

DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN
DEPUTI BIDANG PENGAWASAN PANGAN OLAHAN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR: HK.02.02.54.10.26.22

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DIREKTORAT PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN

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 ditetapkan Keputusan Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan meliputi Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;

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 2012 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680)

6. 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);
7. 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);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penerapan Sistem Jaminan Keamanan dan Mutu Pangan Olahan di Sarana Peredaran.
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia
12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia
13. Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan.

14. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Peredaran 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 meliputi layanan yang terdiri atas:
1. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan
 2. Penerbitan Surat Keterangan Impor Pangan Olahan
 3. Penerbitan Surat Keterangan Impor untuk Keperluan Khusus/ *Special Access Scheme* Pangan Olahan
 4. Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan
 - a. Penerbitan Baru Sertifikat Pemenuhan Komitmen Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan
 - b. Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan
 - c. Perubahan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan
 5. Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan
 - a. Penerbitan Baru Sertifikat Pemenuhan Standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan
 - b. Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan
 - c. Perubahan Sertifikat Pemenuhan Standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan
 6. Penerbitan Sertifikat Iradiasi

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
 - b. pelaku usaha sebagai pengguna layanan;
 - c. masyarakat;
 - d. aparat pengawasan,
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 1 Oktober 2026

DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN
PANGAN OLAHAN,



DIDIK JOKO PURSITO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN
PEREDARAN PANGAN OLAHAN
NOMOR HK.02.02.54.10.26.22
TENTANG STANDAR PELAYANAN
DIREKTORAT PENGAWASAN PEREDARAN
PANGAN OLAHAN

1. PENERBITAN SURAT KETERANGAN EKSPOR PANGAN OLAHAN

A.Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Dalam rangka memperoleh Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan, pemohon harus melalui tahapan sebagai berikut: 1. Pendaftaran akun e-BPOM; Sebelum mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan, pemohon wajib melakukan pendaftaran akun e-BPOM untuk memperoleh nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>), sebagai akses pada laman resmi pelayanan SKE Pangan Olahan. Persyaratan pendaftaran akun e-BPOM meliputi: a. Nomor Induk Berusaha (NIB); b. Surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; c. Surat pernyataan penanggung jawab bermeterai; d. Kartu tanda penduduk penanggung jawab; e. Alamat gudang dan kantor perusahaan; dan f. Foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang. 2. Pengajuan Permohonan Penerbitan SKE Pangan Olahan. Persyaratan pengajuan permohonan penerbitan SKE Pangan Olahan, terdiri atas: 2.1. <i>Certificate of Free Sale/Health Certificate/To Whom It May Concern</i> untuk Pangan Olahan yang telah Memiliki Nomor Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU)

No	Komponen	Uraian
		a. PB-UMKU; b. Surat pernyataan bermeterai yang menjelaskan persamaan dan/atau perbedaan antara produk Ekspor Pangan Olahan dengan produk yang beredar di Indonesia, meliputi aspek komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan/atau gramasi; c. Surat permohonan yang memuat paling sedikit nama dagang, jenis pangan, kemasan produk, jumlah produk yang akan diekspor, negara tujuan ekspor, nama dan alamat eksportir, nomor pendaftaran, serta nomor bets/kode produksi; d. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir, dalam hal eksportir berbeda dengan produsen; e. Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi dengan masa berlaku paling lama 1 (satu) tahun atau sertifikat analisis dari laboratorium produsen untuk setiap bets pangan olahan yang diekspor; f. Sertifikat analisis <i>3-Mono-Chloro Propane-Diol</i> untuk produk <i>Hydrolyzed Vegetable Protein, Isolated Soy Protein</i>, dan <i>Soy Sauce</i>, kecuali terdapat bukti pernyataan dari pembeli (<i>buyer</i>) bahwa negara tujuan Ekspor Pangan Olahan tidak mempersyaratkannya; g. Sertifikat <i>Genetically Modified Organism</i> untuk produk dan hasil olahan berbahan baku kedelai, jagung, tomat, dan kentang, kecuali terdapat bukti pernyataan dari pembeli (<i>buyer</i>) bahwa negara tujuan ekspor tidak mempersyaratkan; h. Sertifikat halal, apabila label/kemasan produk mencantumkan logo halal; i. Sertifikat analisis dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING), apabila label/kemasan produk ekspor

No	Komponen	Uraian
		mencantumkan ING; j. Sertifikat analisis parameter residu <i>Ethylene Oxide</i> dan <i>2-Chloro Ethanol</i>, serta <i>Ethylene Glycol</i> dan <i>Diethylene Glycol</i> dari laboratorium terakreditasi atau laboratorium pemerintah, untuk produk yang berpotensi mengandung cemaran tersebut; k. Dokumen Persetujuan Ekspor (PE) dan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), serta pengisian data <i>Harmonized System</i> (HS) Code untuk produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37, dan 1511.90.39; l. Foto kemasan produk Ekspor Pangan Olahan. Dalam hal produk ekspor berbeda dengan produk yang beredar di dalam negeri, pada kemasan atau label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama dan alamat produsen, atau negara asal produk (Indonesia), serta tidak diperbolehkan mencantumkan Nomor PB-UMKU; m. Invois (<i>invoice</i>); n. Daftar kemasan (<i>packing list</i>). 2.2. Certificate of Free Sale/Health Certificate/To Whom It May Concern untuk Pangan Olahan yang telah Memiliki Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) atau Izin Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (IPP-IRT) a. SPP-PIRT dan IPP-PIRT sebagai legalitas Industri Rumah Tangga Pangan untuk memproduksi dan mengedarkan Pangan Industri Rumah Tangga; b. Hasil pemeriksaan sarana Industri Rumah Tangga (IRTP) berupa bukti

No	Komponen	Uraian
		verifikasi sarana atau surat <i>closed Corrective Action Preventive Action</i> yang diterbitkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan/atau BPOM; c. Surat pernyataan bermeterai yang menjelaskan persamaan dan/atau perbedaan produk Ekspor Pangan Olahan dengan produk yang beredar di Indonesia, meliputi aspek komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan/atau gramasi; d. Surat permohonan yang memuat paling sedikit nama dagang, jenis pangan, kemasan, jumlah yang diekspor, negara tujuan, nama dan alamat eksportir, nomor pendaftaran, serta nomor bets/kode produksi; e. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir, dalam hal eksportir berbeda dengan produsen; f. Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi dengan masa berlaku paling lama 1 (satu) Tahun; g. Sertifikat analisis <i>3-Mono-Chloro Propane-Diol</i> untuk produk <i>Hydrolyzed Vegetable Protein, Isolated Soy Protein</i>, dan <i>Soy Sauce</i>, kecuali terdapat bukti pernyataan dari pembeli (<i>buyer</i>) bahwa negara tujuan Ekspor Pangan Olahan tidak mempersyaratkannya; h. Sertifikat <i>Genetically Modified Organism</i> untuk produk dan hasil olahan berbahan baku dari kedelai, jagung, tomat, dan kentang, kecuali terdapat bukti pernyataan dari pembeli (<i>buyer</i>) bahwa negara tujuan Ekspor Pangan Olahan tidak mempersyaratkannya; i. Sertifikat halal, apabila label/kemasan produk mencantumkan logo halal; j. Sertifikat analisis dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING),

No	Komponen	Uraian
		apabila label/kemasan produk ekspor mencantumkan ING; k. Sertifikat analisis parameter residu <i>Ethylene Oxide</i> dan <i>2-Chloro Ethanol</i>, serta <i>Ethylene Glycol</i> dan <i>Diethylene Glycol</i> dari laboratorium terakreditasi/laboratorium pemerintah untuk produk berpotensi mengandung cemaran tersebut; l. Dokumen Persetujuan Ekspor (PE) dan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), serta pengisian data <i>Harmonized System</i> (HS) <i>Code</i> untuk produk minyak goreng dengan HS <i>Code</i> 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37, dan 1511.90.39; m. Foto kemasan produk Ekspor Pangan Olahan. Dalam hal produk Ekspor Pangan Olahan berbeda dengan produk yang beredar di dalam negeri, kemasan/label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama dan alamat produsen atau negara asal produk (Indonesia); n. Dokumen spesifikasi produk yang memuat deskripsi produk, komposisi/ingredien, karakteristik fisika, kimia, dan mikrobiologi, jenis kemasan, penggunaan/aplikasi, kondisi dan cara penyimpanan, serta masa kedaluwarsa; o. Invois (<i>invoice</i>); dan p. Daftar kemasan (<i>packing list</i>). 2.3. Certificate of Free Sale/Health Certificate/To Whom It May Concern untuk Bahan Baku/Produk Khusus Ekspor a. Izin Penerapan Program Manajemen Risiko (PMR) dan/atau Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

No	Komponen	Uraian
		b. Bukti penjualan produk di Indonesia berupa surat pesanan atau invoice (<i>invoice</i>) untuk permohonan penerbitan Certificate of Free Sale; c. Surat pernyataan bermeterai yang menjelaskan persamaan dan/atau perbedaan produk Ekspor Pangan Olahan dengan produk yang beredar di Indonesia meliputi aspek komposisi, mutu/kualitas, kemasan, label, dan/atau gramasi; d. Surat permohonan yang memuat paling sedikit nama dagang, jenis pangan, kemasan, jumlah yang diekspor, negara tujuan, nama dan alamat eksportir, nomor pendaftaran, dan nomor bets/kode produksi; e. Surat perjanjian kerja sama antara produsen dan eksportir jika eksportir berbeda dengan produsen; f. Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi dengan masa berlaku paling lama 1 (satu) Tahun; g. Sertifikat analisis 3-<i>Mono-Chloro Propane-Diol</i> untuk produk <i>Hydrolyzed Vegetable Protein, Isolated Soy Protein</i>, dan <i>Soy Sauce</i>, kecuali terdapat bukti pernyataan dari pembeli (<i>buyer</i>) bahwa negara tujuan ekspor tidak mempersyaratkannya; h. Sertifikat <i>Genetically Modified Organism</i> untuk produk dan hasil olahan berbahan baku dari kedelai, jagung, tomat, dan kentang, kecuali ada bukti pernyataan dari pembeli (<i>buyer</i>) bahwa negara tujuan ekspor tidak mempersyaratkannya; i. Sertifikat halal, apabila label/kemasan produk mencantumkan logo halal; j. Sertifikat analisis dan hasil perhitungan Informasi Nilai Gizi (ING), apabila label/kemasan produk ekspor mencantumkan ING; k. Sertifikat analisis parameter residu

No	Komponen	Uraian
		<i>Ethylene Oxide</i> dan <i>2-Chloro Ethanol</i> serta <i>Ethylene Glycol</i> dan <i>Diethylene Glycol</i> dari laboratorium terakreditasi/laboratorium pemerintah untuk produk berpotensi mengandung cemaran tersebut; l. Dokumen Persetujuan Ekspor (PE) dan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), serta pengisian data <i>Harmonized System (HS) Code</i> untuk produk minyak goreng dengan HS Code 1511.10.00, 1511.90.20, 1511.90.36, 1511.90.37 dan 1511.90.39; m. Foto kemasan produk Ekspor Pangan Olahan. Dalam hal produk Ekspor Pangan Olahan berbeda dengan produk yang beredar di dalam negeri, kemasan/label produk yang akan diekspor harus mencantumkan nama dan alamat produsen atau negara asal produk (Indonesia); n. Dokumen spesifikasi produk yang memuat deskripsi produk, komposisi/ingredien, karakteristik fisika, kimia, dan mikrobiologi, jenis kemasan, penggunaan/aplikasi, kondisi dan cara penyimpanan, dan masa kedaluwarsa; o. <i>invois (invoice)</i>; dan p. Daftar kemasan (<i>packing list</i>). 2.4. Health Certificate/To Whom It May Concern berupa Shipment-Specific Certification a. Surat permohonan yang memuat nama dan alamat produsen atau eksporter, nama bahan baku dan asal bahan baku; b. Sertifikat analisis cemaran radioaktif cemaran radioaktif yang diterbitkan oleh laboratorium yang ditunjuk oleh Certifying Entity; c. Sertifikat analisis parameter cemaran mikrobiologi, kimia dan logam berat

