



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN KETAHANAN PANGAN**

JALAN HARSONO RM NOMOR 3 RAGUNAN, PASAR MINGGU JAKARTA
12550 TELEPON : (021) 7804406, (021) 7804406 ext. 1608
FAKSIMILI : (021) 7804406 Website : www.pusat-pkpp.bkp.pertanian.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA PUSAT
PENGANEKARAGAMAN KONSUMSI DAN KEAMANAN PANGAN
SEBAGAI
SEKRETARIS OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN PUSAT
NOMOR : 01.1/Kpts/PW. 420/J.4/01/2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT LAYANAN VERIFIKASI,
REGISTRASI DAN SERTIFIKASI PANGAN SEGAR ASAL TUMBUHAN
DI BADAN KETAHANAN PANGAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BADAN KETAHANAN PANGAN**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pengaduan dan informasi keamanan dan mutu pangan segar asal tumbuhan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 53/Permentan/ OT.040/12/2018 tentang Keamanan dan Mutu Pangan Segar Asal Tumbuhan, maka perlu diatur standar pelayanan minimal Unit layanan Verifikasi, Registrasi dan Sertifikasi Pangan Segar Asal Tumbuhan di Badan Ketahanan Pangan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Ketahanan Pangan tentang Standar Pelayanan Minimal Unit layanan Verifikasi, Registrasi dan Sertifikasi Pangan Segar Asal Tumbuhan di lingkungan Badan Ketahanan Pangan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

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

3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran

4. Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 108, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4424);
7. Keputusan Presiden Nomor 45 Tahun 2015 tentang Kementerian Pertanian Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 85);
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/permentan/OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1245);
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 53/Permentan/OT.040/12/2018 tentang Keamanan dan Mutu Pangan Segar Asal Tumbuhan;
10. Keputusan Kepala Badan Ketahanan Pangan Nomor 29/KPTS/OT.140/J/05/2018 tentang Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Pusat.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Keputusan Kepala Pusat Penganeekaragaman Konsumsi dan Keamanan Pangan tentang standar pelayanan minimal minimal unit layanan verifikasi, registrasi dan sertifikasi pangan segar asal tumbuhan di badan ketahanan pangan.

Pertama : Memberlakukan Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Verifikasi, Registrasi dan Sertifikasi pangan Segar Asal Tumbuhan di Badan Ketahanan Pangan, yang selanjutnya disingkat SPM UL-VRS PSAT BKP, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- Kedua : SPM UL-VRS PSAT BKP sebagaimana dimaksud dalam diktum Pertama ditetapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan informasi dan penanganan pengaduan oleh Unit layanan Verifikasi, Registrasi dan Sertifikasi di Badan Ketahanan Pangan.
- Ketiga : SPM UL-VRS PSAT BKP terdiri atas standar untuk:
- a. persyaratan pelayanan;
 - b. prosedur pelayanan;
 - c. jadwal pelayanan;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk layanan;
 - g. sarana dan prasarana pelayanan;
 - h. petugas pelayanan;
 - i. supervisi internal;
 - j. jaminan pelayanan;
 - k. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - l. koordinasi; dan
 - m. tempat pelayanan.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 02 Januari 2019
Sekretaris OKKPP



Ir. TRI AGUSTIN SATRIANI, M.M
NIP 195908271983032010

LAMPIRAN
KEPUTUSAN PUSAT PENGANEKARAGAMAN
KONSUMSI DAN KEAMANAN PANGAN
NOMOR 01.1/Kpts/PW. 420/J.4/01/2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT
LAYANAN VERIFIKASI, REGISTRASI DAN
SERTIFIKASI PANGAN SEGAR ASAL
TUMBUHAN (UL-VRS PSAT) PADA BADAN
KETAHANAN PANGAN SELAKU OTORITAS
KOMPETEN KEAMANAN PANGAN PUSAT
(OKKPP)

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL
UNIT LAYANAN VERIFIKASI, REGISTRASI DAN SERTIFIKASI
PANGAN SEGAR ASAL TUMBUHAN (UL-VRS PSAT)
PADA BADAN KETAHANAN PANGAN
SELAKU OTORITAS KOMPETEN KEAMANAN PANGAN PUSAT (OKKPP)**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Keamanan Pangan telah menjadi salah satu isu sentral dalam perdagangan produk pangan. Penyediaan pangan yang cukup disertai dengan terjaminnya keamanan, mutu dan gizi pangan untuk dikonsumsi merupakan hal yang tidak bisa ditawar dalam pemenuhan kebutuhan pangan. Tuntutan konsumen akan keamanan pangan juga turut mendorong kesadaran produsen menuju iklim persaingan sehat yang berhulu pada jaminan keamanan bagi konsumen.

