

KEPUTUSAN

**DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN
BADAN PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN**

NOMOR: HK.02.02.55.551.06.23.25

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN
BADAN PENGAWASAN 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 Pemberdayaan Masyarakat Dan Pelaku Usaha Pangan Olahan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat Dan Pelaku Usaha 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. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245);
4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 249, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6442);

6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1106);
9. 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);
10. 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);
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);

12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat Dan Pelaku Usaha Pangan Olahan berupa Layanan Konsultasi Untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan 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. penyelenggaraan pelayanan publik;
b. jaminan pelayanan;
c. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
d. pengelolaan pengaduan; dan
e. evaluasi kinerja.
- 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 14 Juni 2023
Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Pangan Olahan



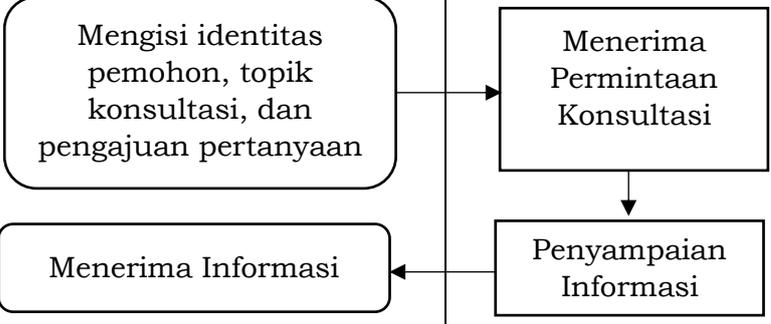
Ema Setyawati, S.Si, Apt, M.E
NIP.196901071996032001



LAMPIRAN
 DIREKTUR PEMBERDAYAAN
 MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA
 PANGAN OLAHAN BADAN
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
 NOMOR:HK.02.02.55.551.06.23.25
 TAHUN 2023
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 DIREKTORAT PEMBERDAYAAN
 MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA
 PANGAN OLAHAN

STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
 DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN

NO	KOMPONEN	URAIAN				
PENYAMPAIAN LAYANAN						
1.	Persyaratan	a. Identitas pemohon (nama, email, nomor telepon) b. Topik konsultasi; c. Uraian pertanyaan; d. Permohonan informasi secara tatap muka dilakukan pendaftaran terlebih dahulu				
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Permohonan informasi secara elektronik melalui subsite SPPIRT Online (sppirt.pom.go.id) dan Subsite Istana UMKM (istanaumkm.pom.go.id) serta tatap muka di Gedung Athena lantai 1 Badan POM, Jalan Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat 10560. Prosedur permohonan informasi meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Pengisian identitas pemohon • Pemilihan topik konsultasi • Pengajuan pertanyaan Alur prosedur permohonan informasi secara elektronik sebagai berikut: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Pemohon</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Badan POM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Mengunjungi live chat sppirt.pom.go.id atau istanaumkm.pom.go.id</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Pemohon	Badan POM	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Mengunjungi live chat sppirt.pom.go.id atau istanaumkm.pom.go.id</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	
Pemohon	Badan POM					
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Mengunjungi live chat sppirt.pom.go.id atau istanaumkm.pom.go.id</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>						