No	Komponen	Uraian
		dari laboratorium terakreditasi dengan masa berlaku paling lama 1 (satu) tahun atau sertifikat analisis dari laboratorium produsen apabila memiliki Nomor PB-UMKU (MD BPOM); d. Hasil inspeksi fasilitas eksportir yang dilakukan oleh pengawas pangan BPOM atau inspeksi bersama dengan Kementerian/Lembaga terkait; e. Dokumen <i>Checklist Self-Assessment</i> Pemeriksaan Sarana Produksi; f. Hasil pemindaian produk terhadap cemaran radioaktif; g. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan asal bahan baku yang akan diekspor; h. Sertifikat sistem manajemen keamanan pangan yang diterbitkan oleh lembaga sertifikasi terakreditasi dan masih berlaku, antara lain <i>Brand Reputation Compliance Global Standards</i> (BRCGS), <i>Food Safety System Certification</i> (FSSC) 22000, ISO 22000, atau sertifikasi lain yang setara; dan i. <i>Bill of Lading</i> atau <i>Airway Bill</i>. 2.5. Export Notification for Food Packaging/Kemasan Pangan a. Deskripsi produk yang memuat spesifikasi lengkap dari Kemasan Pangan meliputi bahan penyusun Kemasan Pangan, yaitu: i. Bahan kontak pangan antara lain kaca, resin penukar ion, logam dan paduan logam, kertas dan karton, plastik, selulosa teregenerasi, silikon, kain, lilin, atau kayu; dan/atau ii. Zat kontak pangan antara lain pewarna, pemlastis, pengisi, perekat, <i>curing agent</i>, antioksidan, atau pensanitasi.

No	Komponen	Uraian
		b. Sertifikat analisis berupa hasil uji migrasi yang diterbitkan oleh laboratorium terakreditasi dengan masa berlaku paling lama 2 (dua) Tahun sejak diterbitkan; c. Invois (<i>invoice</i>) dan daftar kemasan (<i>packing list</i>); d. Sertifikat keamanan pangan dapat berupa ISO 22000 atau sertifikat keamanan pangan sejenis lainnya; e. Foto kemasan pangan ekspor; f. <i>Certificate of Compliance/Self Declaration</i>; g. <i>Material Safety Data Sheet</i>; dan h. <i>Certificate of Origin</i>, apabila produk re-ekspor atau produsen berasal dari negara lain.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Proses Penerbitan SKE Pangan Olahan dilaksanakan secara elektronik melalui laman resmi pelayanan SKE Pangan Olahan dengan mekanisme dan prosedur sebagai berikut: Gambar 1. Alur Proses Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Pangan Olahan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar.

No	Komponen	Uraian
4	Biaya/Tarif	Biaya evaluasi dan penerbitan SKE dikenakan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu sebesar Rp50.000,00, (lima puluh ribu rupiah) per item produk dan Rp0,00 (nol rupiah) per item produk untuk Usaha Mikro dan Kecil (UMK).
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id; - twitter: @LAPOR1708; dan - instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708 - aplikasi android/iOS: LAPOR! b. Telepon : 1500-533 c. SMS : 081.21.9999.533 d. WhatsApp : 081.191.81.533 e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI; dan - Facebook : @bpom.official g. surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: a. Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Surat yang ditujukan kepada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat c. Subsite: peredaranpangan.pom.go.id d. Email: pangan.exim@pom.go.id e. Telepon/Fax: 021-4245395 f. Whatsapp: 081325264748

No	Komponen	Uraian
		Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022

No	Komponen	Uraian
		tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja) Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan; 11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Locket;

No	Komponen	Uraian
		7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara braille. c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 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. <i>Hydrant</i> 9. <i>Charging box</i>; 10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i>; 12. <i>E-kiosk</i>; 13. <i>Banner</i>; 14. <i>Video wall</i>; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i>.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Perekomendasi b. 2 (dua) orang Petugas Penindaklanjut

No	Komponen	Uraian
		c. 18 (delapan belas) orang Petugas Evaluasi
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada <i>core values</i> ASN BerAKHLAK.
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 pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. PENERBITAN SURAT KETERANGAN IMPOR PANGAN OLAHAN

A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Dalam rangka memperoleh Surat Keterangan Impor (SKI) Pangan Olahan, pemohon harus melalui tahapan sebagai berikut: 1. Pendaftaran akun e-BPOM; Sebelum mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI) Pangan Olahan, pemohon wajib melakukan pendaftaran akun e-BPOM untuk memperoleh nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>), sebagai akses pada laman resmi pelayanan SKI Pangan Olahan. Persyaratan pendaftaran akun e-BPOM meliputi: a. Nomor Induk Berusaha (NIB); b. Surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; c. Surat pernyataan penanggung jawab bermeterai; d. Kartu tanda penduduk penanggung jawab; e. Alamat gudang dan kantor perusahaan; dan f. Foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang. 2. Pengajuan Permohonan Penerbitan SKI Pangan Olahan. Persyaratan pengajuan permohonan penerbitan SKI Pangan Olahan terdiri atas: 2.1. Komoditas Bahan Pangan dan/atau Bahan Tambahan Pangan (BTP) a. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan: 1) tujuan penggunaan dan pendistribusian bahan pangan (sebutkan nama industri pengguna) 2) bahan tidak diperjualbelikan secara eceran, namun hanya untuk penggunaan sendiri atau didistribusikan sebagai bahan baku industri pangan (sebutkan nama industri pengguna) b. Surat permohonan yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama dan alamat importir, nama

No	Komponen	Uraian
		jenis dan nama dagang Bahan Pangan dan/atau BTP yang diimpor, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal invoice (<i>invoice</i>), masa kedaluwarsa produk (<i>expiry date</i>), nomor lot/<i>bets</i>/kode produksi, nomor FEMA/JECFA/EC (untuk BTP), serta nama pelabuhan bongkar; c. Sertifikat kesehatan (<i>health certificate</i>) dan/atau <i>certificate of free sale</i> dari pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal yang masih berlaku; d. Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi dengan parameter analisis sesuai persyaratan keamanan pangan; e. Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Bahan Pangan SNI wajib; f. Lembar data keamanan (<i>Safety Data Sheet</i>) dan/atau spesifikasi bahan; g. Surat keterangan dari produsen negara asal, dalam hal eksportir berbeda dengan produsen; h. Sertifikat bebas radiasi (untuk produk susu asal Eropa); i. Sertifikat asal (<i>Certificate of Origin</i>) untuk produk yang berbahan baku daging sapi dan hasil olahannya (gelatin, kolagen, kulit); j. Sertifikat halal apabila label/kemasan produk mencantumkan logo halal; k. Sertifikat <i>Genetically Modified Organism</i> (GMO) untuk produk dan hasil olahan berbahan baku kedelai, jagung, tomat dan kentang; l. Sertifikat analisis melamin untuk produk yang diduga mengandung melamin; m. Sertifikat analisis (3-MCPD/3-monochloropropane-1,2-diol (untuk produk <i>Hydrolyzed Vegetable Protein, Isolated Soy Protein</i>, dan <i>Soy Sauce</i>); n. Sertifikat analisis <i>Sudan Red</i> dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang berpotensi

No	Komponen	Uraian
		mengandung pewarna yang dilarang, misalnya produk <i>oleoresin papricum</i> dan <i>oleoresin capsicum</i>; o. Sertifikat analisis kloramfenikol (untuk produk madu); p. Sertifikat analisis aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan); q. Sertifikat analisis arsen inorganik (untuk produk olahan rumput laut); r. Sertifikat analisis patulin (untuk produk olahan apel); s. Sertifikat analisis <i>benzo[a]pyrene</i> (untuk produk yang diduga mengandung <i>benzo[a]pyrene</i>); t. Sertifikat analisis parameter residu <i>Ethylene Oxide</i> (EtO) dan <i>2-Chloro Ethanol</i> (2-CE), serta <i>Ethylene Glycol</i> (EG) dan <i>Diethylene Glycol</i> (DEG) dari laboratorium terakreditasi/ laboratorium pemerintah, untuk produk yang berpotensi mengandung cemaran tersebut, dengan mencantumkan nomor bets produk; u. Dokumen yang memuat tanggal produksi/tanggal kedaluwarsa dan nomor lot/bets; v. Foto kemasan dan bukti permintaan barang (purchase order) untuk produk dengan tujuan hotel, restoran, kafe, atau gerai; w. Faktur (invois/<i>invoice</i>); x. Daftar kemasan (<i>packing list</i>); dan y. Sertifikat/surat keterangan lain yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi dan/atau tindak lanjut pengawasan. 2.2. Komoditas Produk Pangan a. Dokumen Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU); b. Sertifikat analisis dari laboratorium terakreditasi dengan parameter analisis sesuai persyaratan keamanan pangan; c. Sertifikat Produk Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pangan SNI wajib; d. Bukti penerimaan pendaftaran ulang untuk produk dengan masa berlaku registrasi produk kurang

No	Komponen	Uraian
		dari 3 (tiga) bulan; e. Label yang disetujui pada saat registrasi; f. Surat keterangan dari produsen negara asal, apabila eksportir berbeda dengan produsen; g. Surat keterangan dari produsen dalam hal nama Pangan Olahan yang tercantum pada dokumen impor berbeda dengan nama Pangan Olahan pada dokumen registrasi produk; h. Sertifikat Bebas Radiasi (untuk produk susu asal Eropa); i. Sertifikat halal apabila label/kemasan produk mencantumkan logo halal; j. Sertifikat <i>Genetically Modified Organism</i> (GMO) untuk produk dan hasil olahan berbahan baku kedelai, jagung, tomat dan kentang; k. Sertifikat analisis melamin (untuk produk yang diduga mengandung melamin); l. Sertifikat analisis formalin (untuk produk yang diduga mengandung formalin); m. Sertifikat analisis (3-MCPD/3-monochloropropane-1,2-diol (untuk produk <i>Hydrolyzed Vegetable Protein, Isolated Soy Protein, dan Soy Sauce</i>); n. Sertifikat analisis <i>Sudan Red</i> dan pewarna lainnya yang dilarang untuk produk yang berpotensi mengandung pewarna dimaksud, misalnya produk <i>oleoresin papricum</i>, dan <i>oleoresin capsicum</i>; o. Sertifikat analisis kloramfenikol (untuk produk madu); p. Sertifikat analisis aflatoksin (untuk produk kacang-kacangan); q. Sertifikat analisis arsen inorganik (untuk produk olahan rumput laut); r. Sertifikat analisis patulin (untuk produk olahan apel); s. Sertifikat analisis <i>benzo[a]pyrene</i> (untuk produk yang diduga mengandung <i>benzo[a]pyrene</i>); t. Sertifikat analisis parameter residu <i>Ethylene Oxide</i> (EtO) dan <i>2-Chloro Ethanol</i> (2-CE), serta <i>Ethylene Glycol</i>

No	Komponen	Uraian
		(EG) dan <i>Diethylene Glycol</i> (DEG) dari laboratorium terakreditasi /laboratorium pemerintah, untuk produk yang berpotensi mengandung cemaran tersebut, dengan mencantumkan bets produk; u. Dokumen yang memuat tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa dan nomor lot/bets; v. Faktur (invois/<i>invoice</i>); w. Daftar kemasan (<i>packing list</i>); dan x. Sertifikat/surat keterangan lain yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi dan/atau tindak lanjut pengawasan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Proses Penerbitan SKI Pangan Olahan dilakukan secara elektronik melalui laman resmi pelayanan SKI Pangan Olahan dengan mekanisme dan prosedur berikut:
3	Jangka waktu layanan	Paling lama 6 Jam sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar.

