BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 42878701, 42803516, 4259624 Fax : 42878701
E-mail : topsurveilanpangan@yahoo.com ; website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN
DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN
BADAN PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN
NOMOR: OT.03.03.55.02.25.08 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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

MENIMBANG : a. bahwa untuk keseragaman pelaksanaan layanan publik di lingkungan bpom, ketentuan mengenai jam layanan sebagaimana diatur dalam SK Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan Badan pengawasan obat dan makanan No. OT.03.03.55.09.24.36 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat Dan Pelaku Usaha Pangan Olahan perlu diubah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana diatur dalam huruf a serta untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat Dan Pelaku Usaha Pangan Olahan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat Dan Pelaku Usaha Pangan Olahan;

MENGINGAT : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360);

3. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja

menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 249, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6442);
6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611);
9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);
10. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).
11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 4 Tahun 2024 tentang Pedoman Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 111)

Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 42878701, 42803516, 4259624 Fax : 42878701
E-mail : topsurveilanpangan@yahoo.com ; website : www.pom.go.id

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat Dan Pelaku Usaha Pangan Olahan berupa Layanan Konsultasi Untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:

a. Proses penyampaian pelayanan yang terdiri atas
   1) persyaratan;
   2) sistem, mekanisme, dan prosedur;
   3) jangka waktu pelayanan;
   4) biaya/tarif;
   5) produk pelayanan; dan
   6) penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi

b. Proses pengelolaan pelayanan yang terdiri atas
   1) dasar hukum;
   2) sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
   3) kompetensi pelaksana;
   4) pengawasan internal;
   5) jumlah pelaksana;
   6) jaminan pelayanan;
   7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
   8) evaluasi kinerja pelaksana.

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:

a. organisasi penyelenggara;
b. masyarakat; dan
c. aparat pengawasan,

dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BADAN POM
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 42878701, 42803516, 4259624 Fax : 42878701
E-mail : topsurveilanpangan@yahoo.com ; website : www.pom.go.id

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 21Maret 2025
Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Pangan Olahan

Ema Setyawati, S.Si, Apt, M.E
NIP.19690107 199603 2 001

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 42878701, 42803516, 4259624 Fax : 42878701
E-mail : topsurveilanpangan@yahoo.com ; website : www.pom.go.id

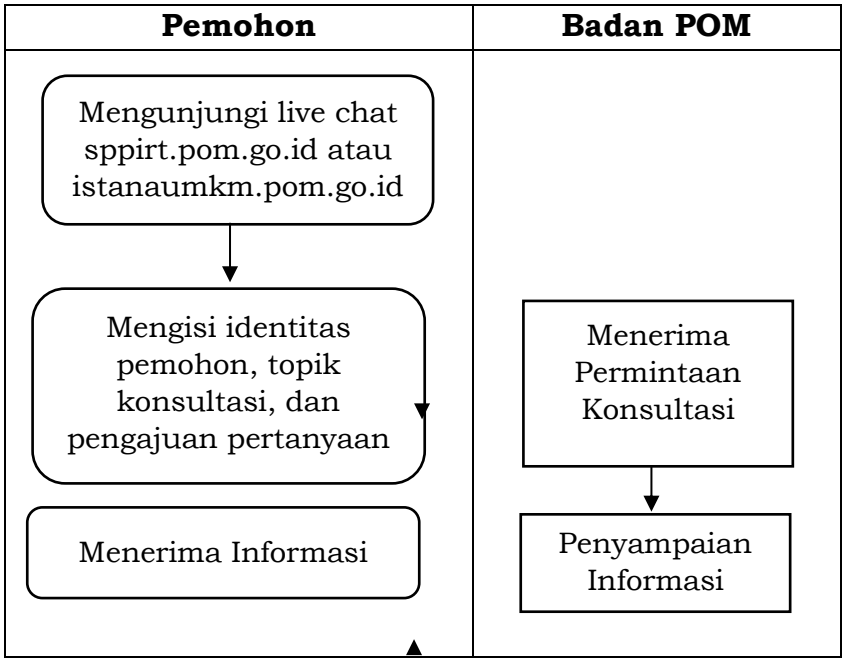
LAMPIRAN I
DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR:OT.03.03.55.02.25.
TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN

STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN

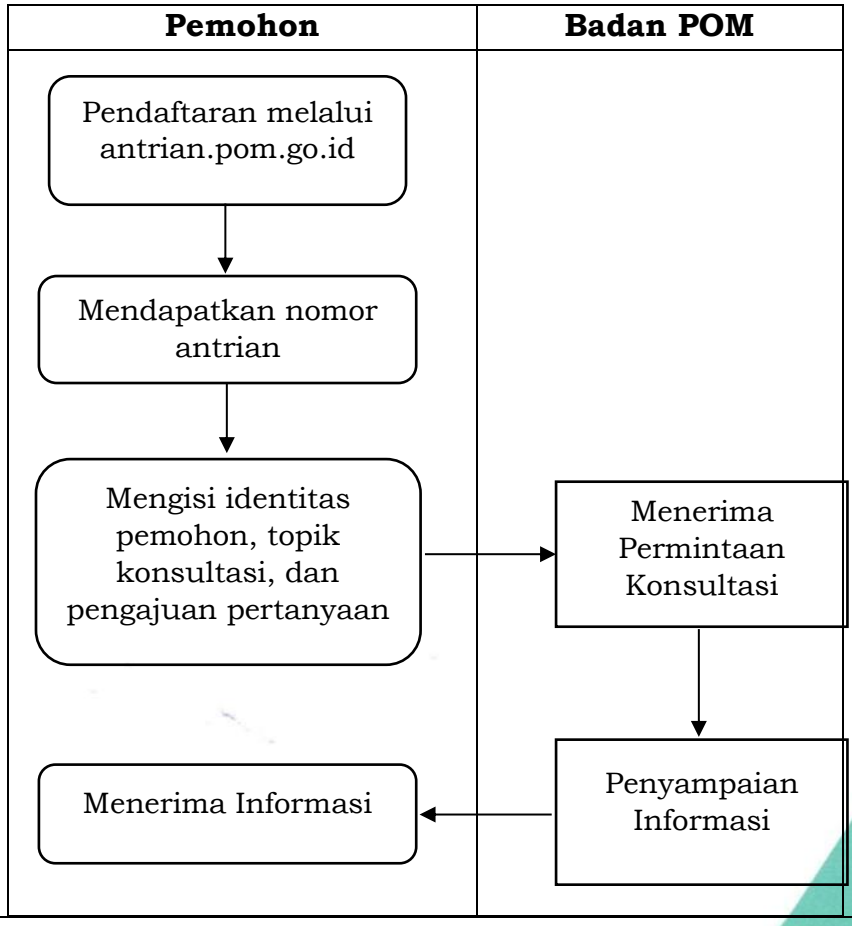
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Identitas pemohon (nama, email, nomor telepon, jenis kelamin, umur, asal instansi/perusahaan) b. Topik konsultasi; c. Uraian pertanyaan; d. Permohonan informasi secara tatap muka dilakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui antrian.pom.go.id
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Permohonan informasi secara elektronik melalui subsite SPPIRT Online (sppirt.pom.go.id), Subsite Istana UMKM (istanaumkm.pom.go.id), dan layanan telepon 021-42878701 serta tatap muka di Gedung Athena Lantai 3 Loket E Badan POM, Jalan Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat 10560. Prosedur permohonan informasi meliputi: ● Pengisian identitas pemohon ● Pemilihan topik konsultasi ● Pengajuan pertanyaan Layanan informasi melalui video terkait tatacara pendaftaran sppirt dapat diakses pada sppirt.pom.go.id dan media sosial Direktorat PMPUPO (@pmpupangan.bpom).

