

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

NOMOR : HK.02.02.53.01.24.05 TAHUN 2024

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 OLAHAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN**

- 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 30 Januari 2024

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.02.02.53.01.24.05 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT
PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 30 Januari 2024

DIREKTUR PENGAWASAN PRODUKSI
PANGAN OLAHAN



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



BADAN POM

STANDAR PELAYANAN

**DIREKTORAT PENGAWASAN
PRODUKSI PANGAN
OLAHAN**

2024

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I 5	
PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan	6
C. Ruang Lingkup	6
BAB II KETENTUAN UMUM	7
BAB III	
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)	11
A. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) dalam rangka ekspor, permintaan khusus/supplier, dan lain-lain	11
B. Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR)	17
C. Izin Penerapan PMR Bertahap Sarana Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan	24
BAB IV	34
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)	34
A. Dasar Hukum	34
B. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	35
C. Kompetensi Pelaksana	36
D. Pengawasan Internal	36
E. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	37
F. Jaminan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	38
G. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	38
H. Evaluasi Kinerja Pelaksana (Monitoring & Evaluasi)	38
BAB V	
KETENTUAN LAIN TERKAIT PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN	40
A. Jadwal Konsultasi Pelayanan Publik	40
B. Ketentuan Pemohon Pelayanan Pengawasan Produksi Pangan Olahan	40
C. Ketentuan Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	41
D. Maklumat Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	43

E. Sistem Informasi Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan	43
LAMPIRAN I	44

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya dan izin-Nya, kami dapat menyelesaikan buku Pedoman Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dengan baik. Pedoman ini merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan dan bagi pelaku usaha dalam melakukan pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) dalam rangka ekspor, permintaan khusus/supplier, dan lain-lain, Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR) untuk sarana produksi pangan olahan dengan skala usaha menengah dan besar serta Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR) Bertahap untuk sarana produksi pangan olahan dengan skala usaha mikro dan kecil.

Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan merupakan petunjuk teknis terhadap pelaksanaan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Akhirnya, kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

Jakarta, 30 Januari 2024

Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan



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

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 diterapkan standar pelayanan yang baik dalam bentuk petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik pada Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Hal ini juga dilakukan dalam rangka melaksanakan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).

Petunjuk teknis ini mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, yaitu pelayanan secara elektronik dan pelayanan pada Ruang Pelayanan Publik. Jenis pelayanan yang diatur pada petunjuk teknis ini yaitu:

1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain;
2. Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR); dan
3. Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR) Bertahap.

Ketiga 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 tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

1. Tujuan :

- Sebagai rujukan sumber informasi bagi pelaku usaha dalam melakukan pengajuan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain; Izin Penerapan PMR; Izin Penerapan PMR Bertahap; termasuk kegiatan konsultasi dan pengaduan konsumen.
- Sebagai pedoman bagi petugas pelayanan dalam melakukan penilaian IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain; Izin Penerapan PMR; Izin Penerapan PMR Bertahap; termasuk kegiatan 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.
- 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.

BAB II

KETENTUAN UMUM

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

- a. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau Komitmen.
- b. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau non perseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
- f. 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.
- g. 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.

- h. 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.
- i. Izin Penerapan CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain, yang sebelumnya disebut Sertifikat CPPOB, selanjutnya disingkat IP CPPOB, adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa sarana produksi Pangan telah memenuhi persyaratan CPPOB dalam kegiatan produksi Pangan yang diterbitkan berdasarkan permintaan pelaku usaha untuk menunjang kegiatan ekspor ataupun karena ada permintaan dari pembeli, dan lain- lain.
- j. Izin Penerapan PMR di Sarana Produksi Pangan Olahan yang selanjutnya disebut Izin Penerapan PMR adalah bentuk pengakuan bagi Produsen yang telah menerapkan PMR. IP PMR ditujukan untuk sarana produksi pangan olahan skala menengah dan besar.
- k. Izin Penerapan PMR Bertahap Sarana Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan yang selanjutnya disebut Izin Penerapan PMR Bertahap adalah bentuk pengakuan bagi sarana Usaha Mikro dan Usaha Kecil Pangan Olahan yang telah menerapkan PMR secara bertahap.
- l. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga *Online Single Submission* setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran.
- m. 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.
- n. Konfirmasi Status Wajib Pajak yang selanjutnya disingkat KSWP merupakan Sebuah kegiatan pemeriksaan akan status yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebelum memberikan pelayanan publik tertentu

untuk mendapatkan keterangan Status Wajib Pajak.

- o. 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.
- p. 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.
- q. Izin Edar adalah persetujuan hasil Penilaian Pangan Olahan yang diterbitkan oleh kepala badan dalam rangka peredaran Pangan Olahan.
- r. 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.
- s. Pangan Olahan adalah makanan atau minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan.
- t. 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 di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.
- u. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

- v. Pemohon adalah setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak (Institusi) yang mengajukan permohonan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.
- w. Direktur adalah Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan.
- x. Hari adalah hari kerja.

BAB III

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

Pengajuan permohonan telah dilakukan secara satu pintu melalui OSS setelah memiliki NIB dan memenuhi komitmen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik. Pelayanan meliputi pelayanan daring (*online*) dan tatap muka (*offline*). Pengajuan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain, IP PMR, dan IP PMR Bertahap dilaksanakan melalui OSS (*Online Single Submission*) pada link <https://oss.go.id> yang telah terintegrasi dengan website <https://e-sertifikasi.pom.go.id> dan <https://pmr.pom.go.id> .

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

A. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain

1) Persyaratan

a) Kriteria Pemohon

Kriteria Pemohon IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain yaitu:

- Memiliki NIB versi OSS terbaru.
- Memiliki NPWP dan memastikan status wajib pajak telah valid (KSWP Valid).
- Pemilik atau penanggung jawab yang ditunjuk dari sarana produksi pangan olahan di Indonesia;
- Memiliki akun OSS versi terbaru atas nama perusahaan terkait; dan

b) Kriteria sarana produksi

Kriteria sarana produksi yang dapat melakukan pengajuan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain sebagai berikut:

- Memproduksi pangan olahan; dan
- Merupakan sarana produksi yang berlokasi di Indonesia;

Kriteria sarana produksi yang direkomendasikan untuk penerbitan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain sebagai berikut:

- Tidak melakukan pelanggaran dan/atau tindak pidana dalam rentang waktu permohonan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain; dan
- Memenuhi persyaratan CPPOB dengan nilai minimal B dan seluruh temuan telah dinyatakan *closed* oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