NO	KOMPONEN	URAIAN				
		<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">  <pre> graph TD A[Mengisi identitas pemohon, topik konsultasi, dan pengajuan pertanyaan] --> B[Menerima Permintaan Konsultasi] B --> C[Penyampaian Informasi] C --> D[Menerima Informasi] </pre> </div> <p>Alur prosedur permohonan informasi secara tatap muka sebagai berikut:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="624 824 1094 864" style="width: 50%;">Pemohon</th> <th data-bbox="1099 824 1465 864" style="width: 50%;">Badan POM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="624 875 1094 1816" style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Pendaftaran melalui antrian.pom.go.id</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Mendapatkan nomor antrian</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Mengisi identitas pemohon, topik konsultasi, dan pengajuan pertanyaan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Menerima Informasi</div> </td> <td data-bbox="1099 875 1465 1816" style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Menerima Permintaan Konsultasi</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Penyampaian Informasi</div> </td> </tr> </tbody> </table>	Pemohon	Badan POM	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Pendaftaran melalui antrian.pom.go.id</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Mendapatkan nomor antrian</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Mengisi identitas pemohon, topik konsultasi, dan pengajuan pertanyaan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Menerima Informasi</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Menerima Permintaan Konsultasi</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Penyampaian Informasi</div>
Pemohon	Badan POM					
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Pendaftaran melalui antrian.pom.go.id</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Mendapatkan nomor antrian</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Mengisi identitas pemohon, topik konsultasi, dan pengajuan pertanyaan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Menerima Informasi</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Menerima Permintaan Konsultasi</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Penyampaian Informasi</div>					
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Jangka Waktu Pelayanan</p> <p>Layanan Konsultasi terkait Tata Cara Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) dan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk UMKM Pangan Olahan diselesaikan 1 (satu) Hari,</p>				