NO	KOMPONEN	URAIAN

Alur prosedur permohonan informasi secara elektronik sebagai berikut:



Alur prosedur permohonan informasi secara tatap muka sebagai berikut:



Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 42878701, 42803516, 4259624 Fax : 42878701
E-mail : topsurveilanpangan@yahoo.com ; website : www.pom.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jangka Waktu Pelayanan Layanan Konsultasi terkait Tata Cara Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) dan Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik untuk UMKM Pangan Olahan diselesaikan 1 (satu) Hari, kecuali terkait konsultasi desain layout bangunan dan dokumentasi diselesaikan dalam 2 (dua) hari dan disampaikan melalui email. b. Jam Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 1) Konsultasi tatap muka diawali dengan pengambilan antrian 1 hari sebelum melakukan konsultasi pada Sistem Antrian Elektronik dengan alamat antrian.pom.go.id. Pengambilan antrian dimulai pukul 08.00-12.00 WIB dari hari Senin-Rabu. 2) Jam layanan konsultasi sebagai berikut: a) Konsultasi tatap muka adalah hari Senin - Kamis mulai pukul 09.00-15.30 WIB tanpa jeda. b) Konsultasi online adalah hari Senin - Kamis mulai pukul 09.00-15.30 WIB dan Jum'at mulai pukul 09.30-15.30 WIB tanpa jeda. c) Konsultasi diluar jam layanan dapat disampaikan secara elektronik melalui subsite SPPIRT Online (sppirt.pom.go.id) dan Subsite Istana UMKM (istanaumkm.pom.go.id), selanjutnya petugas akan memberikan respon jawaban pada saat jam layanan. d) Batas waktu maksimal petugas melayani setiap pelanggan online adalah 15 menit sejak petugas memberikan sapaan dan pelanggan memulai konsultasi. Apabila tidak ada respon dari pelanggan sampai batas maksimal konsultasi tersebut, petugas dapat menutup sesi konsultasi dengan menyampaikan bahwa pelanggan dapat mengajukan konsultasi kembali.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) Selain itu, hari Sabtu-Minggu dan Hari Libur Nasional diliburkan kecuali pada kondisi tertentu (Pameran, Komunikasi Informasi dan Edukasi) pelayanan dilaksanakan sesuai perjanjian. 4) Pelaksana melayani konsultasi setiap hari sebanyak 6 (enam) orang terbagi dalam 2 (dua) shift yaitu: Hari Senin - Kamis a) shift I: dimulai pukul 09.00 -12.15 WIB b) shift II dimulai dari jam 12.15 - 15.30 WIB Hari Jum'at a) shift I: dimulai pukul 09.30 -12.15 WIB b) shift II dimulai dari jam 12.15 - 15.30 WIB
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif atau gratis.
5.	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan Konsultasi Untuk Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan berupa informasi tentang tata cara penerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) dan informasi tentang penerapan cara produksi pangan olahan yang baik untuk UMKM Pangan Olahan. Informasi didokumentasikan dalam bentuk form konsultasi atau transkrip hasil konsultasi dan dokumen ini diberikan jika ada permintaan dari pelanggan. Pada dokumen ditambahkan *Disclaimer:* Dokumen hasil konsultasi bukan merupakan dokumen sah untuk pengajuan SPPIRT atau lainnya.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pemohon dapat melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan terkait: a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana berupa penerimaan gratifikasi, penyuapan atau lainnya, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pengguna/negara; dan b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan pelayanan publik di

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, meliputi: 1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: a) website : lapor.go.id; b) sms : 1708; dan c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR! 2) Telepon :1500-533 3) SMS : 081.21.9999.533 4) Whatsapp : 081.191.81.533 5) Subweb : www.ulpk.pom.go.id 6) surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id 7) Aplikasi BPOM Mobile. Pengelolaan Pengaduan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik: Sarana pengaduan masyarakat yang tersedia di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan adalah sebagai berikut: a. Tatap Muka Pengaduan dilakukan oleh pengguna dengan cara datang langsung ke loket di Gedung Athena lantai 3 Badan POM, bertemu langsung dengan pelaksana. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan kepada pelaksana untuk kemudian dicatat oleh pelaksana. b. Kotak Pengaduan dan Saran Pengaduan dituliskan pada Formulir Pengaduan, selanjutnya dimasukkan kedalam kotak pengaduan dan saran yang disediakan di Loket Pelayanan Publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan, Gedung Athena Lantai 3 Loket E. c. Surat Pengaduan melalui surat, minimal mencantumkan nama pengguna, asal perusahaan/perseorangan, alamat, nomor telepon yang dapat dihubungi. Alamat surat ditujukan kepada Direktur