2) Persyaratan Dokumen

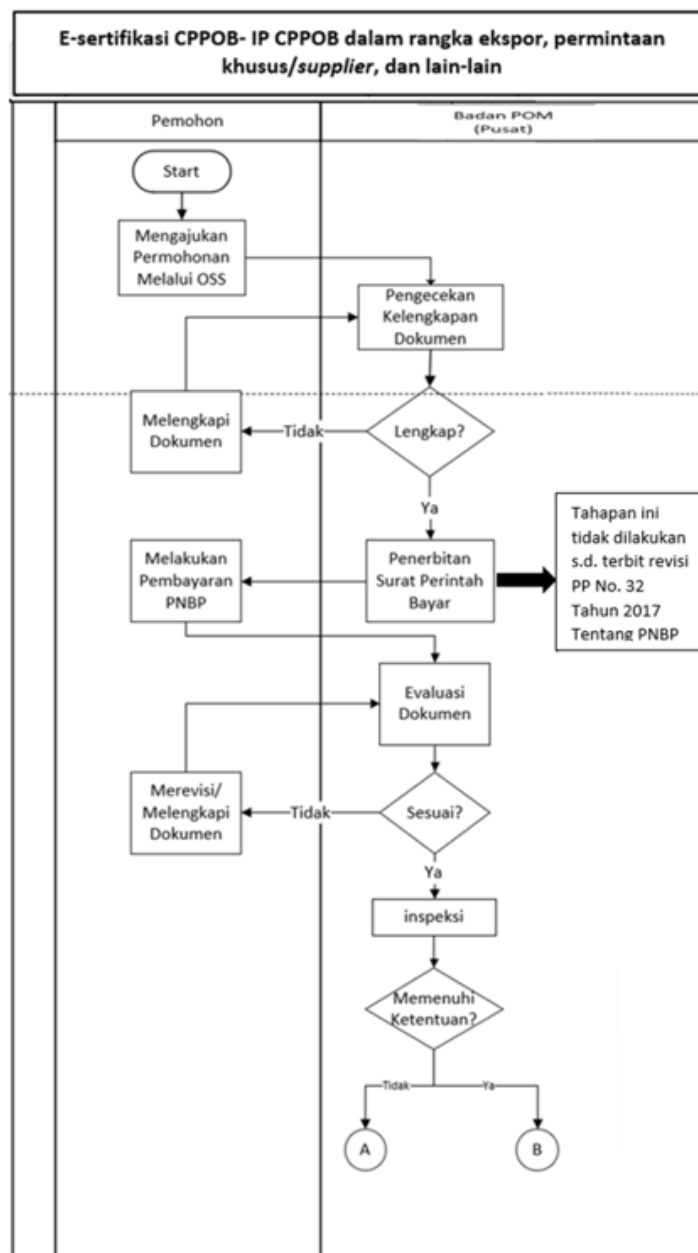
- Dokumen persyaratan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain yang harus dipenuhi sebagai berikut:
 - i. Peta lokasi sarana produksi pangan olahan.
 - ii. Denah bangunan (*layout*) sarana produksi pangan olahan.
 - iii. Panduan Mutu, meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan CPPOB di sarana produksi pangan olahan.
 - iv. Deskripsi pangan olahan.
 - v. Alur proses produksi beserta penjelasannya.
 - vi. Menyetujui untuk melaksanakan hal-hal sesuai pernyataan sebagai berikut:
 - Bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang tercantum dalam dokumen yang dilampirkan dan

bersedia melengkapi dokumen lain yang berkaitan apabila diperlukan;

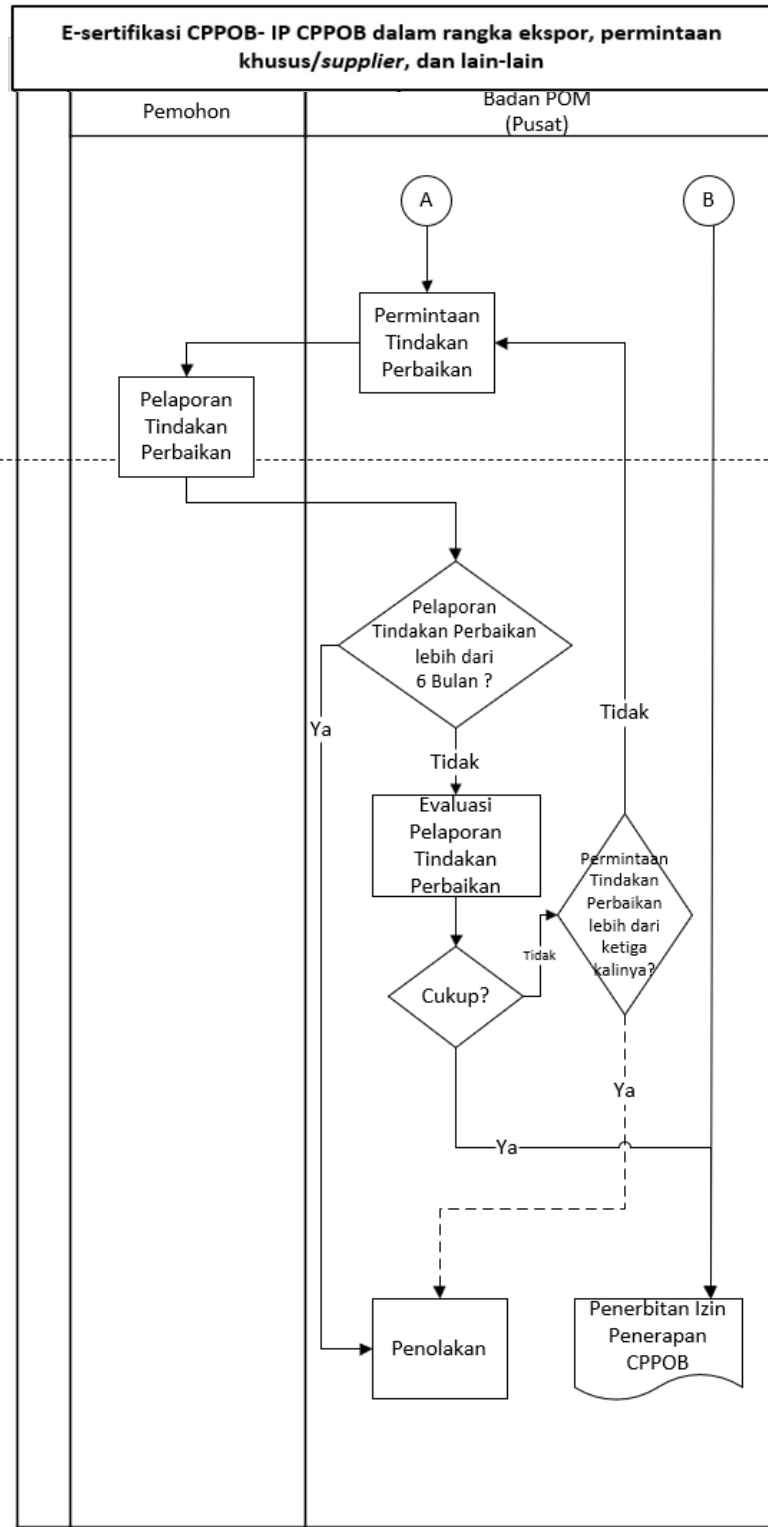
- Bersedia mengikuti prosedur pemeriksaan penerapan CPPOB yang ditetapkan oleh BPOM;
- Bersedia menunjukkan data yang diminta pengawas pangan selama kegiatan pemeriksaan dilaksanakan;
- Menjamin bahwa pada saat pemeriksaan sarana produksi sedang berlangsung proses produksi produk yang diajukan permohonan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain serta tidak sedang renovasi; dan
- Memberikan akses kepada inspektur pangan untuk mengambil gambar/foto di sarana produksi untuk keperluan laporan dan/atau kepentingan lainnya sesuai penugas.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pemohon harus melakukan permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) IP CPPOB melalui sistem OSS untuk memperoleh ID izin yang diperlukan untuk pengajuan IP CPPOB. Kemudian, pemohon akan secara otomatis diarahkan ke website <https://e-sertifikasi.pom.go.id> yang sudah terintegrasi dengan OSS. Alur pengajuan selanjutnya sesuai alur proses pada Gambar 1 dan Gambar 2.