No	Komponen	Uraian
4	Biaya/Tarif	Biaya evaluasi dan penerbitan SKI berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu: ▪ Bahan Baku: Rp50.000,00 per item produk ▪ Produk Jadi: Rp100.000,00 per item produk ▪ Bahan Tambahan: Rp50.000,00 per item produk
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor Pangan Olahan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id; - twitter: @LAPOR1708; dan - instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708 - aplikasi android/iOS: LAPOR! b. Telepon : 1500-533 c. SMS : 081.21.9999.533 d. WhatsApp : 081.191.81.533 e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI; dan - Facebook : @bpom.official g. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: a. Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Surat yang ditujukan kepada Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat c. Subsite: peredaranpangan.pom.go.id d. Email: pangan.exim@pom.go.id

No	Komponen	Uraian
		e. Telepon/Fax: 021-4245395 f. Whatsapp: 081325264748 Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita

No	Komponen	Uraian
		Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja) Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia. 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.; 13. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan

No	Komponen	Uraian
		Makanan 14. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan
2	Sarana dan Prasaran, dan/atau Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Locket; 7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara braille. c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 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. <i>Hydrant</i> 9. <i>Charging box</i> ; 10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i> ; 12. <i>E-kiosk</i> ; 13. <i>Banner</i> ; 14. <i>Video wall</i> ; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i> .
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan

No	Komponen	Uraian
		mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Perekomendasi b. 2 (dua) orang Petugas Penindaklanjut c. 18 (delapan belas) orang Petugas Evaluasi
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada <i>core values</i> ASN BerAKHLAK
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 pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. PENERBITAN IZIN PEMASUKAN PANGAN OLAHAN MELALUI MEKANISME JALUR KHUSUS/SPECIAL ACCESS SCHEME (SAS) PANGAN OLAHAN

A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Dalam rangka memperoleh Izin Pemasukan Pangan Olahan Melalui Mekanisme Jalur Khusus/<i>Special Access Scheme</i> (SAS) Pangan Olahan, pemohon harus melalui tahapan sebagai berikut: 1. Pendaftaran akun e-BPOM; Sebelum mengajukan permohonan penerbitan SAS Pangan Olahan, pemohon wajib melakukan pendaftaran akun e-BPOM untuk memperoleh nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>), sebagai akses pada laman resmi pelayanan SAS Pangan Olahan. Persyaratan pendaftaran akun e-BPOM untuk pengajuan penerbitan SAS meliputi: 1.1. Pemohon importir a. Nomor Induk Berusaha (NIB); b. Surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; c. Surat pernyataan penanggung jawab bermeterai; d. Kartu tanda penduduk penanggung jawab; e. Alamat gudang dan kantor perusahaan; dan f. Foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang. 1.2. Pemohon non perusahaan (perorangan/instansi pemerintah/mahasiswa/dosen) a. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP) pemohon, untuk Warga Negara Indonesia (WNI); b. paspor pemohon dan KTP penerima kuasa, untuk Warga Negara Asing (WNA) yang memberikan kuasa kepada WNI. Permohonan tidak dapat diproses apabila data KTP tidak valid atau tidak sesuai

No	Komponen	Uraian
		dengan data administrasi kependudukan sampai dilakukan perbaikan data oleh pemohon. 2. Persyaratan pengajuan permohonan penerbitan SAS Pangan Olahan terdiri atas: 2.1. Persyaratan Permohonan Penerbitan SAS Pangan Olahan Keperluan Medis Khusus a. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan: 1) tujuan penggunaan pangan olahan yang diimpor sesuai tujuan pengajuan penerbitan SAS Pangan Olahan; 2) komitmen bahwa pangan olahan tidak diperjualbelikan secara eceran, melainkan hanya digunakan sesuai dengan tujuan pengajuan SAS, disertai uraian tujuan penggunaannya; dan 3) kesediaan untuk dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, apabila pernyataan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dan 2) tidak dipenuhi. b. Surat permohonan yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang pangan olahan yang diimpor, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal invoice (<i>invoice</i>), masa kedaluwarsa produk (<i>expiry date</i>), nomor lot/<i>bets</i>/kode produksi, serta nama pelabuhan bongkar; c. Sertifikat analisis produk yang diterbitkan oleh laboratorium produsen atau laboratorium terakreditasi sebagai bukti

No	Komponen	Uraian
		pemenuhan persyaratan keamanan dan mutu produk; d. Sertifikat kesehatan (<i>Health Certificate</i>) dan/atau <i>Certificate of Free Sale</i> yang diterbitkan oleh pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal dan masih berlaku, untuk pangan olahan yang ditujukan untuk dikonsumsi; e. Proposal yang memuat paling sedikit penjelasan mengenai latar belakang pemasukan pangan olahan, tujuan penggunaan SAS, data lengkap produk, jumlah kebutuhan beserta dasar perhitungannya, rencana penggunaan sesuai jumlah yang diimpor, lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan, pihak yang bertanggung jawab dan/atau menggunakan, mekanisme atau tahapan lengkap pelaksanaan kegiatan, serta rencana penanganan terhadap sisa produk setelah kegiatan selesai dilaksanakan; f. Resep dokter sebagai dasar pengajuan pemasukan pangan olahan untuk memenuhi kebutuhan pasien yang tercantum dalam resep. g. Lembar data keamanan (<i>Safety Data Sheet</i>) dan/atau dokumen spesifikasi produk; h. Dokumen yang memuat informasi tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa, dan nomor bets/nomor lot dari produk yang diimpor; i. Invois (<i>invoice</i>); dan j. Daftar kemasan (<i>packing list</i>). Catatan: Dalam rangka mendukung proses evaluasi permohonan, pemohon dapat melampirkan dokumen pendukung lain

No	Komponen	Uraian
		yang relevan, antara lain surat rekomendasi dari rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan. 2.2. Persyaratan Permohonan Penerbitan SAS Pangan Olahan Keperluan Registrasi Produk a. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan: 1) tujuan penggunaan pangan olahan yang diimpor sesuai tujuan pengajuan penerbitan SAS Pangan Olahan; 2) komitmen bahwa pangan olahan tidak diperjualbelikan secara eceran, melainkan hanya digunakan sesuai dengan tujuan pengajuan SAS, disertai uraian tujuan penggunaannya; dan 3) kesediaan untuk dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, apabila pernyataan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dan 2) tidak dipenuhi. b. Surat permohonan yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang pangan olahan yang diimpor, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal invoice (<i>invoice</i>), masa kedaluwarsa produk (<i>expiry date</i>), nomor lot/<i>bets</i>/kode produksi, serta nama pelabuhan bongkar; c. Sertifikat analisis produk yang diterbitkan oleh laboratorium produsen atau laboratorium terakreditasi sebagai bukti pemenuhan persyaratan keamanan dan mutu produk;

No	Komponen	Uraian
		d. Sertifikat kesehatan (<i>Health Certificate</i>) dan/atau <i>Certificate of Free Sale</i> yang diterbitkan oleh pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal dan masih berlaku, untuk pangan olahan yang ditujukan untuk dikonsumsi; e. Proposal yang memuat paling sedikit penjelasan mengenai latar belakang pemasukan pangan olahan, tujuan penggunaan SAS, data lengkap produk, jumlah kebutuhan beserta dasar perhitungannya, rencana penggunaan sesuai jumlah yang diimpor, lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan, pihak yang bertanggung jawab dan/atau menggunakan, mekanisme atau tahapan lengkap pelaksanaan kegiatan, serta rencana penanganan terhadap sisa produk setelah kegiatan selesai dilaksanakan; f. Lembar data keamanan (<i>Safety Data Sheet</i>) dan/atau dokumen spesifikasi; k. Dokumen yang memuat informasi tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa, dan nomor bets/nomor lot dari produk yang diimpor; g. Invois (<i>invoice</i>); dan h. Daftar kemasan (<i>packing list</i>). 2.3. Persyaratan Permohonan Penerbitan SAS Pangan Olahan untuk Keperluan Penelitian dan Pengembangan (Internal Perusahaan) a. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan: 1) tujuan penggunaan pangan olahan yang diimpor sesuai tujuan pengajuan penerbitan SAS

No	Komponen	Uraian
		Pangan Olahan; 2) komitmen bahwa pangan olahan tidak diperjualbelikan secara eceran, melainkan hanya digunakan sesuai dengan tujuan pengajuan SAS, disertai uraian tujuan penggunaannya; dan 3) kesediaan untuk dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, apabila pernyataan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dan 2) tidak dipenuhi. b. Surat permohonan yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang pangan olahan yang diimpor, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal <i>invois (invoice)</i>, masa kedaluwarsa produk (<i>expiry date</i>), nomor <i>lot/bets/kode</i> produksi, serta nama pelabuhan bongkar; c. Sertifikat analisis produk yang diterbitkan oleh laboratorium produsen atau laboratorium terakreditasi sebagai bukti pemenuhan persyaratan keamanan dan mutu produk; d. Proposal yang memuat paling sedikit penjelasan mengenai latar belakang pemasukan pangan olahan, tujuan penggunaan SAS, data lengkap produk, jumlah kebutuhan beserta dasar perhitungannya, rencana penggunaan sesuai jumlah yang diimpor, lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan, pihak yang bertanggung jawab dan/atau menggunakan, mekanisme atau

No	Komponen	Uraian
		tahapan lengkap pelaksanaan kegiatan, serta rencana penanganan terhadap sisa produk setelah kegiatan selesai dilaksanakan; e. Lembar data keamanan (<i>Safety Data Sheet</i>) dan/atau spesifikasi bahan; f. Dokumen yang memuat informasi tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa, dan nomor bets/nomor lot dari produk yang diimpor. g. Data panelis (internal perusahaan), jika digunakan untuk uji sensori; h. Invois (<i>invoice</i>); i. Daftar kemasan (<i>packing list</i>). 2.4. Persyaratan Permohonan Penerbitan SAS Pangan Olahan untuk Keperluan Penelitian Mahasiswa a. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan: 1) tujuan penggunaan pangan olahan yang diimpor sesuai tujuan pengajuan penerbitan SAS Pangan Olahan; 2) komitmen bahwa pangan olahan tidak diperjualbelikan secara eceran, melainkan hanya digunakan sesuai dengan tujuan pengajuan SAS, disertai uraian tujuan penggunaannya; dan 3) kesediaan untuk dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, apabila pernyataan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dan 2) tidak dipenuhi. b. Surat permohonan yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang pangan olahan yang diimpor, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal, nama

No	Komponen	Uraian
		dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal inouis (<i>invoice</i>), masa kedaluwarsa produk (<i>expiry date</i>), nomor lot/<i>bets</i>/kode produksi, serta nama pelabuhan bongkar; c. Sertifikat analisis produk yang diterbitkan oleh laboratorium produsen atau laboratorium terakreditasi sebagai bukti pemenuhan persyaratan keamanan dan mutu produk; d. Proposal yang memuat paling sedikit penjelasan mengenai latar belakang pemasukan pangan olahan, tujuan penggunaan SAS, data lengkap produk, jumlah kebutuhan beserta dasar perhitungannya, rencana penggunaan sesuai jumlah yang diimpor, lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan, pihak yang bertanggung jawab dan/atau menggunakan, mekanisme atau tahapan lengkap pelaksanaan kegiatan, serta rencana penanganan terhadap sisa produk setelah kegiatan selesai dilaksanakan; e. Surat rekomendasi penelitian dari universitas f. Lembar data keamanan (<i>Safety Data Sheet</i>) dan/atau spesifikasi bahan; l. Dokumen yang memuat informasi tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa, dan nomor <i>bets</i>/nomor lot dari produk yang diimpor; g. Inouis (<i>invoice</i>); h. Daftar kemasan (<i>packing list</i>).