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan, Badan POM, Gedung Rempah Lantai 4, JI. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat. d. Email Pengaduan melalui email, minimal mencantumkan nama pengguna, asal perusahaan/perseorangan, alamat, nomor telepon yang dapat dihubungi. Selanjutnya dikirimkan melalui alamat email: direktoratpmpu.pom.go.id e. Subsite Direktorat PMPUPO Pengaduan melalui subsite disampaikan pada tautan http://pmpupo.pom.go.id/formulir-pengaduan. f. Konsultasi *online* Pengaduan melalui konsultasi online disampaikan melalui subsite istanaumkm.pom.go.id dan sppirt.pom.go.id Pengelolaan pengaduan setidak-tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: a. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan. b. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima. c. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk d. Mengelompokkan jenis pengaduan berdasarkan kategori permasalahan e. Merumuskan inti masalah yang diadukan; f. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan g. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan h. Dokumentasi
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360); c. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41); d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); e. Peraturan Pemerintah Nomor 86 tahun 2019 tentang Keamanan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 249, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6442); f. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); g. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); h. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611); i. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat Dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 292);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		j. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156). k. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 4 Tahun 2024 tentang Pedoman Pernerbitan Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 111)
2.	Sarana dan Pra sarana dan / atau Fasilitas	Sarana dan prasarana pendukung berupa: 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. Loket; dan c. Sarana Penunjang Lain, antara lain: 1. Ruang laktasi/*nursery*; 2. Ruang ibadah; 3. Arena bermain anak; 4. Kantin; 5. Anjungan tunai mandiri (ATM); 6. Sistem antrian *online*; 7. Alat pemadam api ringan (APAR); *8. Hydrant* 9. *Charging box*; 10. Sarana sanitasi; 11. Lift; 12. *E-kiosk*; 13. *Banner*; 14. *Video wall*; 15. Mesin fotokopi; 16. dan Klinik. *d.* Sarana *Front Office*

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan adalah Pegawai Direkorat PMPU PO dengan kriteria: a) Pegawai dengan minimal jenjang Pendidikan Sarjana (S1) dengan latar belakang farmasi, kimia, biologi, statistik, teknologi pangan, gizi, kesehatan masyarakat, atau sarjana lainnya yang berhubungan. b) Pegawai telah mengikuti pelatihan Penyuluh Keamanan Pangan, CPPOB dan Pelayanan publik. c) Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; d) Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; dan e) Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. f) Pegawai telah mengikuti pelatihan BerAKHLAK. Pelaksana harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut: a) adil dan tidak diskriminatif; b) cermat; c) santun dan ramah; d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e) profesional; f) tidak mempersulit; g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang- undangan; j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		n) sesuai dengan kepantasan; dan o) tidak menyimpang dari prosedur.
4.	Pengawasan Internal	a) Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya Dit PMPU PO; b) Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c) Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana 43 orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan publik yang diselenggarakan di Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Pangan Olahan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan, dijamin sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap orang yang melakukan pengaduan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan b. Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada poin (a), dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). c. Mempublikasikan hasil evaluasi pada: 1) subsite Direktorat PMPUPO (pmpupo.pom.go.id) 2) subsite Istana UMKM (istanaumkm.pom.go.id) 3) subsite SPPIRT (sppirt.pom.go.id) 4) media sosial Direktorat PMPUPO (@pmpupangan.bpom)

Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Pangan Olahan

Ema Setyawati, S.Si, Apt, M.E
NIP. 19690107 199603 2 001

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 42878701, 42803516, 4259624 Fax : 42878701
E-mail : topsurveilanpangan@yahoo.com ; website : www.pom.go.id