Gambar 1. Alur Permohonan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain



Gambar 2. Lanjutan Alur Permohonan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain

c. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu atau *timeline* dalam pelayanan Permohonan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain, sebagai berikut:

- 1) 3 (tiga) Hari terhitung sejak pemohon melakukan pendaftaran akun sampai akun diverifikasi.
- 2) 20 (dua puluh) Hari terhitung sejak dokumen dinyatakan lengkap sampai dilakukan pemeriksaan sarana produksi. Jadwal pemeriksaan Sarana Produksi ditentukan dengan mempertimbangkan adanya kegiatan produksi dari sarana yang akan diperiksa. Pelaksanaan pemeriksaan sarana menggunakan form pemeriksaan sarana produksi pangan olahan yang tercantum dalam SK BPOM No HK.02.02.1.2.01.22.63 tahun 2022 tentang Pedoman Pemeriksaan Sarana Produksi Pangan Olahan.
- 3) 40 (empat puluh) Hari terhitung sejak hasil pemeriksaan dan/atau laporan perbaikan dinyatakan selesai (*closed*) sampai dengan terbit IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain. Jika pemohon harus melakukan perbaikan, maka penghitungan 40 (empat puluh) Hari (*Clock On*) berjalan setelah pemohon mengunggah dokumen perbaikan pada *website*.

d. Produk Pelayanan

Output/produk dari hasil pengajuan IP CPPOB dalam rangka ekspor, permintaan khusus/*supplier*, dan lain-lain dalam bentuk dokumen Sertifikat CPPOB/Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) ekspor yang berlaku selama 5 (lima) tahun.

B. Izin Penerapan PMR

1. Persyaratan

a) Kriteria Pemohon

Kriteria pemohon IP PMR sebagai berikut:

- Memiliki NIB yang sesuai dengan ruang lingkup permohonan IP PMR dengan skala usaha menengah atau besar

b) Kriteria Sarana Produksi

1) Memproduksi Pangan Olahan dan berlokasi di wilayah Indonesia

2) Memproduksi Pangan Olahan risiko tinggi yang diwajibkan untuk menerapkan PMR sesuai Peraturan BPOM Nomor 10 Tahun 2023 tentang Penerapan PMR Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan Olahan, yaitu :

a. Pangan Olahan untuk Keperluan Gizi Khusus (PKGK) sesuai Peraturan BPOM No. 1 Tahun 2018 tentang Pengawasan Pangan Olahan untuk Keperluan Gizi Khusus dan perubahannya.

b. Pangan Berasam Rendah dikemas hermetis yang diproses menggunakan proses panas 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

3) Sarana produksi pangan olahan yang memproduksi pangan olahan selain pangan olahan risiko tinggi, baik itu pangan risiko rendah, risiko sedang, dan/atau BTP dapat menerapkan PMR atas inisiatif mandiri.

2. Persyaratan Dokumen

1) Sistem Manajemen Mutu PMR

- SK Penunjukan Tim PMR
- Dokumen Komitmen Pimpinan Perusahaan

- Dokumen Manual PMR (meliputi dokumen yang memuat persyaratan untuk penerapan PMR di sarana produksi pangan olahan)
- Prosedur Pengendalian Dokumen
- Prosedur Pemeliharaan Rekaman
- Prosedur Audit Internal

2) Informasi Pabrik

- Nomor Izin Berusaha
- Peta lokasi sarana produksi pangan olahan
- Denah bangunan (layout) sarana produksi pangan olahan
- Alur proses produksi beserta penjelasannya
- Sertifikat *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) atau yang setara bagi produsen PKGK sesuai dengan Peraturan BPOM yang mengatur mengenai PKGK

3) Informasi Produk yang didaftarkan PMR

4) CPPOB Umum

5) CPPOB Proses

6) HACCP *Plan* sesuai dengan proses produksi Pangan Olahan yang dilakukan

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pemohon harus melakukan permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) IP PMR di OSS untuk memperoleh ID izin yang diperlukan untuk pengajuan.

Pelayanan publik dalam rangka IP PMR yang diproses oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, yaitu:

1) Pendaftaran Akun

Pemohon melakukan registrasi akun PMR melalui tautan : <https://pmr.pom.go.id/user-registrations/create>

Registrasi akun ini bertujuan untuk mendaftarkan data umum pabrik dan identitas penanggung jawab teknis.

2) Pengajuan IP PMR melalui pmr.pom.go.id.

a) Evaluasi dokumen registrasi PMR

B POM melakukan evaluasi terhadap dokumen permohonan IP PMR dengan hasil evaluasi dapat berupa:

- Permintaan kelengkapan dan/atau klarifikasi data;
- Penolakan dokumen permohonan PMR;

Hasil evaluasi berupa penolakan dokumen permohonan PMR diterbitkan dalam hal 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;
- c. menyampaikan dokumen/data yang diduga palsu, yang dipalsukan, atau tidak benar.

Pemohon harus mengajukan permohonan penerbitan Izin Penerapan PMR baru.

- Persetujuan dokumen permohonan PMR.

Dalam hal hasil evaluasi berupa persetujuan dokumen permohonan PMR dilanjutkan dengan Audit Lapang untuk menilai kesesuaian persyaratan penerapan PMR.

b) Audit Lapang

Dalam audit lapang, dilakukan verifikasi kesesuaian dokumen PMR yang diinput pada sistem PMR serta penerapan CPPOB umum, CPPOB proses dan HACCP. Selain itu dilakukan verifikasi kecukupan proses panas untuk sarana produksi pangan steril komersial.

Setelah dilakukan audit lapang dan terdapat temuan yang harus diperbaiki, pemohon harus menyampaikan laporan tindakan perbaikan secara elektronik paling lambat 25 (dua puluh lima) Hari terhitung sejak tanggal penerbitan surat permintaan tindakan perbaikan.

Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi masih diperlukan tindakan perbaikan, BPOM menerbitkan surat permintaan tindakan perbaikan lanjutan. Surat permintaan tindakan perbaikan diterbitkan paling banyak 3 (tiga) kali. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi atas penyampaian pelaporan tindakan perbaikan yang ketiga dinyatakan belum cukup maka permohonan penerbitan Izin Penerapan PMR dinyatakan ditolak oleh sistem dan Produsen dapat mengajukan permohonan penerbitan Izin Penerapan PMR yang baru.

Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi Produsen telah dinyatakan cukup dalam melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan surat permintaan tindakan perbaikan dan tindakan perbaikan lanjutan, BPOM melaksanakan sidang komisi PMR.

c) Sidang Komisi PMR

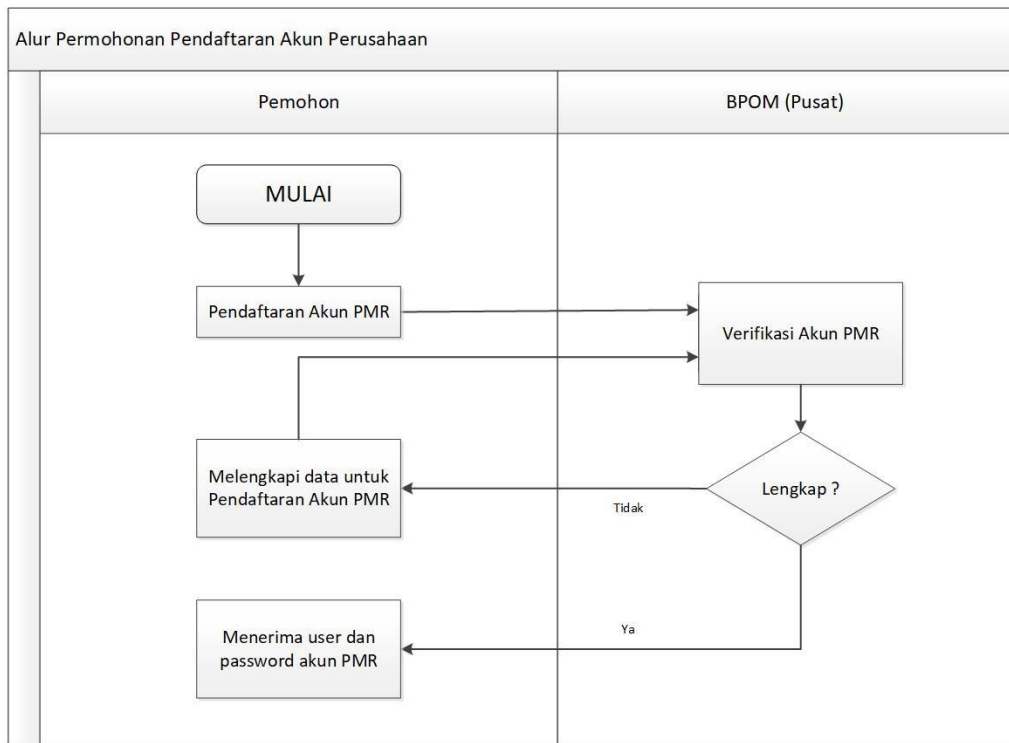
Sidang Komisi PMR dilakukan untuk membahas kelayakan penerapan PMR dalam hal pemohon:

- telah dinyatakan memenuhi persyaratan penerapan PMR berdasarkan hasil Audit Lapang atau
- telah dinyatakan cukup dalam melakukan tindakan perbaikan berdasarkan evaluasi

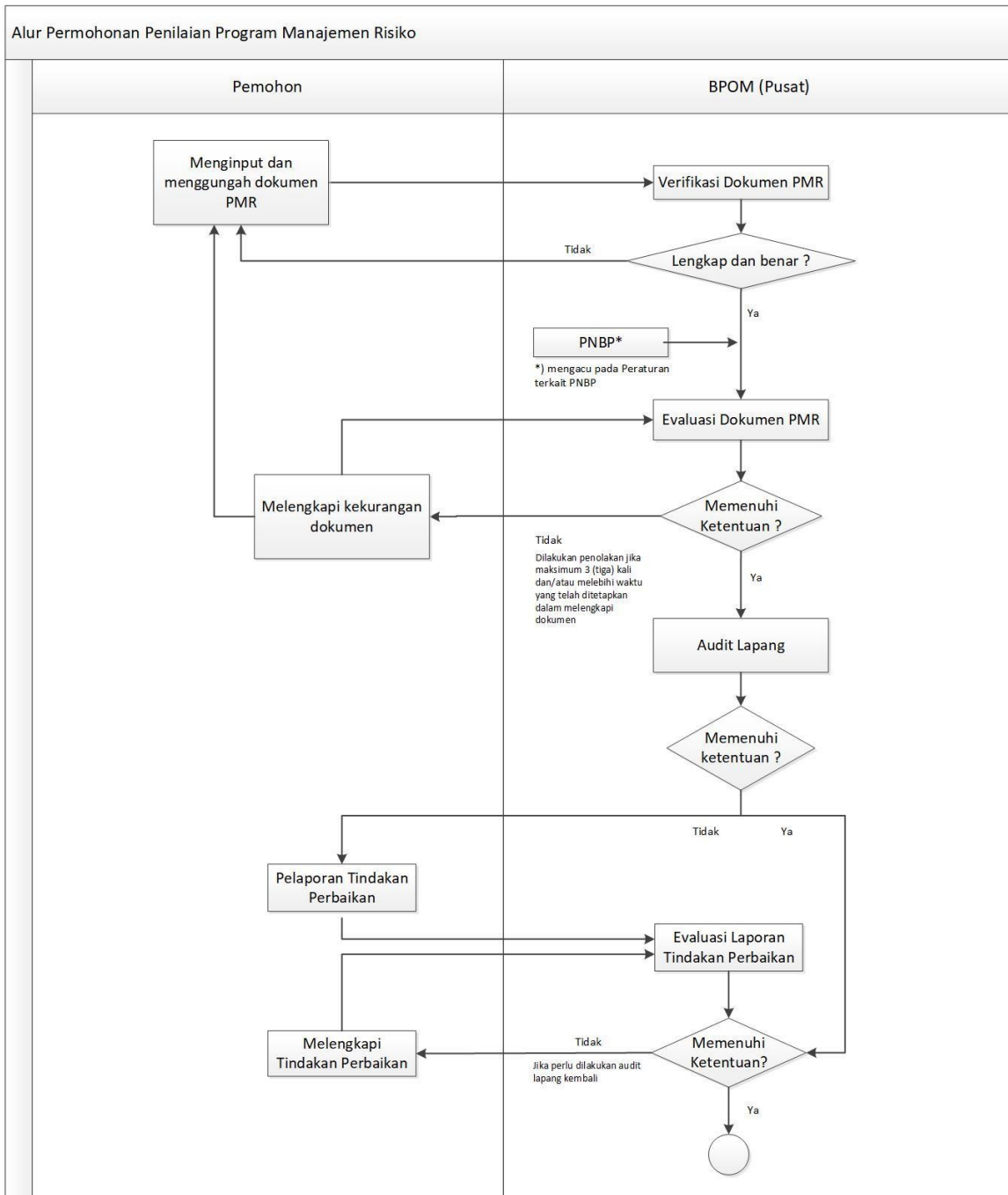
Sidang komisi PMR memberikan rekomendasi penerbitan Izin Penerapan PMR kepada Kepala Badan dalam hal hasil Audit Lapang dan evaluasi riwayat kepatuhan Produsen terhadap regulasi telah memenuhi persyaratan.

d) Penerbitan Izin Penerapan PMR

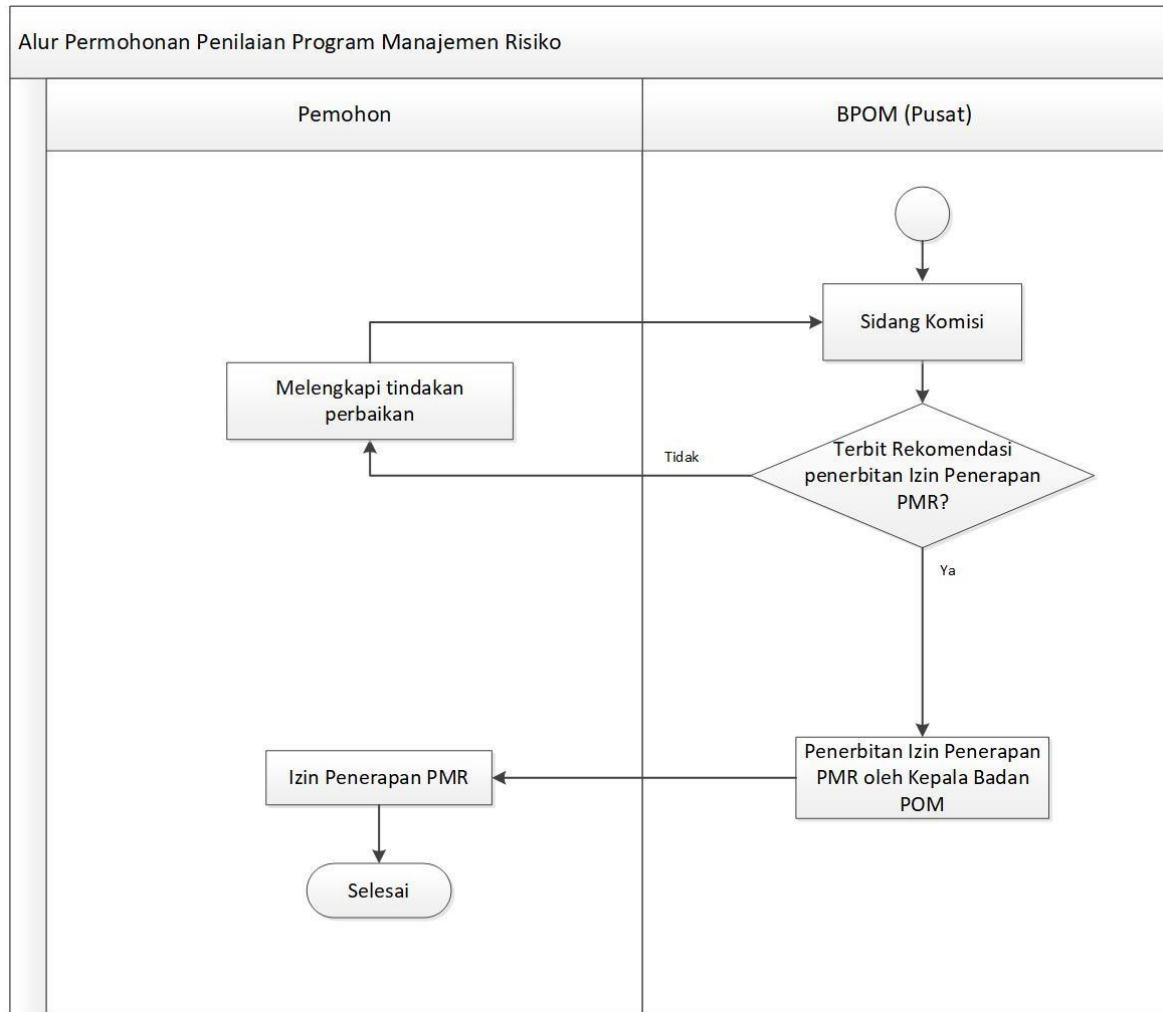
Izin Penerapan PMR berlaku untuk 1 (satu) lokasi sarana produksi sesuai dengan lingkup penerapan PMR. Izin Penerapan PMR dapat dicabut dalam hal Produsen sudah tidak memproduksi jenis Pangan Olahan yang termasuk dalam ruang lingkup Izin Penerapan PMR.