No	Komponen	Uraian
		2.5. Persyaratan Permohonan Penerbitan SAS Pangan Olahan untuk Keperluan Penelitian (Profisiensi laboratorium) a. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan: 1) tujuan penggunaan pangan olahan yang diimpor sesuai tujuan pengajuan penerbitan SAS Pangan Olahan; 2) komitmen bahwa pangan olahan tidak diperjualbelikan secara eceran, melainkan hanya digunakan sesuai dengan tujuan pengajuan SAS, disertai uraian tujuan penggunaannya; dan 3) kesediaan untuk dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, apabila pernyataan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dan 2) tidak dipenuhi. b. Surat permohonan yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang pangan olahan yang diimpor, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal invois (<i>invoice</i>), masa kedaluwarsa produk (<i>expiry date</i>), nomor lot/<i>bets</i>/kode produksi, serta nama pelabuhan bongkar; c. Proposal yang memuat paling sedikit penjelasan mengenai latar belakang pemasukan pangan olahan, tujuan penggunaan SAS, data lengkap produk, jumlah kebutuhan beserta dasar perhitungannya, rencana penggunaan sesuai jumlah yang diimpor, lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan, pihak yang

No	Komponen	Uraian
		bertanggung jawab dan/atau menggunakan, mekanisme atau tahapan lengkap pelaksanaan kegiatan, serta rencana penanganan terhadap sisa produk setelah kegiatan selesai dilaksanakan; d. Surat keterangan sedang uji profisiensi laboratorium; e. Lembar data keamanan (<i>Safety Data Sheet</i>) dan/atau spesifikasi bahan; m. Dokumen yang memuat informasi tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa, dan nomor bets/nomor lot dari produk yang diimpor; f. Invois (<i>invoice</i>); dan g. Daftar kemasan (<i>packing list</i>). 2.6. Persyaratan Permohonan Penerbitan Pangan Olahan untuk Keperluan Donasi a. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan: 1) tujuan penggunaan pangan olahan yang diimpor sesuai tujuan pengajuan penerbitan SAS Pangan Olahan; 2) komitmen bahwa pangan olahan tidak diperjualbelikan secara eceran, melainkan hanya digunakan sesuai dengan tujuan pengajuan SAS, disertai uraian tujuan penggunaannya; dan 3) kesediaan untuk dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, apabila pernyataan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dan 2) tidak dipenuhi. b. Surat permohonan yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang pangan olahan yang diimpor, jenis

No	Komponen	Uraian
		kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal invois (<i>invoice</i>), masa kedaluwarsa produk (<i>expiry date</i>), nomor lot/<i>bets</i>/kode produksi, serta nama pelabuhan bongkar; c. Sertifikat analisis produk yang diterbitkan oleh laboratorium produsen atau laboratorium terakreditasi sebagai bukti pemenuhan persyaratan keamanan dan mutu produk; d. Sertifikat kesehatan (<i>Health Certificate</i>) dan/atau <i>Certificate of Free Sale</i> yang diterbitkan oleh pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal dan masih berlaku, untuk pangan olahan yang ditujukan untuk dikonsumsi; e. Proposal yang memuat paling sedikit penjelasan mengenai latar belakang pemasukan pangan olahan, tujuan penggunaan SAS, data lengkap produk, jumlah kebutuhan beserta dasar perhitungannya, rencana penggunaan sesuai jumlah yang diimpor, lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan, pihak yang bertanggung jawab dan/atau menggunakan, mekanisme atau tahapan lengkap pelaksanaan kegiatan, serta rencana penanganan terhadap sisa produk setelah kegiatan selesai dilaksanakan; f. Lembar data keamanan (<i>Safety Data Sheet</i>) dan/atau dokumen spesifikasi produk; n. Dokumen yang memuat informasi tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa, dan nomor

No	Komponen	Uraian
		bets/nomor lot dari produk yang diimpor; g. Dokumen pendukung lain, antara lain Surat Hibah dari Sponsor (<i>Grant Letter/Deed of Donation</i>), atau dokumen lain yang menunjukkan pemberian donasi dari pemberi bantuan kepada penerima. h. Dalam hal pemohon belum dapat melampirkan Sertifikat Analisis/<i>Certificate of Analysis</i> (CoA),, Badan POM dapat meminta pemohon untuk melakukan pengujian produk di laboratorium Balai Besar/Balai POM atau laboratorium terakreditasi, setelah produk dikeluarkan dari pelabuhan. Pendistribusian produk hanya dapat dilakukan setelah hasil pengujian menunjukkan bahwa produk memenuhi syarat keamanan dan mutu sesuai dengan surat pernyataan bermeterai yang disampaikan oleh pemohon. Dalam hal diperlukan, Badan POM dapat melakukan pemeriksaan terhadap kelayakan dan mutu produk setelah kontainer tiba di pelabuhan atau di gudang penyimpanan. i. Invois (<i>invoice</i>); dan j. Daftar kemasan (<i>packing list</i>); 2.7. Persyaratan Permohonan Penerbitan SAS Pangan Olahan Pameran a. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan: 1) tujuan penggunaan pangan olahan yang diimpor sesuai tujuan pengajuan penerbitan SAS Pangan Olahan; 2) komitmen bahwa pangan olahan tidak diperjualbelikan secara eceran, melainkan hanya

No	Komponen	Uraian
		digunakan sesuai dengan tujuan pengajuan SAS, disertai uraian tujuan penggunaannya; dan 3) kesediaan untuk dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, apabila pernyataan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dan 2) tidak dipenuhi. b. Surat permohonan yang memuat paling sedikit informasi mengenai nama dan alamat importir, nama jenis dan nama dagang pangan olahan yang diimpor, jenis kemasan, berat/volume, jumlah yang diimpor, negara asal, nama dan alamat perusahaan pemasok, nomor dan tanggal <i>invois (invoice)</i>, masa kedaluwarsa produk (<i>expiry date</i>), nomor <i>lot/bets</i>/kode produksi, serta nama pelabuhan bongkar; c. Sertifikat analisis produk yang diterbitkan oleh laboratorium produsen atau laboratorium terakreditasi sebagai bukti pemenuhan persyaratan keamanan dan mutu produk; d. Sertifikat kesehatan (<i>Health Certificate</i>) dan/atau <i>Certificate of Free Sale</i> yang diterbitkan oleh pemerintah/instansi yang berwenang di negara asal dan masih berlaku, untuk pangan olahan yang ditujukan untuk dikonsumsi; e. Proposal yang memuat paling sedikit penjelasan mengenai latar belakang pemasukan pangan olahan, tujuan penggunaan SAS, data lengkap produk, jumlah kebutuhan beserta dasar perhitungannya, rencana penggunaan sesuai jumlah yang

No	Komponen	Uraian
		diimpor, lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan, pihak yang bertanggung jawab dan/atau menggunakan, mekanisme atau tahapan lengkap pelaksanaan kegiatan, serta rencana penanganan terhadap sisa produk setelah kegiatan selesai dilaksanakan; f. Dokumen penyelenggaraan pameran, yang terdiri atas: - surat undangan dari penyelenggara pameran; - Surat keikutsertaan sebagai peserta pameran; - <i>Layout</i> lokasi pameran g. Lembar data keamanan (<i>Safety Data Sheet</i>) dan/atau dokumen spesifikasi produk; o. Dokumen yang memuat informasi tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa, dan nomor bets/nomor lot dari produk yang diimpor; h. Invois (<i>invoice</i>); dan i. Daftar kemasan (<i>packing list</i>).
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Proses Penerbitan Izin Pemasukan Pangan Olahan Melalui Mekanisme Jalur Khusus/<i>Special Access Scheme</i> (SAS) Pangan Olahan dilakukan secara elektronik melalui laman resmi pelayanan SAS Pangan Olahan dengan mekanisme dan prosedur berikut:

No	Komponen	Uraian
		PEMBUATAN AKUN https://e-bpom.pom.go.id/ Lengkap → Verifikasi Permohonan → Lengkap → Email Notifikasi → Akun Pengguna Tidak lengkap/ Tidak valid → Lengkapi kekurangan data PENGAJUAN SAS Input dan upload data → E-payment (Billing ID, Transaksi Pembayaran, Validasi Pembayaran oleh sistem) → Evaluasi Permohonan (SAS, Evaluasi dokumen) → Rekomendasi → Tindak lanjut Tidak lengkap/ tidak valid → Lengkapi Cek kesesuaian Harmonized System Code (HS Code) melalui www.insar.go.id/e-sentosa Seluruh proses berlangsung secara paperless, hanya permohonan dan persyaratan benar dan sah yang dapat diproses Gambar 3. Alur Proses Penerbitan Izin Pemasukan Pangan Olahan Melalui Mekanisme Jalur Khusus/<i>Special Access Scheme</i> (SAS) Pangan Olahan
3	Jangka waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Biaya evaluasi dan penerbitan SAS Pangan Olahan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu Rp100.000,00 per item produk.
5	Produk pelayanan	Izin Pemasukan Pangan Olahan Melalui Mekanisme Jalur Khusus/ <i>Special Access Scheme</i> (SAS) Pangan Olahan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id ; - twitter: @LAPOR1708; dan

No	Komponen	Uraian
		- instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708 - aplikasi android/iOS: LAPOR! b. Telepon : 1500-533 c. SMS : 081.21.9999.533 d. WhatsApp : 081.191.81.533 e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI;dan - Facebook : @bpom.official g. surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: a. Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Surat yang ditujukan kepada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat c. Subsite: peredaranpangan.pom.go.id d. Email: pangan.exim@pom.go.id e. Telepon/Fax: 021-4245395 f. Whatsapp: 081325264748 Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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);

No	Komponen	Uraian
		2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja) Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan

No	Komponen	Uraian
		Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia. 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.;
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Loker; 7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara <i>braille</i>. c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 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. <i>Hydrant</i> 9. <i>Charging box</i>;

No	Komponen	Uraian
		10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i> ; 12. <i>E-kiosk</i> ; 13. <i>Banner</i> ; 14. <i>Video wall</i> ; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i> .
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Rekomendasi b. 2 (dua) orang Petugas Penindaklanjutan c. 18 (delapan belas) orang Petugas Evaluasi
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada core values ASN BerAKHLAK
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

No	Komponen	Uraian
		c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. PENERBITAN SERTIFIKAT PEMENUHAN KOMITMEN SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN OLAHAN (SMKPO) DI SARANA PEREDARAN

3.1. PENERBITAN BARU SERTIFIKAT PEMENUHAN KOMITMEN SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN OLAHAN

A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Kriteria Pemohon a. Pelaku usaha di Sarana Ritel Pangan Tradisional (toko, kios, los, warung, dan sejenisnya); b. Pelaku Usaha di Sarana Ritel Pangan Modern berupa Minimarket; dan/atau c. Pengelola Pasar. 2. Persyaratan Umum a. Memiliki NIB versi OSS terbaru atau akta pendirian, keputusan menteri/kepala lembaga/kepala daerah, atau dokumen sejenis yang terkait dengan pembentukan lembaga dan/atau legalitas; b. Telah melakukan pendaftaran akun pada laman resmi pelayanan publik BPOM https://e-sertifikasi.pom.go.id/ untuk memperoleh nama pengguna dan kata sandi; c. Mengisi data profil perusahaan yang kemudian diverifikasi oleh Inspektur SMKPO 3. Persyaratan Dokumen a. Dokumen NIB atau administratif terkait dengan pembentukan lembaga dan/atau legalitas; dan b. Surat pernyataan pemenuhan komitmen.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pemohon harus melakukan permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Pemenuhan Komitmen Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di Sarana Peredaran melalui sistem OSS untuk memperoleh ID izin. Kemudian, pemohon akan