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>kecuali terkait konsultasi desain layout bangunan dan dokumentasi diselesaikan dalam 2 (dua) hari dan disampaikan melalui email.</p> <p>b. Jam Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>1) Konsultasi tatap muka diawali dengan pengambilan antrian 1 hari sebelum melakukan konsultasi pada Sistem Antrian Elektronik dengan alamat pom.go.id. Pengambilan antrian dimulai pukul 08.00-12.00 WIB dari hari Senin-Kamis.</p> <p>2) Jam layanan konsultasi sebagai berikut:</p> <p>a) Konsultasi tatap muka dan online adalah hari Senin - Kamis mulai pukul 08.00-16.30 WIB dan Jum'at mulai pukul 09.30-16.00 WIB tanpa jeda.</p> <p>b) Konsultasi diluar jam kerja melalui layanan <i>Whatsapp Group</i> dengan Pelaku UMKM Pangan Olahan.</p> <p>3) Selain itu, hari Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional diliburkan kecuali pada kondisi tertentu (pameran, Komunikasi Informasi dan Edukasi) pelayanan dilaksanakan sesuai perjanjian.</p> <p>4) Pelaksana melayani konsultasi setiap hari sebanyak 6 (enam) orang terbagi dalam 2 (dua) shift yaitu:</p> <p>Hari Senin - Kamis</p> <p>a) shift I: dimulai pukul 08.00 -12.30 WIB</p> <p>b) shift II dimulai dari jam 12.30 - 16.30 WIB</p> <p>Hari Jum'at</p> <p>a) shift I: dimulai pukul 09.30 -13.00 WIB</p> <p>b) shift II dimulai dari jam 13.00 - 16.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif atau gratis.
5.	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan Konsultasi Untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan berupa konsultasi tentang tata cara penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) dan konsultasi tentang penerapan cara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		produksi pangan olahan yang baik untuk UMKM Pangan Olahan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Pemohon dapat melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan terkait:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pengguna/Negara; dan b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan. <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> a) website : lapor.go.id; b) sms : 1708; dan c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! 2) Telepon :1500-533 3) SMS : 081.21.9999.533 4) Whatsapp : 081.191.81.533 5) Subweb : www.ulpk.pom.go.id 6) surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id 7) Aplikasi BPOM Mobile. <p>Pengelolaan Pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik:</p> <p>Sarana pengaduan masyarakat yang tersedia di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap Muka <p>Pengaduan dilakukan oleh pengguna dengan cara datang langsung ke Loker H, bertemu langsung dengan pelaksana. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan kepada pelaksana untuk kemudian dicatat oleh</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pelaksana.</p> <p>b. Kotak Pengaduan dan Saran Pengaduan dituliskan pada Formulir Pengaduan seperti yang terdapat pada Lampiran 1 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini. Selanjutnya dimasukkan kedalam kotak pengaduan dan saran yang berada di Ruang Pelayanan Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan, Gedung Athena Lantai 1 Loker H.</p> <p>c. Surat Pengaduan melalui surat, minimal mencantumkan nama pengguna, asal perusahaan/perseorangan, alamat, nomor telepon yang dapat dihubungi.</p> <p>d. Alamat surat ditujukan kepada Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan, Badan POM, Gedung Rempah Lantai 4, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat.</p> <p>e. Email Pengaduan melalui email, minimal mencantumkan nama pengguna, asal perusahaan/perseorangan, alamat, nomor telepon yang dapat dihubungi. Selanjutnya dikirimkan melalui alamat email: direktoratpmpu.pom.go.id</p> <p>f. Subsite Direktorat PMPUPO Pengaduan melalui subsite disampaikan pada tautan http://pmpupo.pom.go.id/formulir-pengaduan.</p> <p>g. Konsultasi online Pengaduan melalui konsultasi online disampaikan melalui subsite istanaumkm.pom.go.id dan sppirt.pom.go.id</p> <p>Pengelolaan pengaduan setidak- tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:</p> <p>a. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima. c. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk d. Mengelompokkan jenis pengaduan berdasarkan kategori permasalahan e. Merumuskan inti masalah yang diadukan; f. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan g. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan h. Dokumentasi
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360); c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245); d. 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); e. Peraturan Pemerintah Nomor 86 tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 249, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6442); f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); g. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>h. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1106);</p> <p>i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Badan 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);</p> <p>j. 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);</p> <p>k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);</p> <p>l. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).
2.	Sarana dan Pra sarana dan / atau Fasilitas	<p>Sarana dan prasarana pendukung berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu 5. Toilet; 6. Locket; dan c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang laktasi/<i>nursery</i>; 2. Ruang ibadah; 3. Arena bermain anak; 4. Kantin; 5. Anjungan tunai mandiri (ATM); 6. Sistem antrian <i>online</i>; 7. Alat pemadam api ringan (APAR); 8. Hydrant 9. Charging box; 10. Sarana sanitasi; 11. Lift; 12. E-kiosk; 13. Banner; 14. Video wall; 15. Mesin fotokopi; 16. dan Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana layanan adalah Pegawai Direkorat PMPU PO dengan kriteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pegawai dengan minimal jenjang Pendidikan Sarjana (S1) dengan latar belakang farmasi, kimia, biologi, statistik, teknologi pangan, gizi, kesehatan masyarakat, atau sarjana lainnya yang berhubungan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b) Pegawai telah mengikuti pelatihan Penyuluh Keamanan Pangan, CPPOB dan Pelayanan publik.</p> <p>c) Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>d) Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan;</p> <p>e) Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</p> <p>f) Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>g) Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p> <p>Pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a) adil dan tidak diskriminatif;</p> <p>b) cermat;</p> <p>c) santun dan ramah;</p> <p>d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut- larut;</p> <p>e) profesional;</p> <p>f) tidak mempersulit;</p> <p>g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;</p> <p>h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;</p> <p>i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang- undangan;</p> <p>j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;</p> <p>k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;</p> <p>l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;</p> <p>m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;</p> <p>n) sesuai dengan kepastasan; dan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		o) tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	a) Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya Dit PMPU PO; b) Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c) Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana 32 orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM Nomor 131 Tahun 2022 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. Identitas Nama berupa nametag 3. Menggunakan atribut berupa pin 5S dan SMART. 4. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan publik yang diselenggarakan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas jenis pelayanan dan produk layanan, dijamin sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap orang yang melakukan pengaduan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. b. Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada poin (a), dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). c. Mempublikasikan hasil evaluasi pada: <ol style="list-style-type: none"> 1) subsite Direktorat PMPUPO (pmpupo.pom.go.id)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) subsite Istana UMKM (istanaumkm.pom.go.id) 3) subsite SPPIRT (spirt.pom.go.id) 4) media sosial Direktorat PMPUPO (@pmpupangan.bpom dan @klubpompi.bpom)

Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Pangan Olahan



Ema Setyawati, S.Si, Apt, M.E 
NIP. 196901071996032001