Gambar 3. Alur Permohonan Pendaftaran Akun PMR



Gambar 4. Alur Permohonan Pengajuan IP PMR



Gambar 5.Lanjutan Alur Permohonan Pengajuan IP PMR

4. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu atau *timeline* dalam pelayanan Permohonan IP PMR sebagai berikut:

- a) Evaluasi Dokumen PMR : BPOM melakukan evaluasi terhadap dokumen permohonan Izin Penerapan PMR paling lama 20 (dua puluh) Hari setelah Produsen menyampaikan dokumen
- b) Evaluasi Laporan Tindakan Perbaikan (CAPA) : BPOM melakukan evaluasi terhadap laporan perbaikan paling lama 15 (lima belas) Hari setelah laporan diterima.
- c) Penerbitan Izin Penerapan PMR : Keputusan Permohonan Izin Penerapan PMR oleh Kepala BPOM diterbitkan paling lambat 5 (lima) Hari sejak ditetapkan rekomendasi penerbitan Izin Penerapan PMR.

5. Biaya/Tarif

Dalam hal belum diatur biaya penerbitan Izin Penerapan PMR, tidak ada biaya yang dibebankan kepada pemohon.

6. Produk Pelayanan

Bentuk *output*/produk berupa diterbitkannya Izin Penerapan PMR untuk produsen pangan olahan skala usaha besar dan menengah dengan tanda tangan Kepala Badan POM, yang berlaku selama 5 (lima) tahun.

C. Izin Penerapan PMR Bertahap Sarana Usaha Mikro dan Kecil Pangan Olahan

1. Persyaratan

a. Kriteria Pemohon

Kriteria pemohon IP PMR sebagai berikut:

- Memiliki NIB yang sesuai dengan ruang lingkup permohonan IP PMR dengan skala usaha menengah atau besar

b. Kriteria Sarana Produksi

- 1) Memproduksi Pangan Olahan dan berlokasi di wilayah Indonesia
- 2) Memiliki NIB yang sesuai dengan ruang lingkup permohonan IP PMR dengan skala usaha mikro atau kecil
- 3) Memproduksi Pangan Olahan risiko tinggi yang diwajibkan untuk menerapkan PMR sesuai Peraturan BPOM Nomor 10 Tahun 2023 tentang Penerapan PMR Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan Olahan, yaitu :
 - a. Pangan Olahan untuk Keperluan Gizi Khusus (PKGK) sesuai Peraturan BPOM No. 1 Tahun 2018 tentang Pengawasan Pangan Olahan untuk Keperluan Gizi Khusus dan perubahannya.
 - b. Pangan Berasam Rendah dikemas hermetis yang diproses menggunakan proses panas 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.

2. Persyaratan Dokumen

a. Izin Penerapan PMR Bertahap Tahap 1 (Inisiasi)

1) Sistem Manajemen Mutu PMR

- SK Penunjukan Tim PMR
- Dokumen Komitmen Pimpinan Perusahaan
- Dokumen Manual PMR
- Prosedur Pengendalian Dokumen
- Prosedur Pemeliharaan Rekaman

2) Informasi Pabrik

- Nomor Izin Berusaha
- Peta Lokasi
- Denah bangunan (*layout*)
- Skema proses produksi tiap jenis Pangan Olahan beserta penjelasannya

3) Informasi Produk yang didaftarkan PMR

4) CPPOB Umum

5) CPPOB Proses (termasuk dokumen validasi kecukupan panas untuk produk PSK dan dokumen validasi formula untuk produk PKGK)

b. Izin Penerapan PMR Bertahap Tahap 2 (Intensifikasi)

HACCP *Plan* sesuai dengan proses produksi Pangan Olahan yang dilakukan

c. Izin Penerapan PMR Bertahap Tahap 3 (Implementasi)

Dokumen sistem manajemen mutu (audit internal dan tinjauan manajemen)

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pemohon harus melakukan permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) IP PMR Bertahap Sarana UMK Pangan Olahan di OSS untuk memperoleh ID izin yang diperlukan untuk pengajuan Pelayanan publik dalam rangka IP PMR Bertahap yang diproses oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, yaitu:

1) Pendaftaran Akun

Pemohon melakukan registrasi akun PMR Bertahap untuk UMK secara daring melalui laman sistem PMR: [https://pmr.pom.go.id/registrasi- bertahap](https://pmr.pom.go.id/registrasi-bertahap)

Registrasi akun ini bertujuan untuk mendaftarkan data umum pabrik dan identitas penanggung jawab teknis.

2) Pengajuan IP PMR Bertahap melalui pmr.pom.go.id.

a) Evaluasi dokumen registrasi PMR Bertahap

B POM melakukan evaluasi terhadap dokumen permohonan IP PMR Bertahap dengan hasil evaluasi dapat berupa:

- Permintaan kelengkapan dan/atau klarifikasi data;
 - Penolakan dokumen permohonan PMR Bertahap;
- Hasil evaluasi berupa penolakan dokumen permohonan PMR diterbitkan dalam hal 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;
 - c. menyampaikan dokumen/data yang diduga palsu, yang dipalsukan, atau tidak benar.

Pemohon harus mengajukan permohonan penerbitan Izin Penerapan PMR Bertahap baru.

- Persetujuan dokumen permohonan PMR Bertahap. Dalam hal hasil evaluasi berupa persetujuan dokumen permohonan PMR Bertahap dilanjutkan dengan Audit Lapang untuk menilai kesesuaian persyaratan penerapan PMR.

b) Audit Lapang

Dalam audit lapang, dilakukan verifikasi kesesuaian dokumen PMR Bertahap yang diinput pada sistem PMR serta penerapan CPPOB umum, CPPOB proses dan HACCP, sesuai dengan tahap penerapan PMR Bertahap. Pada audit

lapang PMR Bertahap Tahap 1 (inisiasi) dilakukan verifikasi kecukupan proses panas untuk sarana produksi pangan steril komersial. Pada audit lapang PMR Bertahap Tahap 2 dilakukan verifikasi pelaksanaan HACCP dan konsistensi pelaksanaan CPPOB. Pada audit lapang PMR Bertahap Tahap 3 dilakukan verifikasi pelaksanaan sistem manajemen mutu dan konsistensi penerapan CPPOB dan HACCP.