No	Komponen	Uraian						
		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. ALUR SERTIFIKASI SMKPO 1 PENGAJUAN PB UMKU SMKPO Pelaku Usaha mengajukan PB UMKU SMKPO melalui sistem OSS. Pastikan data usaha dan dokumen dasar telah sesuai dan lengkap. 2 PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS (e-sertifikasi.pom.go.id) Pemenuhan persyaratan teknis dilakukan melalui sistem e-sertifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lengkapi dan unggah dokumen sesuai daftar persyaratan yang diminta. 3 EVALUASI KELENGKAPAN Evaluasi dilakukan oleh evaluator SMKPO dengan maksimal kesempatan 3 kali revisi. Pastikan seluruh data telah sesuai. Ketidakeesuaian data akan diembalikannya ditolak sesuai ketentuan. 4 SPB TERBIT PELAKU USAHA MELAKUKAN PEMBAYARAN Maka pembayaran 7 hari kerja dengan pembayaran SPB. Dengan pembayaran SPB, pelaku usaha menyetor bahwa dokumen telah sesuai dan kelengkapan data menjadi tanggung jawab pelaku usaha. 5 EVALUASI KESESUAIAN DOKUMEN PERSYARATAN Evaluasi SMKPO melakukan evaluasi kesesuaian dokumen persyaratan. Dokumen lengkap & sesuai lanjut ke sertifikat SMKPO terbit. 6 SERTIFIKAT SMKPO TERBIT Sertifikat SMKPO terbit dan dapat diunduh melalui sistem OSS. Selamat! Usaha Anda telah resmi memiliki Sertifikat SMKPO. ALUR PEMENUHAN KOMITMEN <table><tr><td>BARU</td><td>: 1 HK SETELAH PEMBAYARAN</td></tr><tr><td>PERPANJANGAN</td><td>: 1 HK SETELAH PEMBAYARAN</td></tr><tr><td>PERUBAHAN</td><td>: 1 HK SETELAH PEMBAYARAN</td></tr></table> Catatan: 1 HK = Hari Kerja Gambar 4. Alur Sertifikasi Pemenuhan Komitmen SMKPO	BARU	: 1 HK SETELAH PEMBAYARAN	PERPANJANGAN	: 1 HK SETELAH PEMBAYARAN	PERUBAHAN	: 1 HK SETELAH PEMBAYARAN
BARU	: 1 HK SETELAH PEMBAYARAN							
PERPANJANGAN	: 1 HK SETELAH PEMBAYARAN							
PERUBAHAN	: 1 HK SETELAH PEMBAYARAN							
3	Jangka waktu pelayanan	Dilakukan dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) Hari.						
4	Biaya/tarif	Biaya evaluasi dan penerbitan baru Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Rp250.000,00 per sertifikat per sarana.						
5	Produk pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO						
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id; - twitter: @LAPOR1708; dan - instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708 - aplikasi android/iOS: LAPOR! b. Telepon : 1500-533						

No	Komponen	Uraian
		c. SMS : 081.21.9999.533 d. WhatsApp : 081.191.81.533 e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI;dan - Facebook : @bpom.official g. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: a. Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Surat yang ditujukan kepada Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat c. Subsite: peredaranpangan.pom.go.id d. Email: smkpo@pom.go.id e. Telepon/Fax: 021-4245395 f. Whatsapp: 0812-9991-9122 Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat

No	Komponen	Uraian
		dan Makana; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 8. 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); 9. 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

No	Komponen	Uraian
		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); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 12. 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; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penerapan Sistem Jaminan Keamanan dan Mutu Pangan Olahan di Sarana Peredaran
2	Sarana Prasarana/Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Loker; 7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara <i>braille</i>. c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 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. <i>Hydrant</i>

No	Komponen	Uraian
		9. <i>Charging box</i> ; 10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i> ; 12. <i>E-kiosk</i> ; 13. <i>Banner</i> ; 14. <i>Video wall</i> ; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i> .
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Perekomendasi b. 1 (satu) orang Petugas Supervisor c. 12 (dua belas) orang Petugas Evaluator
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada core values ASN BerAKHLAK
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik

No	Komponen	Uraian
		kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Monitoring dan Evaluasi	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3.2. PERPANJANGAN SERTIFIKAT PEMENUHAN KOMITMEN SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN OLAHAN (SMKPO)

A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Kriteria Pemohon a. Permohonan perpanjangan hanya dapat diajukan paling cepat 6 bulan sebelum masa berlaku berakhir; dan b. Pengajuan paling lambat 1 bulan sebelum masa berlaku berakhir. 2. Persyaratan Dokumen a. Dokumen NIB atau administratif terkait dengan pembentukan lembaga dan/atau legalitas; dan b. Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO di Sarana Peredaran yang lama.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pengajuan permohonan perpanjangan dilakukan melalui https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan menggunakan nomor pengajuan sebelumnya, sesuai alur proses pada gambar berikut:

No	Komponen	Uraian
		ALUR PERPANJANGAN SERTIFIKAT PEMENUHAN KOMITMEN SMKPO 1 PENGAJUAN PERMOHONAN PERPANJANGAN Pengajuan permohonan perpanjangan dilakukan melalui https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan menggunakan nomor pengajuan sebelumnya. Pastikan data usaha dan dokumen dasar telah sesuai dan lengkap. 2 PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS (e-sertifikasi.pom.go.id) Pemenuhan persyaratan teknis dilakukan melalui sistem e-sertifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lengkapi dan unggah dokumen sesuai daftar persyaratan yang diminta. 3 EVALUASI KELENGKAPAN Evaluasi dilakukan oleh evaluator SMKPO dengan maksimal kesempatan 3 kali revisi. Pastikan seluruh data telah sesuai. Ketidaksihan data akan dibatalkan/ditolak sesuai ketentuan. 4 SPB TERBIT PELAKU USAHA MELAKUKAN PEMBAYARAN Maks pembayaran 7 hari kerja dengan pembayaran SPB. Dengan pembayaran SPB, pelaku usaha menyetujui bahwa dokumen telah sesuai dan kebenaran data menjadi tanggung jawab pelaku usaha. 5 EVALUASI KESESUAIAN DOKUMEN PERSYARATAN Evaluasi SMKPO melakukan evaluasi kesesuaian dokumen persyaratan. Dokumen lengkap dan sesuai, proses dilanjutkan ke penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO. 6 SERTIFIKAT PEMENUHAN KOMITMEN SMKPO TERBIT Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO diterbitkan dan dapat diunduh melalui sistem OSS. Selamat! Usaha Anda telah resmi memiliki Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO. JANGKA WAKTU LAYANAN Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO diterbitkan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah pembayaran.
3	Jangka waktu pelayanan	Dilakukan dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) Hari.
4	Biaya/tarif	Biaya perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Rp100.000,00 per sertifikat per sarana.
5	Produk pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id ; - twitter: @LAPOR1708 ; dan - instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708

No	Komponen	Uraian
		- aplikasi android/iOS: LAPOR! b. Telepon : 1500-533 c. SMS : 081.21.9999.533 d. WhatsApp : 081.191.81.533 e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI;dan - Facebook : @bpom.official g. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: a. Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Surat yang ditujukan kepada Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat c. Subsite: peredaranpangan.pom.go.id d. Email: smkpo@pom.go.id e. Telepon/Fax: 021-4245395 f. Whatsapp: 0812-9991-9122 Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta

No	Komponen	Uraian
		Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makana; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 8. 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); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan

No	Komponen	Uraian
		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); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 12. 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; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penerapan Sistem Jaminan Keamanan dan Mutu Pangan Olahan di Sarana Peredaran
2	Sarana Prasarana/Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Locket; 7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara <i>braille</i>. c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1. Ruang laktasi/<i>nursery</i>; 2. Ruang ibadah;

No	Komponen	Uraian
		3. Arena bermain anak; 4. Kantin; 5. Anjungan tunai mandiri (ATM); 6. Sistem antrian <i>online</i> ; 7. Alat pemadam api ringan (APAR); 8. <i>Hydrant</i> 9. <i>Charging box</i> ; 10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i> ; 12. <i>E-kiosk</i> ; 13. <i>Banner</i> ; 14. <i>Video wall</i> ; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i> .
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Rekomendasi b. 1 (satu) orang Petugas Supervisor c. 12 (dua belas) orang Petugas Evaluator
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

No	Komponen	Uraian
		c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada core values ASN BerAKHLAK
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 pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Monitoring dan Evaluasi	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3.3. PERUBAHAN SERTIFIKAT PEMENUHAN KOMITMEN SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN OLAHAN

A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Kriteria Pemohon a. Perubahan alamat yang tidak mengubah lokasi sarana; b. Perubahan nama Perusahaan tanpa perubahan identitas usaha baru; dan/atau c. Perubahan kegiatan usaha tanpa disertai perubahan NIB/dokumen administratif sesuai perundang-undangan. 2. Persyaratan Dokumen a. Sertifikat Pemenuhan Komitmen Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di Sarana Peredaran yang masih berlaku; dan b. Dokumen administratif dan/atau dokumen teknis sesuai dengan perubahan yang diajukan.
2	Sistem, mekanisme, dan	Pengajuan permohonan perubahan dilakukan melalui https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan

No	Komponen	Uraian
	prosedur	menggunakan nomor pengajuan sebelumnya. Alur pengajuan selanjutnya sesuai alur proses pada gambar berikut: ALUR PERUBAHAN SERTIFIKAT PEMENUHAN KOMITMEN SMKPO 1 PENGAJUAN PERMOHONAN PERUBAHAN e-sertifikasi BADAN POM e-sertifikasi.pom.go.id Pengajuan permohonan perubahan dilakukan melalui https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan menggunakan nomor pengajuan sebelumnya. Pastikan data usaha dan dokumen dasar telah sesuai dan lengkap. 2 PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS (e-sertifikasi.pom.go.id) Pemenuhan persyaratan teknis dilakukan melalui sistem e-sertifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lengkapi dan unggah dokumen sesuai daftar persyaratan yang diminta. 3 EVALUASI KELENGKAPAN Evaluasi dilakukan oleh evaluator SMKPO dengan maksimal kesempatan 3 kali revisi. Pastikan seluruh data telah sesuai. Ketidakeesuaian data akan dikembalikan/ditolak sesuai ketentuan. 4 SPB TERBIT PELAKU USAHA MELAKUKAN PEMBAYARAN Maks pembayaran 7 hari kerja dengan pembayaran SPB. Dengan pembayaran SPB, pelaku usaha menyatakan bahwa dokumen telah sesuai dan kebenaran data menjadi tanggung jawab pelaku usaha. 5 EVALUASI KESESUAIAN DOKUMEN PERSYARATAN Evaluator SMKPO melakukan evaluasi kesesuaian dokumen persyaratan. Dokumen lengkap dan sesuai, proses dilanjutkan ke penerbitan Surat Persetujuan Perubahan Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO. 6 SURAT PERSETUJUAN PERUBAHAN SERTIFIKAT PEMENUHAN KOMITMEN SMKPO TERBIT Surat Persetujuan Perubahan Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO diterbitkan dan dapat diunduh melalui sistem OSS. Selamat! Usaha Anda telah resmi memiliki Surat Persetujuan Perubahan Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO. JANGKA WAKTU LAYANAN Perubahan Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO diterbitkan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah pembayaran.
3	Jangka waktu pelayanan	Dilakukan dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) Hari.
4	Biaya/tarif	Biaya evaluasi dan penerbitan baru Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Rp50.000,00 per sertifikat per sarana.
5	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Perubahan Sertifikat Pemenuhan Komitmen SMKPO

No	Komponen	Uraian
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id; - twitter: @LAPOR1708; dan - instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708 - aplikasi android/iOS: LAPOR! b. Telepon : 1500-533 c. SMS : 081.21.9999.533 d. WhatsApp : 081.191.81.533 e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI; dan - Facebook : @bpom.official g. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: a. Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Surat yang ditujukan kepada Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat c. Subsite: peredaranpangan.pom.go.id d. Email: smkpo@pom.go.id e. Telepon/Fax: 021-4245395 f. Whatsapp: 0812-9991-9122 Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran

No	Komponen	Uraian
		Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 8. 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

No	Komponen	Uraian
		Tahun 2022 Nomor 629); 9. 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); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 12. 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; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penerapan Sistem Jaminan Keamanan dan Mutu Pangan Olahan di Sarana Peredaran
2	Sarana Prasarana/Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Loker; 7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara <i>braille</i>.