LAMPIRAN II
DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR:OT.03.03.55.02.25. TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA PANGAN OLAHAN

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/ kruk	
		Pintu masuk yang mudah di akses	
		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/ kruk	
		Pintu masuk yang mudah di akses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Lift khusus kelompok rentan dilengkapi huruf braille	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Guiding block khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
c	Tuna Rungu	Pintu masuk yang mudah di akses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	

NO	Kelompok Rentan	Sarana Prasarana	Keterangan
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
		Parkir khusus kelompok rentan yang mudah diakses	
		alat bantu tuna rungu (aplikasi *hear me*, petugas pendamping yang dapat memandu dengan bahasa isyarat)	
d	Tuna Wicara	Pintu masuk yang mudah di akses	
		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	
2	Lanjut Usia	Pintu masuk yang mudah di akses	
		Jalan landai dengan pegangan rambat	
		Toilet khusus kelompok rentan	
		Loket khusus kelompok rentan	
		Ruang tunggu khusus kelompok rentan	
3	Wanita Hamil	Pintu masuk yang mudah di akses	
		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 di akses	Sarana prasarana sama dengan sarana prasarana umum
		Arena bermain anak	
5	Korban bencana alam	Pintu masuk yang mudah di akses	
6	Korban bencana sosial	Pintu masuk yang mudah di akses	

BADAN POM
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 42878701, 42803516, 4259624 Fax : 42878701
E-mail : topsurveilanpangan@yahoo.com ; website : www.pom.go.id

FOTO SARANA DAN PRASARANA KELOMPOK RENTAN

1. Area Parkir Khusus

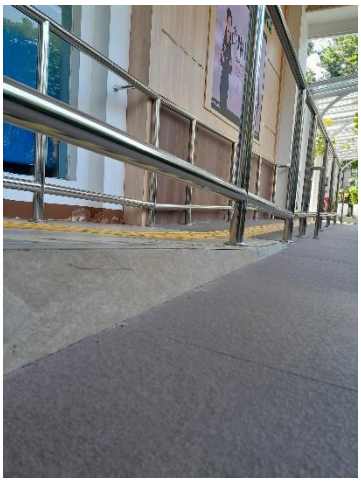



2. *Guiding Block* / Jalur Pemandu





3. Jalur Landai




4. Pegangan Rambat



5. Kursi roda, tongkat, kruk



6. Kursi tunggu prioritas



7. Pintu masuk otomatis





8. Loket Khusus/Ruang Prioritas





9. Toilet khusus (kelengkapan)





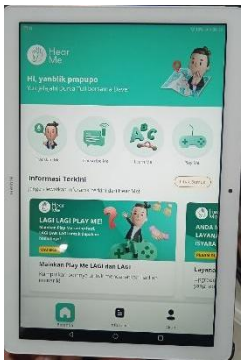
10. Toilet Khusus (Aksesibilitas) dengan Pintu Geser



11. Alat bantu tuna netra



12. Alat bantu tuna rungu berupa aplikasi *hear me*

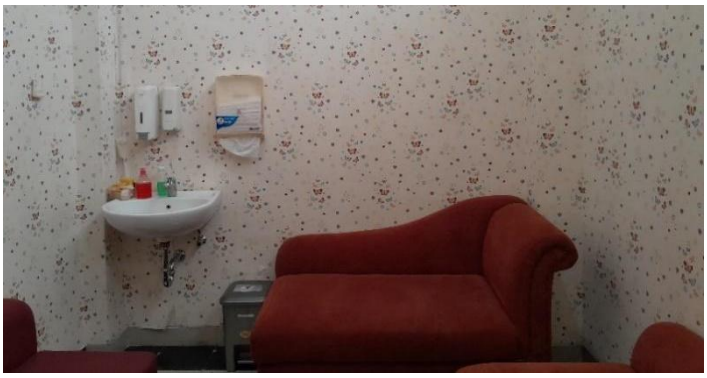


13. Ruang Laktasi









14. Area Bermain Anak