Setelah dilakukan audit lapang dan terdapat temuan yang harus diperbaiki, pemohon harus menyampaikan laporan tindakan perbaikan secara elektronik paling lambat 25 (dua puluh lima) Hari terhitung sejak tanggal penerbitan surat permintaan tindakan perbaikan.

Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi masih diperlukan tindakan perbaikan, BPOM menerbitkan surat permintaan tindakan perbaikan lanjutan. Surat permintaan tindakan perbaikan diterbitkan paling banyak 3 (tiga) kali. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi atas penyampaian pelaporan tindakan perbaikan yang ketiga dinyatakan belum cukup maka permohonan penerbitan Izin Penerapan PMR Bertahap dinyatakan ditolak oleh sistem dan Produsen dapat mengajukan permohonan penerbitan Izin Penerapan PMR Bertahap yang baru.

Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi Produsen telah dinyatakan cukup dalam melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan surat permintaan tindakan perbaikan dan tindakan perbaikan lanjutan, BPOM melaksanakan sidang komisi PMR.

e) Sidang Komisi PMR

Sidang Komisi PMR dilakukan untuk membahas kelayakan penerapan PMR dalam hal pemohon:

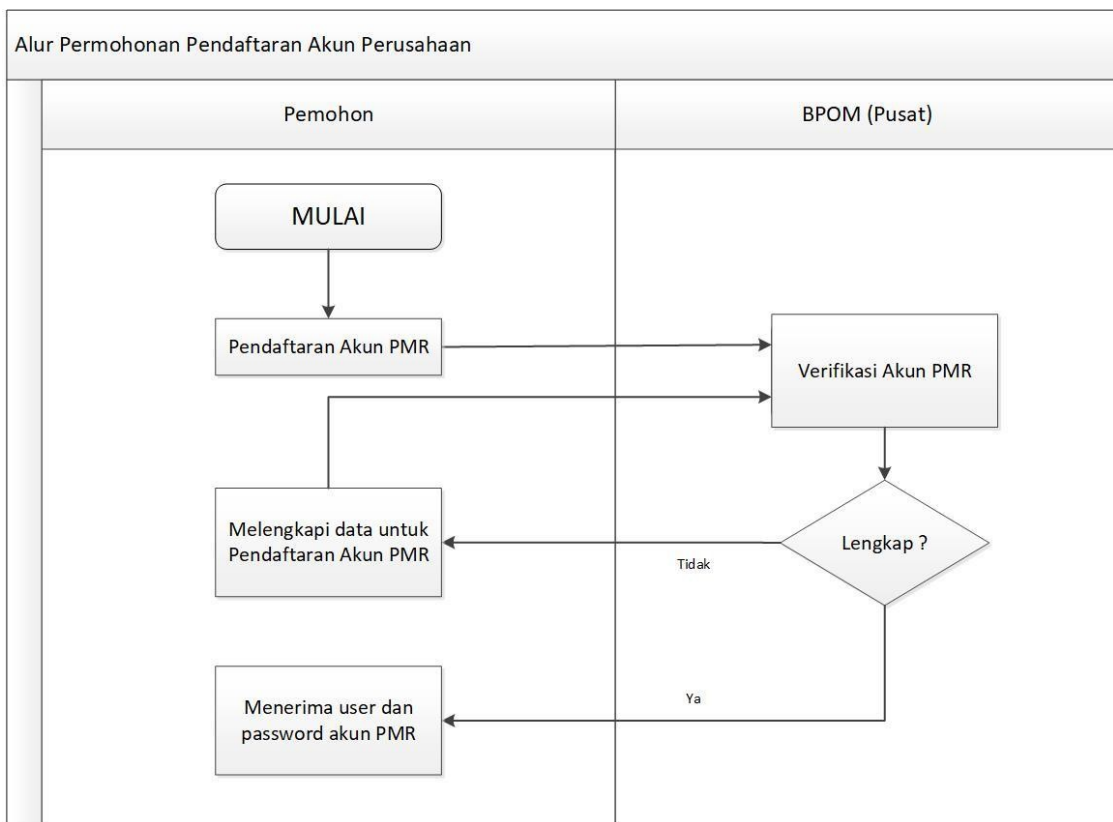
- telah dinyatakan memenuhi persyaratan penerapan PMR berdasarkan hasil Audit Lapang atau

- telah dinyatakan cukup dalam melakukan tindakan perbaikan berdasarkan evaluasi

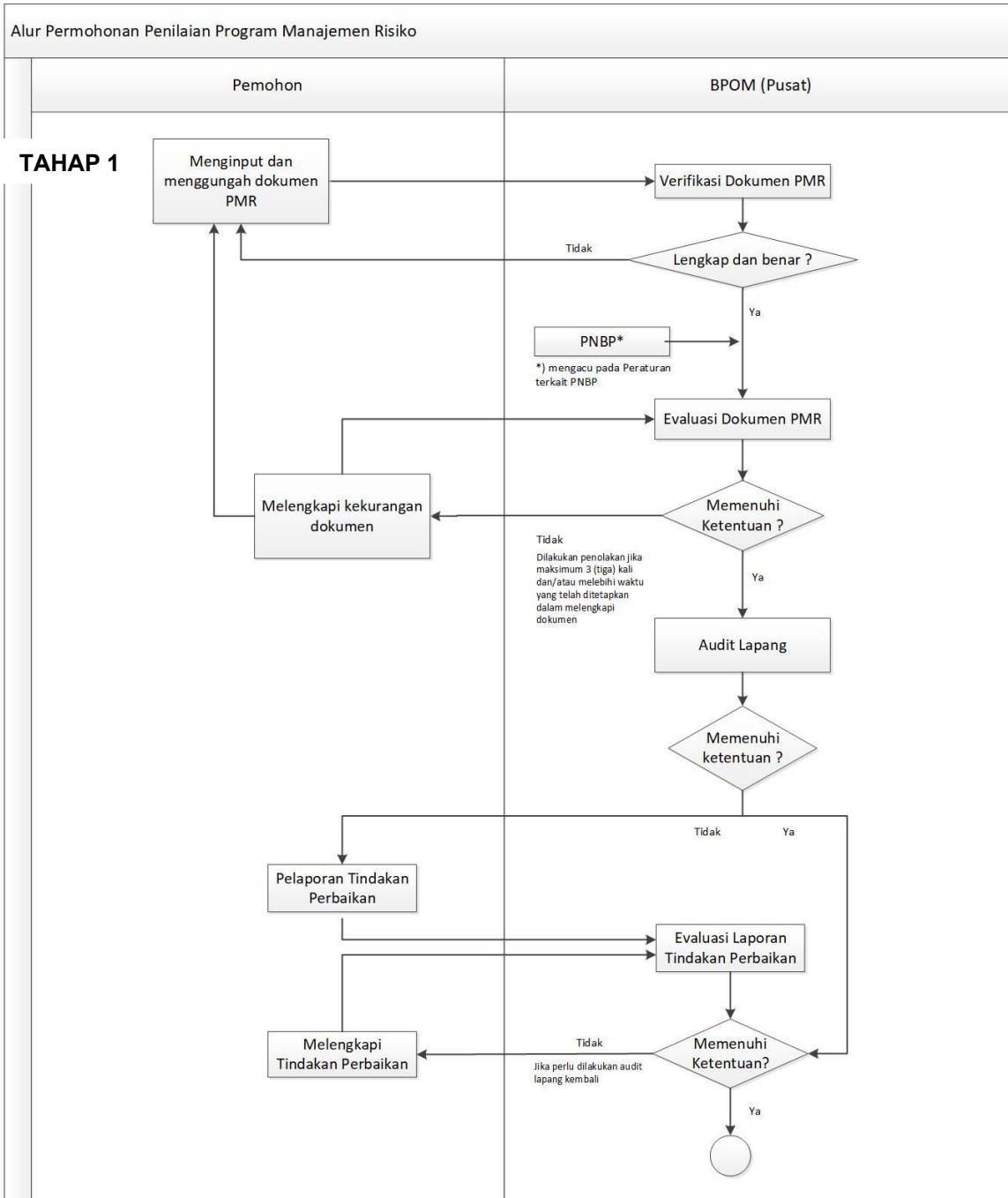
Sidang komisi PMR memberikan rekomendasi penerbitan Izin Penerapan PMR kepada Kepala Badan atau Pejabat yang didelegasikan untuk mengesahkan IP PMR Bertahap dalam hal hasil Audit Lapang dan evaluasi riwayat kepatuhan Produsen terhadap regulasi telah memenuhi persyaratan.