No	Komponen	Uraian
		c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 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. <i>Hydrant</i> 9. <i>Charging box</i>; 10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i>; 12. <i>E-kiosk</i>; 13. <i>Banner</i>; 14. <i>Video wall</i>; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana Front Office.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Rekomendasi b. 1 (satu) orang Petugas Supervisor c. 12 (dua belas) orang Petugas Evaluator
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada core values ASN BerAKHLAK

No	Komponen	Uraian
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 pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Monitoring dan Evaluasi	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. PENERBITAN SERTIFIKAT PEMENUHAN STANDAR SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN OLAHAN (SMKPO) DI SARANA PEREDARAN

4.1. PENERBITAN BARU SERTIFIKAT PEMENUHAN STANDAR SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN OLAHAN

A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Kriteria Pemohon a. Pelaku usaha di Sarana Ritel Pangan Modern berupa Supermarket dan Hipermarket; b. Distributor; dan/atau c. Importir 2. Persyaratan Umum a. Memiliki NIB versi OSS terbaru atau akta pendirian, keputusan menteri/kepala lembaga/kepala daerah, atau dokumen sejenis yang terkait dengan pembentukan lembaga dan/atau legalitas; b. Telah melakukan pendaftaran akun pada laman resmi pelayanan publik BPOM https://e-sertifikasi.pom.go.id/ untuk memperoleh nama pengguna dan kata sandi c. Mengisi data profil perusahaan yang kemudian diverifikasi oleh Inspektur SMKPO 3. Persyaratan Dokumen a. Dokumen NIB atau administratif terkait; b. Surat pernyataan pemenuhan standar; c. Dokumen sistem audit internal; d. <i>Layout</i> sarana; e. Dokumen keamanan dan mutu pangan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pemohon harus melakukan permohonan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU) Sertifikat Pemenuhan Standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di Sarana Peredaran melalui sistem OSS untuk memperoleh ID izin. Kemudian, pemohon akan secara otomatis diarahkan ke website https://e-sertifikasi.pom.go.id yang sudah terintegrasi dengan OSS. Alur pengajuan

No	Komponen	Uraian						
		selanjutnya sesuai alur proses pada gambar berikut: ALUR SERTIFIKASI SMKPO 1 PENGAJUAN PB UMKU SMKPO Pelaku Usaha mengajukan PB UMKU SMKPO melalui sistem OSS. Pastikan data usaha dan dokumen dasar telah sesuai dan lengkap. 2 PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS (e-sertifikasi.pom.go.id) Pemenuhan persyaratan teknis dilakukan melalui sistem e-sertifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lengkapi dan unggah dokumen sesuai daftar persyaratan yang diminta. 3 EVALUASI KELENGKAPAN Evaluasi dilakukan oleh evaluator SMKPO dengan maksimal kesempatan 3 kali revisi. Pastikan seluruh data telah sesuai. Ketidakeesuaian data akan dikembalikan/ ditolak sesuai ketentuan. 4 SPB TERBIT PELAKU USAHA MELAKUKAN PEMBAYARAN Maks pembayaran 7 hari kerja dengan pembayaran SPB. Dengan pembayaran SPB, pelaku usaha menyetujui bahwa dokumen telah sesuai dan kebenaran data menjadi tanggung jawab pelaku usaha. 5 EVALUASI KESESUAIAN DOKUMEN PERSYARATAN Evaluator SMKPO melakukan evaluasi kesesuaian dokumen persyaratan. Dokumen lengkap & sesuai lanjut ke sertifikat SMKPO terbit. 6 SERTIFIKAT SMKPO TERBIT Sertifikat SMKPO terbit dan dapat diunduh melalui sistem OSS. Selamat! Usaha Anda telah resmi memiliki Sertifikat SMKPO. ALUR PEMENUHAN STANDAR <table><tr><td> BARU</td><td>: 20 HK SETELAH PEMBAYARAN</td></tr><tr><td> PERPANJANGAN</td><td>: 10 HK SETELAH PEMBAYARAN</td></tr><tr><td> PERUBAHAN</td><td>: 10 HK SETELAH PEMBAYARAN</td></tr></table> Catatan: HK = Hari Kerja Gambar 7. Alur Sertifikasi Pemenuhan Standar SMKPO	BARU	: 20 HK SETELAH PEMBAYARAN	PERPANJANGAN	: 10 HK SETELAH PEMBAYARAN	PERUBAHAN	: 10 HK SETELAH PEMBAYARAN
BARU	: 20 HK SETELAH PEMBAYARAN							
PERPANJANGAN	: 10 HK SETELAH PEMBAYARAN							
PERUBAHAN	: 10 HK SETELAH PEMBAYARAN							
3	Jangka waktu pelayanan	Dilakukan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) Hari.						
4	Biaya/tarif	Biaya evaluasi dan penerbitan baru Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Rp500.000,00 per sertifikat per sarana.						

No	Komponen	Uraian
5	Produk pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: - Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id; - twitter: @LAPOR1708; dan - instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708 - aplikasi android/iOS: LAPOR! - Telepon : 1500-533 - SMS : 081.21.9999.533 - WhatsApp : 081.191.81.533 - Subweb : www.ulpk.pom.go.id - Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI; dan - Facebook : @bpom.official - Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id - Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: - Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan - Surat yang ditujukan kepada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat - Subsite: peredaranpangan.pom.go.id - Email: smkpo@pom.go.id - Telepon/Fax: 021-4245395 - Whatsapp: 0812-9991-9122 Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makana; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 8. 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

No	Komponen	Uraian
		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); 9. 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); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 12. 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; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penerapan Sistem Jaminan Keamanan dan Mutu Pangan Olahan di Sarana Peredaran
2	Sarana Prasarana/Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda;

No	Komponen	Uraian
		4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Loker; 7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara <i>braille</i>. c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 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. <i>Hydrant</i> 9. <i>Charging box</i>; 10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i>; 12. <i>E-kiosk</i>; 13. <i>Banner</i>; 14. <i>Video wall</i>; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i>.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.

No	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Perekomendasi b. 1 (satu) orang Petugas Supervisor c. 12 (dua belas) orang Petugas Evaluator
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada core values ASN BerAKHLAK
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 pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Monitoring dan Evaluasi	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4.2. PERPANJANGAN SERTIFIKAT PEMENUHAN STANDAR SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN OLAHAN

A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Kriteria Pemohon a. Permohonan perpanjangan hanya dapat diajukan paling cepat 6 bulan sebelum masa berlaku berakhir; dan b. Pengajuan paling lambat 1 bulan sebelum masa berlaku berakhir. 2. Persyaratan Dokumen a. Dokumen NIB atau administratif terkait; b. Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO di Sarana Peredaran yang lama;

No	Komponen	Uraian
		c. Dokumen sistem audit internal; d. <i>Layout</i> sarana; e. Dokumen keamanan dan mutu pangan, meliputi: 1) Rencana Keamanan Pangan 2) SOP Pembersihan dan Perawatan 3) SOP Penanganan Produk 4) SOP Penarikan dan Ketertelusuran 5) SOP Pelatihan dan Kesehatan Personil 6) SOP Pengendalian Hama 7) SOP Penanganan Keadaan Darurat dan Penanganan Komplain
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pengajuan permohonan perpanjangan dilakukan melalui https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan menggunakan nomor pengajuan sebelumnya. Alur pengajuan selanjutnya sesuai alur proses pada gambar berikut: ALUR PERPANJANGAN SERTIFIKAT PEMENUHAN STANDAR SMKPO 1 PENGAJUAN PERMOHONAN PERPANJANGAN Pengajuan permohonan perpanjangan dilakukan melalui https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan menggunakan nomor pengajuan sebelumnya. Pastikan data usaha dan dokumen dasar telah sesuai dan lengkap. 2 PEMENUHAN PERSYARATAN TEKNIS (e-sertifikasi.pom.go.id) Pemenuhan persyaratan teknis dilakukan melalui sistem e-sertifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lengkapi dan unggah dokumen sesuai daftar persyaratan yang diminta. 3 EVALUASI KELENGKAPAN Evaluasi dilakukan oleh evaluator SMKPO dengan maksimal kesempatan 3 kali revisi. Pastikan seluruh data telah sesuai. Ketidaktepatan data akan dikembalikan/ditolak sesuai ketentuan. 4 SPB TERBIT PELAKU USAHA MELAKUKAN PEMBAYARAN Maks pembayaran 7 hari kerja dengan pembayaran SPB. Dengan pembayaran SPB, pelaku usaha menyatakan bahwa dokumen telah sesuai dan kebenaran data menjadi tanggung jawab pelaku usaha. 5 EVALUASI KESESUAIAN DOKUMEN PERSYARATAN Evaluator SMKPO melakukan evaluasi kesesuaian dokumen persyaratan. Dokumen lengkap dan sesuai, proses dilanjutkan ke penerbitan Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO. 6 SERTIFIKAT PEMENUHAN STANDAR SMKPO TERBIT Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO diterbitkan dan dapat diunduh melalui sistem OSS. Selamat! Usaha Anda telah resmi memiliki Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO. JANGKA WAKTU LAYANAN Perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO diterbitkan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah pembayaran.

No	Komponen	Uraian
3	Jangka waktu pelayanan	Dilakukan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
4	Biaya/tarif	Biaya perpanjangan Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Rp250.000,00 per sertifikat per sarana.
5	Produk pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id; - twitter: @LAPOR1708; dan - instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708 - aplikasi android/iOS: LAPOR! b. Telepon : 1500-533 c. SMS : 081.21.9999.533 d. WhatsApp : 081.191.81.533 e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI;dan - Facebook : @bpom.official g. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: a. Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Surat yang ditujukan kepada Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6,

No	Komponen	Uraian
		Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat c. Subsite: peredaranpangan.pom.go.id d. Email: smkpo@pom.go.id e. Telepon/Fax: 021-4245395 f. Whatsapp: 0812-9991-9122 Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makana; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia

No	Komponen	Uraian
		Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 8. 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); 9. 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); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan

No	Komponen	Uraian
		Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penerapan Sistem Jaminan Keamanan dan Mutu Pangan Olahan di Sarana Peredaran
2	Sarana Prasarana/Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Locket; 7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara <i>braille</i>. c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 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. <i>Hydrant</i> 9. <i>Charging box</i>; 10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i>; 12. <i>E-kiosk</i>; 13. <i>Banner</i>; 14. <i>Video wall</i>; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i>.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan;

No	Komponen	Uraian
		c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Perekomendasi b. 1 (satu) orang Petugas Supervisor c. 12 (dua belas) orang Petugas Evaluator
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada core values ASN BerAKHLAK
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 pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Monitoring dan Evaluasi	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4.3. PERUBAHAN SERTIFIKAT PEMENUHAN STANDAR SISTEM MANAJEMEN KEAMANAN PANGAN OLAHAN

A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	- Kriteria Pemohon - Perubahan alamat yang tidak mengubah lokasi sarana; - Perubahan nama Perusahaan tanpa perubahan identitas usaha baru; dan/atau - Perubahan kegiatan usaha tanpa disertai perubahan NIB/dokumen administratif sesuai perundang-undangan. - Persyaratan Dokumen - Sertifikat Pemenuhan Standar Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan di Sarana Peredaran yang masih berlaku; dan - Dokumen administratif dan/atau dokumen teknis sesuai dengan perubahan yang diajukan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pengajuan permohonan perubahan dilakukan melalui https://e-sertifikasi.pom.go.id dengan menggunakan nomor pengajuan sebelumnya. Alur pengajuan selanjutnya sesuai alur proses pada gambar berikut: ALUR PERUBAHAN SERTIFIKAT PEMENUHAN STANDAR SMKPO

