 2) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:
 - a) website : lapor.go.id;

- b) sms : 1708; dan
- c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!
- 3) Telepon :1500-533
- 4) SMS : 081.21.9999.533
- 5) Whatsapp : 081.191.81.533
- 6) Subweb : www.ulpk.pom.go.id
- 7) media sosial:
 - a) instagram : @bpom_ri
 - b) twitter : @BPOM_RI; dan
 - c) facebook : @bpom.official
- 8) surat elektronik / email : halobpom@pom.go.id
- 9) Aplikasi BPOM Mobile.

Pengaduan yang diterima pada Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan POM akan ditindaklanjuti oleh petugas Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan melalui subsite <https://simpellpk.pom.go.id/>.

C. Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan dilakukan oleh petugas Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Adapun pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang diterima oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Seluruh pengaduan tersebut dilakukan pencatatan secara manual dan/atau secara elektronik.
2. Memverifikasi dan menganalisis pengaduan
3. Merespon pengaduan
4. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
5. Menindaklanjuti pengaduan
6. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang diterima dan tindak lanjut yang telah dilakukan dan menyusun laporan termasuk mengelompokkan jenis pengaduan berdasarkan kategori permasalahan
7. Dokumentasi.

BAB V

PENUTUPAN

Implementasi Standar Pelayanan Publik Pengawasan Produksi Pangan Olahan ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan izin.

Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dan secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan dapat melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi baru.

Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan Publik maupun penerapan sistem manajemen mutu diharapkan akan terciptanya peningkatan kepuasan pelayanan. Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan melalui :

1. Monitoring :

- a. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga, setahun sekali;
- b. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, setahun sekali.

2. Evaluasi :

- a. Membuat laporan monitoring dan evaluasi pengaduan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dilaksanakan setiap triwulan.
- b. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 1 kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan perijinan terkait persyaratan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;
- c. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan setahun sekali;
- d. Membuat Laporan Kinerja Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dilaksanakan setiap tahun;
- e. Membuat Laporan Tahunan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dilaksanakan setiap tahun.

LAMPIRAN I

**STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN
OLAHAN**



MAKLUMAT PELAYANAN
DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : HK.02.02.53.531.11.22.79

Dengan ini kami Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan 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.

Jakarta, 22 November 2022
Yang membuat pernyataan
Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Sondang Widya Estikasari, S.Si., Apt., MKM.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 31 Maret 2023

DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI
PANGAN OLAHAN



Sondang Widya Estikasari, S.Si., Apt., M.KM