Sidang komisi PMR untuk Izin Penerapan PMR Bertahap dilaksanakan pada :

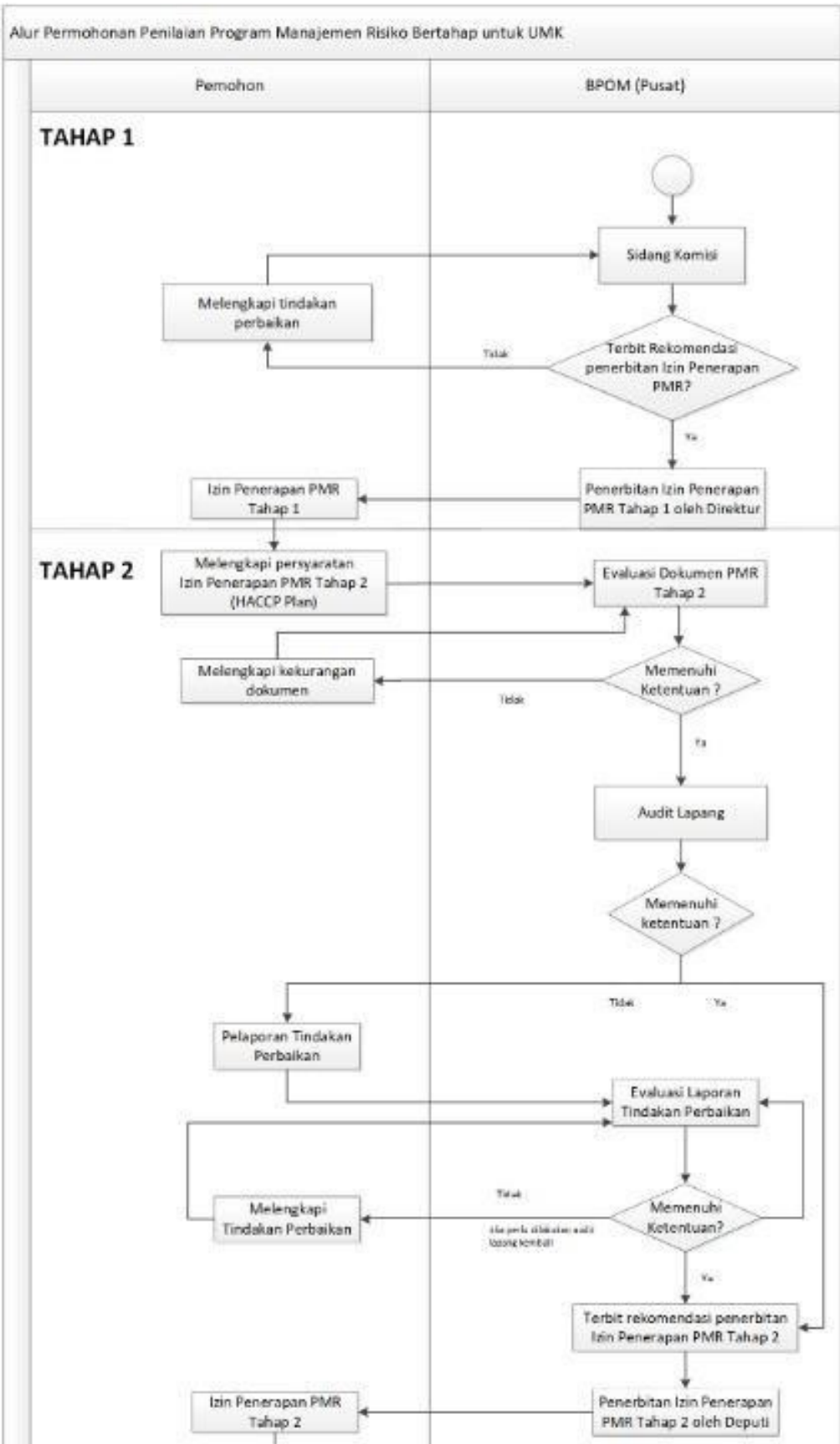
- 1) tahap 1 dan tahap 3 untuk UMK Pangan Steril Komersial; dan
- 2) tahap 3 untuk UMK Pangan Olahan untuk Keperluan Gizi Khusus.



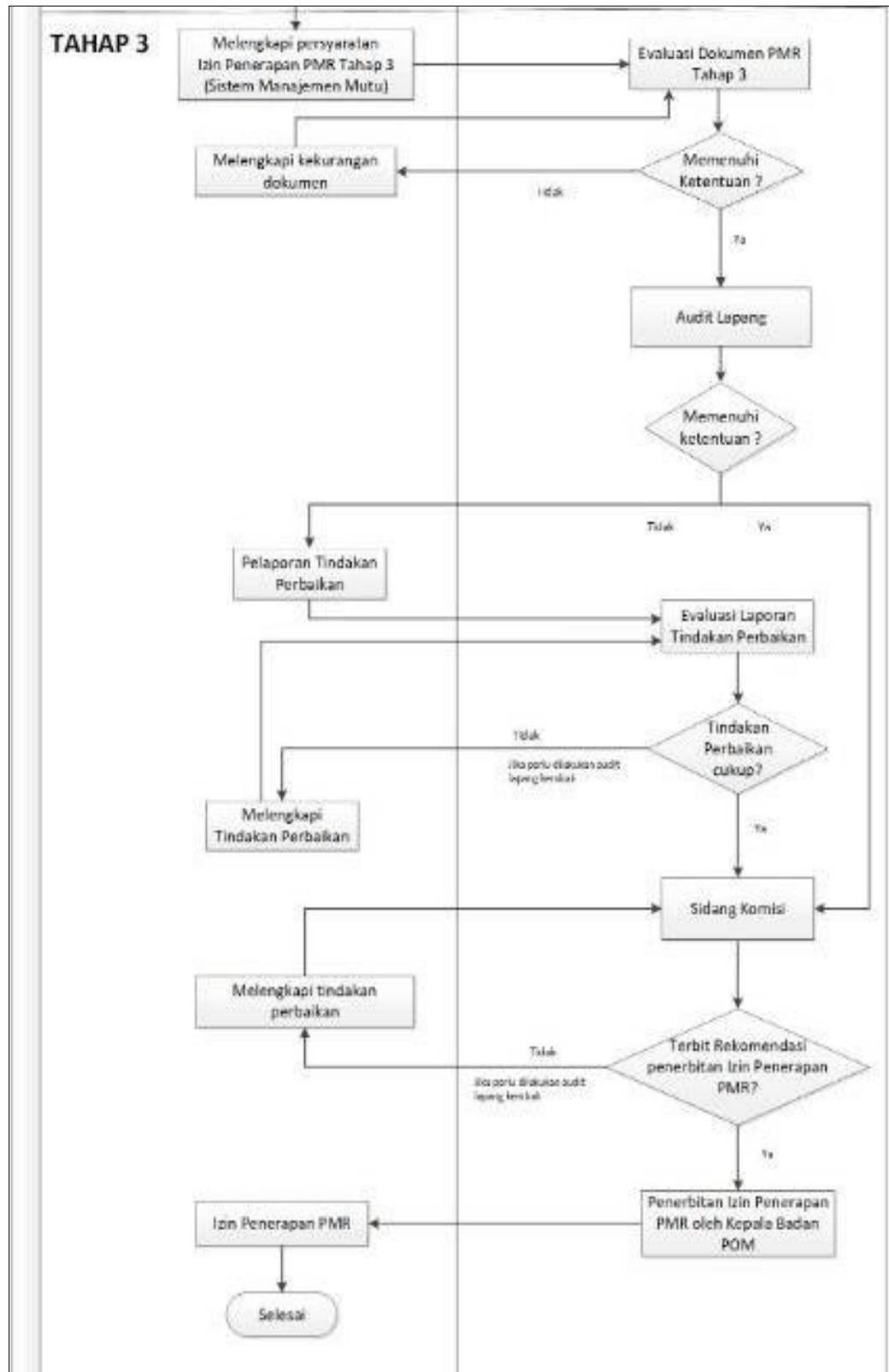
Gambar 6. Alur Permohonan Pendaftaran Akun PMR Bertahap