No	Komponen	Uraian
3	Jangka waktu pelayanan	Dilakukan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari.
4	Biaya/tarif	Biaya evaluasi dan penerbitan baru Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Rp100.000,00 per sertifikat per sarana.
5	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Perubahan Sertifikat Pemenuhan Standar SMKPO
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id; - twitter: @LAPOR1708; dan - instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708 - aplikasi android/iOS: LAPOR! b. Telepon : 1500-533 c. SMS : 081.21.9999.533 d. WhatsApp : 081.191.81.533 e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI;dan - Facebook : @bpom.official g. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: a. Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
		b. Surat yang ditujukan kepada Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat c. Subsite: peredaranpangan.pom.go.id d. Email: smkpo@pom.go.id e. Telepon/Fax: 021-4245395 f. Whatsapp: 0812-9991-9122 (SMKPO) Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makana; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara

No	Komponen	Uraian
		Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 8. 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); 9. 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

No	Komponen	Uraian
		Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111); 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 11. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 12. 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; 13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penerapan Sistem Jaminan Keamanan dan Mutu Pangan Olahan di Sarana Peredaran
2	Sarana Prasarana/Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Loker; 7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara <i>braille</i>. c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 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>;

No	Komponen	Uraian
		7. Alat pemadam api ringan (APAR); 8. <i>Hydrant</i> 9. <i>Charging box</i> ; 10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i> ; 12. <i>E-kiosk</i> ; 13. <i>Banner</i> ; 14. <i>Video wall</i> ; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i> .
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Rekomendasi b. 1 (satu) orang Petugas Supervisor c. 12 (dua belas) orang Petugas Evaluator
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

No	Komponen	Uraian
		c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada core values ASN BerAKHLAK
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 pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Monitoring dan Evaluasi	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

5. PENERBITAN SERTIFIKAT IRADIASI

A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pemohon Sertifikat Iradiasi Pangan Olahan harus melakukan pendaftaran akun untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi sebelum mengajukan permohonan penerbitan Sertifikat Iradiasi melalui laman resmi pelayanan Sertifikat Iradiasi dengan persyaratan sebagai berikut: a. NIB; b. surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direksi; c. surat pernyataan penanggung jawab bermeterai; d. kartu tanda penduduk penanggung jawab; e. alamat gudang dan kantor perusahaan; dan f. foto gudang dan kantor perusahaan tampak depan dan belakang.

No	Komponen	Uraian
		Persyaratan pengajuan permohonan penerbitan Sertifikat Iradiasi sebagai berikut: 1. Surat permohonan (nama dagang/merk dagang, nama jenis, kemasan, jumlah kemasan, nomor bets/lot, nama pabrik/perusahaan makanan, identitas pemohon (nama pabrik, alamat, nomor telepon), dan detail pengiriman produk ekspor (nama <i>buyer</i> (pembeli), alamat, negara tujuan; 2. surat keterangan iradiasi dari fasilitas iradiasi; 3. BL/AWB (jika ada).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Proses Penerbitan sertifikat iradiasi dilakukan secara elektronik melalui laman resmi pelayanan sertifikat iradiasi dengan mekanisme dan prosedur berikut:
3	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Biaya evaluasi dan penerbitan Sertifikat Iradiasi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu Rp50.000,00 per item produk dan Rp 0,00 per item produk untuk usaha mikro kecil.
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Iradiasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, sebagai berikut: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: - website: lapor.go.id; - twitter: @LAPOR1708; dan - instagram: @LAPOR1708 - facebook : @LAPOR1708 - aplikasi android/iOS: LAPOR! b. Telepon : 1500-533 c. SMS : 081.21.9999.533

No	Komponen	Uraian
		d. WhatsApp : 081.191.81.533 e. Subweb : www.ulpk.pom.go.id f. Media sosial: - Instagram : @bpom_ri - X (Twitter) : @BPOM_RI;dan - Facebook : @bpom.official g. Surat elektronik/email : halobpom@pom.go.id h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengelolaan pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: a. Petugas yang ada di loket pelayanan atau kotak saran di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Surat yang ditujukan kepada Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan, Gedung Merah Putih Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat c. Subsite: peredaranpangan.pom.go.id d. Email: pangan.exim@pom.go.id e. Telepon/Fax: 021-4245395 f. Whatsapp: 081325264748 Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 15 Tahun 2026 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan

No	Komponen	Uraian
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 680); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja) Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun

No	Komponen	Uraian
		2022 Nomor 1111); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Pangan Olahan;
2	Sarana dan Prasaran, dan/atau Fasilitas	a. Parkir dan Ruang Tunggu; b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: 1. Parkiran; 2. Jalur difabel; 3. Kursi roda; 4. Ruang tunggu; 5. Toilet; 6. Locket; 7. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan 8. Media cetak beraksara <i>braille</i>. c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 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. <i>Hydrant</i> 9. <i>Charging box</i>; 10. Sarana sanitasi; 11. <i>Lift</i>; 12. <i>E-kiosk</i>; 13. <i>Banner</i>; 14. <i>Video wall</i>; 15. Mesin fotokopi; dan 16. Klinik. d. Sarana <i>Front Office</i>.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pangan; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan perundang-undangan;

No	Komponen	Uraian
		c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; d. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan e. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	a. 2 (dua) orang Petugas Perekomendasi b. 2 (dua) orang Petugas Penindaklanjut c. 18 (delapan belas) orang Petugas Evaluasi
6	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. c. Petugas menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada core values ASN BerAKHLAK
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan dan 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 pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN
PEREDARAN PANGAN OLAHAN
NOMOR HK.02.02.54.10.26.22
TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT
PENGAWASAN PEREDARAN PANGAN OLAHAN

A. Pelaksanaan Layanan dan Konsultasi

1. Tempat dan Media Layanan serta Konsultasi

1.1. Layanan

Layanan dilaksanakan secara elektronik melalui portal app-exim.pom.go.id dan e-sertifikasi.

1.2. Konsultasi

Layanan konsultasi dilaksanakan secara tatap muka dan online, dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Layanan Konsultasi Tatap Muka

- Layanan konsultasi tatap muka dilaksanakan di Gedung Athena Lantai 4 Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- Layanan konsultasi tatap muka bagi kelompok rentan dilaksanakan di Gedung Athena Lantai 1 Badan Pengawas Obat dan Makanan.

b. Layanan konsultasi online

Layanan konsultasi online dapat diakses melalui:

💬 Web Chat:

Subsite: peredaranpangan.pom.go.id

✉ Email

- SKI/SKE/SAS Pangan: pangan.exim@pom.go.id;
- SMKPO/Registrasi Akun Importir Pangan: smkpo@pom.go.id;
- Label dan Iklan Pangan: labeliklanpangan@gmail.com

☎ Telepon/Fax: 021-4245395

📱 WhatsApp:

- SKI/SKE/SAS Pangan: 081325264748
- (SMKPO/Registrasi Akun Importir Pangan): 081299919122

Catatan:

- Layanan konsultasi melalui WhatsApp untuk sementara tidak tersedia sehubungan dengan penyesuaian kebijakan dan sistem *WhatsApp Business Platform* oleh Meta.

- ii. Setiap pengaduan atau keberatan akan mendapatkan nomor tindak lanjut untuk memudahkan pemantauan status.

2. Waktu Layanan dan Konsultasi

a. Waktu Layanan:**

Hari Senin-Kamis : Pukul 07.30-16.00 WIB*

Hari Jumat : Pukul 07.30-16.30 WIB*

*Tanpa jeda istirahat

**Sabtu-Minggu/hari libur/di luar jam kerja dengan perjanjian

Pengajuan layanan dapat dilakukan 24 jam melalui laman resmi layanan. Layanan di luar jam kerja, hari Sabtu, Minggu, dan hari libur dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku/perjanjian.

Waktu Konsultasi:

Tatap Muka : Hari Senin-Kamis, pukul 08.30-15.00 WIB

Online/*Webchat* : Hari Senin-Kamis, pukul 09.00-12.00 WIB

B. Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan dan Inklusif

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan memberikan kemudahan akses bagi kelompok rentan, unit pelayanan menyediakan layanan khusus bagi kelompok rentan termasuk antrean khusus prioritas dan loket layanan khusus (*dedicated*). Kelompok rentan tidak perlu mengantre jika pengguna layanan lainnya berasal dari kelompok umum. Jika terdapat lebih dari 2 (dua) pengguna layanan kelompok rentan, maka pelayanan akan diberikan sesuai urutan kehadiran. Pengguna layanan prioritas yang hadir di luar jadwal layanan prioritas tetap akan dilayani oleh petugas Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan. Pelaksanaan layanan prioritas kelompok rentan di lingkungan BPOM Pusat dilaksanakan terpadu di Gedung Athena lantai 1, sesuai dengan hari khusus sesuai komoditi. Fasilitasi layanan konsultasi Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan bagi pengguna layanan kelompok rentan dilaksanakan setiap hari Rabu.

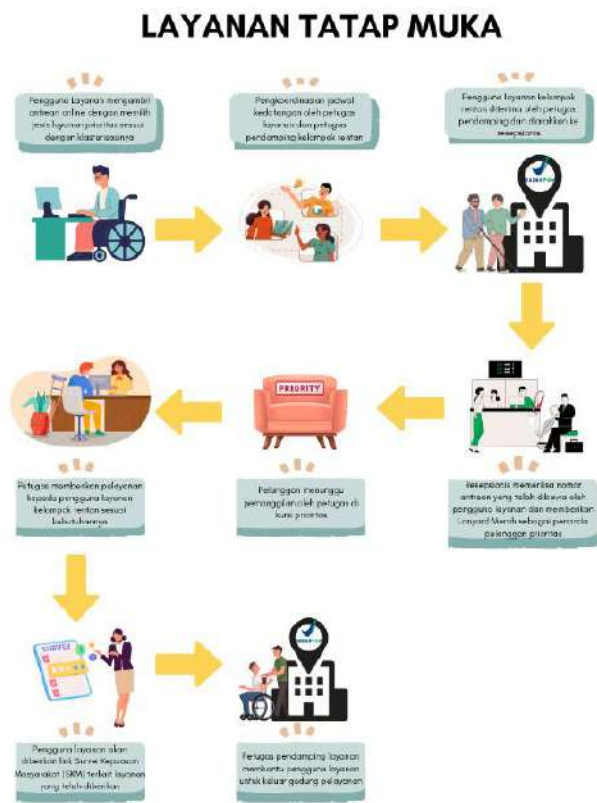
Pelayanan khusus tersebut diberikan oleh petugas layanan yang ditugaskan secara khusus dan memiliki kompetensi serta sensitivitas dalam memberikan pelayanan kepada kelompok rentan, dengan mengedepankan prinsip kemudahan, kesetaraan, kenyamanan, keamanan, dan nondiskriminasi.

Kelompok rentan yang memperoleh layanan khusus meliputi antara lain penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, serta kelompok rentan lainnya sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Penyediaan layanan khusus tersebut mencakup kemudahan akses menuju loket pelayanan, pendampingan dan bantuan selama proses pelayanan, penyampaian informasi secara jelas dan mudah dipahami,

serta penyesuaian pelayanan berdasarkan kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, setiap pengguna layanan, termasuk kelompok rentan, memperoleh kesempatan yang setara untuk mendapatkan pelayanan secara mudah, cepat, aman, nyaman, dan bermartabat.