Gambar 7. Alur Permohonan Pengajuan IP PMR Bertahap Tahap 1



Gambar 8.Lanjutan Alur Permohonan Pengajuan IP PMR Bertahap Tahap 1 dan Tahap 2



Gambar 9 .Lanjutan Alur Permohonan Pengajuan IP PMR Bertahap Tahap 3

4. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu atau *timeline* dalam pelayanan Permohonan IP PMR Bertahap sebagai berikut:

- a) Evaluasi Dokumen PMR : BPOM melakukan evaluasi terhadap dokumen permohonan Izin Penerapan PMR paling lama 20 (dua puluh) Hari setelah Produsen menyampaikan dokumen
- b) Evaluasi Laporan Tindakan Perbaikan (CAPA) : BPOM melakukan evaluasi terhadap laporan perbaikan paling lama 15 (lima belas) Hari setelah laporan diterima.
- c) Penerbitan Izin Penerapan PMR Bertahap : Keputusan Permohonan Izin Penerapan PMR Bertahap oleh Kepala Badan atau Pejabat yang didelegasikan untuk mengesahkan IP PMR Bertahap diterbitkan paling lambat 5 (lima) Hari sejak ditetapkan rekomendasi penerbitan Izin Penerapan PMR Bertahap.

5. Biaya/Tarif

Dalam hal belum diatur biaya penerbitan Izin Penerapan PMR, tidak ada biaya yang dibebankan kepada pemohon.

6. Produk Pelayanan

Bentuk *output*/produk berupa diterbitkannya Izin Penerapan PMR Bertahap untuk UMK Olahan :

- a) Izin Penerapan PMR Sarana UMK Pangan Olahan Tahap 1 dengan tanda tangan Direktur;
- b) Izin Penerapan PMR Sarana UMK Pangan Olahan Tahap 2 dengan tanda tangan Deputi Bidang Pengawasan Pangan Olahan dengan masa berlaku 2 tahun dan; dan
- c) Izin Penerapan PMR Sarana UMK Pangan Olahan dengan tanda tangan Kepala Badan POM dengan masa berlaku 5 tahun

Keterangan :

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

Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan, Pemohon dapat melakukan pengaduan, serta memberikan saran dan masukan. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:

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

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

- a. 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.
- b. Surat
Surat ditujukan kepada Direktur, dengan lokasi Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat.
- c. Email
Email dapat dikirimkan ke: wasprodangan@pom.go.id dan/atau wasprodangan@gmail.com
- d. Telepon/fax : (021) 4241781
- e. *WhatsApp* : 0813-9833-2811
- f. *Live chat* wasprodangan.pom.go.id
- g. Media sosial resmi Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan (*instagram, twitter, facebook*)
- h. 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/>.

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

- a. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang diterima oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan. Seluruh pengaduan tersebut dilakukan pencatatan secara manual dan/atau secara elektronik.
- b. Memverifikasi dan menganalisis pengaduan
- c. Merespon pengaduan
- d. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
- e. Menindaklanjuti pengaduan
- f. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang diterima dan tindak lanjut yang telah dilakukan dan menyusun laporan termasuk mengelompokkan jenis pengaduan berdasarkan kategori permasalahan
- g. Dokumentasi.

BAB IV

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (*MANUFACTURING*)

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;
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;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
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;
10. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 75/M-IND/PER/7/2010 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (*Good Manufacturing Practice*);
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 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;

14. 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;
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik;
16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2021 tentang Persyaratan Pangan Olahan Berasam Rendah Dikemas Hermetis;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Manajemen Risiko Keamanan Pangan di Sarana Produksi Pangan Olahan; dan
19. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengawas Obat Dan Makanan.

B. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

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

C. Kompetensi Pelaksana

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.

D. 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.

E. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan

Jumlah tenaga pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan yaitu total 32 (tiga puluh dua) tenaga pelaksana, yang terdiri dari 25 (dua puluh lima) Petugas Pelayanan Konsultasi (*Customer Services*), 2 (dua) Petugas Pelayanan Pengaduan Layanan Publik, dan 5 (lima) Petugas Teknis Operasional.

F. 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.

G. 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.

H. Evaluasi Kinerja Pelaksana

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 perizinan 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.

BAB V

KETENTUAN LAIN TERKAIT PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN

A. 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 loket C dan D, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat.
 - Pengambilan nomor antrian dilakukan dengan *booking* nomor antrian melalui <http://antrian.pom.go.id/>
 - Waktu pelayanan : Senin - Kamis, pukul 09.00 – 12.00 WIB. Pelayanan Konsultasi Tatap Muka diluar Jam Pelayanan dapat dilakukan untuk keperluan khusus dengan perjanjian
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 (tanpa jeda istirahat)
 - Jumat : pukul 08.00 - 16.00 WIB (tanpa jeda istirahat)

B. 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.

Pimpinan perusahaan/industri dapat menunjuk dan/atau memberikan kuasa kepada karyawan di lingkungan perusahaan/industri untuk mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

3. Produsen memiliki NIB dan akun yang dapat diakses melalui laman resmi *Online Single Submission (OSS)*.
4. Pimpinan perusahaan/industri dan/atau karyawan yang ditunjuk atau diberikan kuasa oleh pimpinan perusahaan harus memiliki pengetahuan dan kompetensi sesuai dengan Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan yang diajukan.

C. 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 CPPOB, PMR dan regulasi terkait keamanan pangan;
 - b. kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi mengenai CPPOB, PMR dan regulasi terkait keamanan pangan 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 kepatantasan;
 - o. tidak menerima hadiah apapun yang mengarah kepada gratifikasi; dan
 - p. tidak menyimpang dari prosedur.
6. 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.

7. Petugas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik akan ditindaklanjuti dengan diberikan sanksi berupa teguran kepada petugas pelayanan publik terkait dan kompensasi kepada pelanggan berupa prioritas untuk dapat melakukan konsultasi di luar waktu layanan.

D. Maklumat Pelayanan Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan
Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Direktur. 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 Pengawasan Produksi Pangan Olahan.

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

LAMPIRAN I

MAKLUMAT PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN
OLAHAN



MAKLUMAT PELAYANAN
DIREKTORAT PENGAWASAN PRODUKSI PANGAN OLAHAN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR : HK.02.02.53.02.24.24

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, 02 Februari 2024
Yang membuat pernyataan
Direktur Pengawasan Produksi Pangan Olahan

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