1. Layanan Tatap Muka Kelompok Rentan



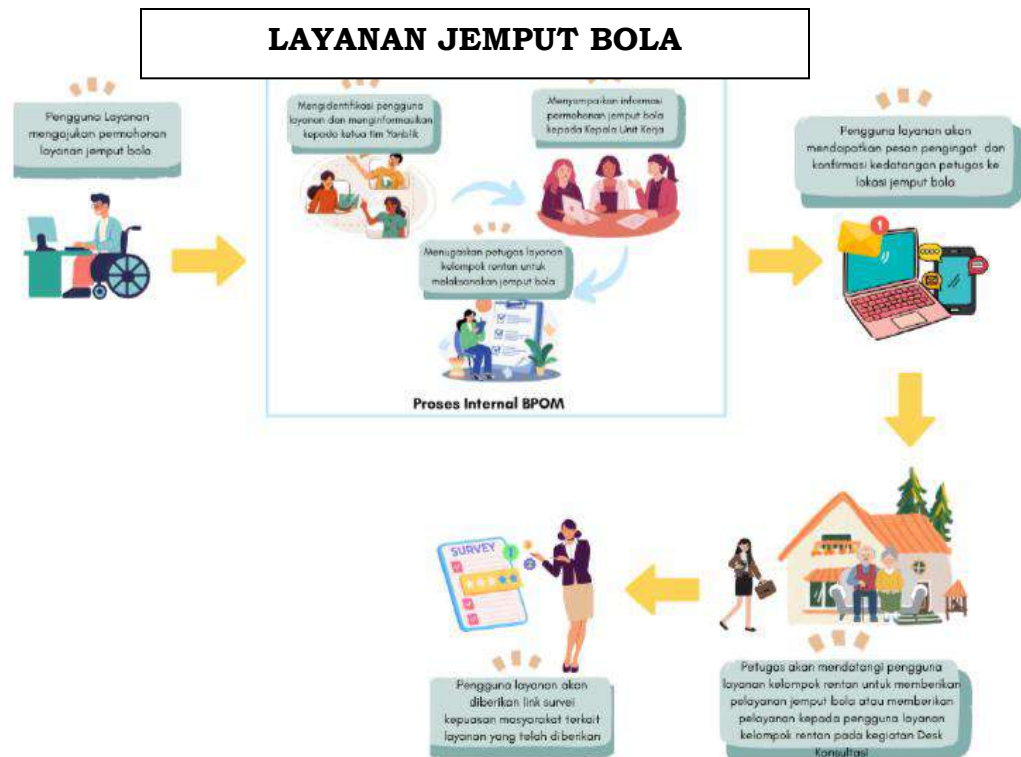
Gambar a. Alur proses layanan tatap muka kelompok rentan

Rincian alur proses layanan tatap muka kelompok rentan, sebagai berikut:

- 1) Pengguna layanan yang termasuk dalam kategori Kelompok Rentan mengambil antrian prioritas menggunakan aplikasi antrian *online* BPOM. Pengambilan nomor antrian disesuaikan dengan hari jenis layanan dan unit kerja yang dituju.
- 2) Petugas layanan menghubungi pengguna layanan untuk memastikan kehadiran dan kondisi pengguna layanan dengan memberikan formulir yang memuat pertanyaan *Washington Group Short Set* (WG-SS). Set pertanyaan ini digunakan untuk identifikasi yang jelas dari Kelompok Rentan dan individu dengan kebutuhan khusus lainnya yang berhak mendapatkan prioritas dalam antrian. Dengan isian formulir sebagai berikut:
 - a. Apakah Anda mengalami kesulitan melihat, meskipun memakai kacamata?
 - b. Apakah Anda mengalami kesulitan mendengar, meskipun menggunakan alat bantu dengar?
 - c. Apakah Anda mengalami kesulitan berjalan atau menaiki tangga?
 - d. Apakah Anda mengalami kesulitan mengingat atau berkonsentrasi?

- e. Apakah Anda mengalami kesulitan dengan perawatan diri seperti membersihkan seluruh tubuh atau berpakaian?
 - f. Apakah Anda mengalami kesulitan berkomunikasi, misalnya memahami atau dimengerti?
- 3) Pengguna layanan hadir ke Gedung Pelayanan Publik BPOM (Gedung Athena Lantai 1) untuk tujuan UPP Pusat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan/disepakati.
 - 4) Pengguna layanan akan dibantu oleh petugas pendamping untuk menuju resepsionis.
 - 5) Resepsionis akan memeriksa nomor antrean yang telah dibawa oleh pengguna layanan dan kemudian memberikan Lanyard Merah atau penanda khusus lainnya sebagai penanda pelanggan prioritas.
 - 6) Pengguna layanan menunggu di kursi tunggu khusus yang bertanda Prioritas.
 - 7) Resepsionis menginfokan kehadiran pelanggan prioritas kepada Unit terkait untuk persiapan pemberian layanan.
 - 8) Petugas Layanan memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai dengan kebutuhannya.
 - 9) Setelah proses layanan selesai, Petugas layanan akan menyampaikan link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi oleh pengguna layanan terkait layanan yang telah diberikan.
 - 10) Setelah pengisian SKM, petugas pendamping layanan akan membantu pengguna layanan untuk keluar gedung pelayanan.

2. Layanan Jemput Bola Kelompok Rentan



Gambar b. Alur proses layanan jemput bola kelompok rentan

Rincian alur proses layanan jemput bola kelompok rentan, sebagai berikut:

- 1) Pengguna layanan yang termasuk dalam kategori Kelompok Rentan mengajukan permohonan layanan jemput bola melalui *Whatsapp/Telepon/SMS/Email/Subsite* ke kanal resmi UPP yang dituju sesuai dengan jenis layanan yang diperlukan.
- 2) Petugas layanan mengidentifikasi dan mengoordinasikan bersama tim, selanjutnya meminta arahan kepada Kepala UPP untuk penugasan jemput bola.
- 3) Petugas layanan memberikan pesan pengingat terkait konfirmasi kehadiran, jadwal, dan lokasi pelaksanaan layanan jemput bola.
- 4) Selain itu, lokasi pelaksanaan layanan jemput bola juga dapat dilakukan di MPP yang terdekat dengan pelaku usaha atau lokasi yang telah disepakati oleh petugas layanan dan pelaku usaha.
- 5) Petugas layanan mendatangi pengguna layanan Kelompok Rentan untuk memberikan pelayanan jemput bola, atau memberikan pelayanan kepada pengguna layanan melalui kegiatan *Desk Konsultasi*.
- 6) Petugas layanan akan mengirimkan *link* Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi oleh pengguna layanan terkait layanan yang telah diberikan.

C. Fasilitas Penunjang Kelompok Rentan

No	Kelompok Rentan	Sarana Prasarana	Keterangan
1	Penyandang cacat		Fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan (Petugas pemandu, petugas yang mampu berbahasa isyarat)
a	Cacat fisik	Kursi roda/tongkat/krek	
		Pintu masuk yang mudah diakses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
b	Tuna netra	Kursi roda/ tongkat/ krek	
		Pintu masuk yang mudah diakses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Lift khusus kelompok rentan dilengkapi huruf braille	
		Guiding block khusus kelompok rentan	
		Alat bantu tunanetra (infografis huruf braille, NVDA/screen reader, informasi dalam bentuk audio, tongkat)	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
c	Tuna rungu	Pintu masuk yang mudah diakses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
		alat bantu tunarungu (aplikasi hear me, video Bahasa isyarat, petugas pendamping yang memiliki kemampuan berbahasa isyarat)	
d	Tuna wicara	Pintu masuk yang mudah diakses	

No	Kelompok Rentan	Sarana Prasarana	Keterangan
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
e	Disabilitas mental	Pintu masuk yang mudah diakses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
		Ruang Tenang	
2	Lanjut Usia	Pintu masuk yang mudah diakses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Kursi roda/ tongkat/ krek	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
3	Wanita hamil	Pintu masuk yang mudah diakses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
		Ruang laktasi/menyusui	
4	Anak-anak	Pintu masuk yang mudah diakses	Sarana prasarana sama dengan sarana prasarana umum
		Arena bermain anak	
5	Korban bencana alam	Pintu masuk yang mudah diakses	
6	Korban bencana sosial	Pintu masuk yang mudah diakses	

D. Dokumentasi Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan

1. Gambar Parkir dan Ruang Tunggu



Gambar 1. Area Parkir



Gambar 2. Ruang Tunggu

2. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:



Gambar 3. Parkiran Khusus Kelompok Rentan



Gambar 4. Jalur difabel



Gambar 5. Kursi Roda, Tongkat dan Kruk



Gambar 6. Ruang Tunggu Khusus Kelompok Rentan



Gambar 7. Toilet Khusus Kelompok Rentan



Gambar 8. Loker Khusus Kelompok Rentan



Gambar 10. Media cetak beraksara *braille*



Gambar 11. Ruang Tenang



Gambar 12. Ruang Ibadah



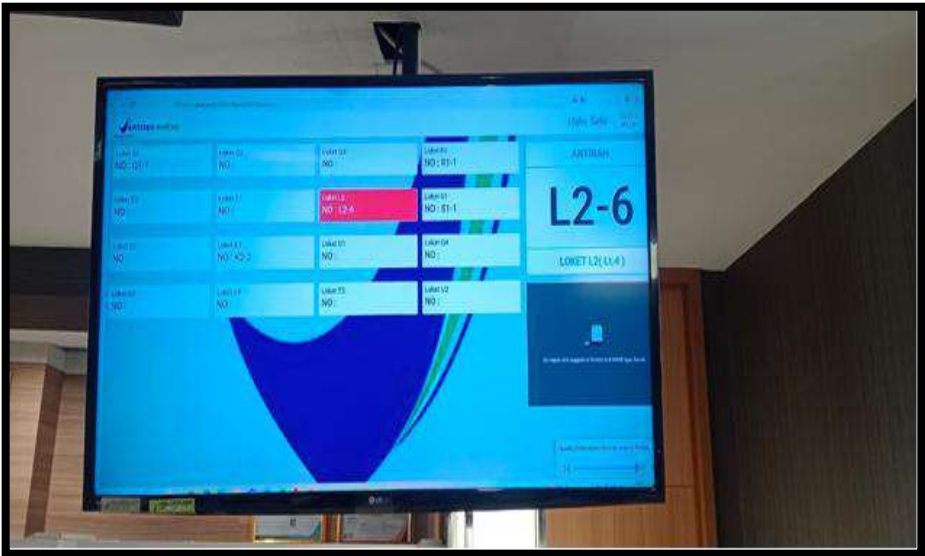
Gambar 13. Arena Bermain Anak



Gambar 14. Kantin



Gambar 15. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)



Gambar 16. Sistem Antrian Online



Gambar 17. Alat pemadam api ringan (APAR)



Gambar 18. Hydrant



Gambar 19. Charging box



Gambar 20. Sarana sanitasi



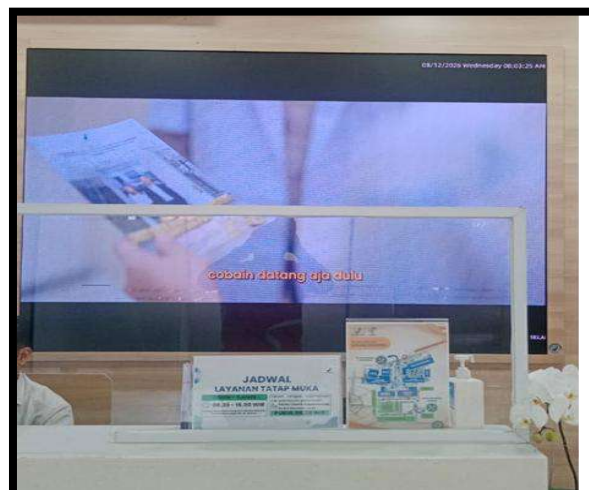
Gambar 21. Lift



Gambar 22. E-kiosk



Gambar 23. *Banner*



Gambar 24. *Video wall*



Gambar 25. Mesin Fotokopi



Gambar 26. Klinik



Gambar 27. Ruang laktasi/ *nursery*



Gambar 28. Sarana *Front Office*

DIREKTUR PENGAWASAN PEREDARAN
PANGAN OLAHAN,


DIDIK JOKO PURSITO