Secara formal, nilai strategis mutu, gizi dan keamanan pangan ini telah mendapatkan perhatian pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan substansi yang diatur dalam Undang-Undang No 18 tahun 2012, dimana didalamnya mengatur mengenai mutu, gizi dan keamanan pangan. Undang-Undang tersebut telah dijabarkan lebih rinci pada beberapa peraturan pemerintah maupun peraturan- peraturan menteri/ kepala badan, sehingga memberikan kejelasan terkait hak, tanggung jawab, kewenangan semua pihak yang berkepentingan terhadap keamanan pangan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah no 28 tahun 2008 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan, Kementerian Pertanian diberikan tanggung jawab dan kewenangan dalam mengusahakan keamanan pangan segar dan pengawasannya. Untuk itu melalui Peraturan Menteri Pertanian No 43 tahun 2015, kewenangan terkait pengawasan keamanan pangan segar menjadi tugas Badan Ketahanan Pangan. Sebagai landasan yuridis pelaksanaan pengendalian dan pengawasan

keamanan pangan segar asal tumbuhan (PSAT), Menteri Pertanian telah menerbitkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 53/Permentan/ OT.040/12/2018 tentang Keamanan dan Mutu Pangan Segar Asal Tumbuhan. Di dalam regulasi ini dijabarkan secara rinci subjek, objek serta mekanisme pengendalian dan pengawasan keamanan dan mutu PSAT di dalam wilayah Republik Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 53 tersebut, Badan Ketahanan Pangan dan Organisasi Perangkat Daerah lingkup pangan diberikan fungsi sebagai Otoritas Kompeten Keamanan Pangan (OKKP) sebagai unit kerja di Kementerian Pertanian atau Pemerintah Daerah yang sesuai dengan tugas dan fungsinya diberikan kewenangan untuk melakukan pengawasan keamanan dan mutu pangan segar asal tumbuhan (PSAT). Sesuai pembagian kewenangan dan daerah cakupan kerjanya, OKKP terdiri atas Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Pusat (OKKPP) dan Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Daerah (OKKPD) ditingkat provinsi maupun kabupaten/kota.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, maka BKP/ OPD Bidang Pangan tingkat provinsi/kabupaten selaku OKKP menyelenggarakan kegiatan pengendalian dan pengawasan keamanan pangan melalui beberapa mekanisme, yaitu:

- 1) Pengendalian keamanan pangan dengan mekanisme penilaian kesesuaian (*conformity assessment*) meliputi sertifikasi, pendaftaran/registrasi;
- 2) Pengendalian keamanan pangan dengan mekanisme monitoring/ pengawasan di peredaran.

Sehubungan dengan fungsi pengendalian keamanan pangan dengan mekanisme penilaian kesesuaian, sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 53/Permentan/ OT.040/12/2018 maka OKKP dapat membentuk unit layanan khusus/ unit teknis. Hal ini dikarenakan jenis layanan ini membutuhkan kompetensi, keahlian, penerapan sistem manajemen lembaga serta sumber daya manusia yang khusus. Untuk itulah Badan ketahanan Pangan selaku OKKPP memfasilitasi adanya Unit Layanan Verifikasi, Registrasi dan Sertifikasi Pangan Segar Asal Tumbuhan (UL-VRS PSAT). Adapun jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh Unit Layanan ini antara lain:

1. Verifikasi Otoritas Kompeten Keamanan Pangan daerah (OKKPD);
2. Pendaftaran/ Registrasi Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT) untuk kategori pangan luar (PL);
3. Melaksanakan layanan yang belum dapat diselenggarakan oleh OKKPD (sertifikasi prima, pendaftaran PSAT, sertifikasi kesehatan PSAT).

Untuk menjamin konsistensi dan komitmen penerima tanda kesesuaian atas layanan di atas, maka UL-VRS PSAT OKKPP menyelenggarakan pengawasan keamanan pangan dalam bentuk survei serta pengawasan produk di peredaran. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, maka perlu disusun Standar Pelayanan Minimal Pelayanan UL-VRS PSAT OKKPP sebagai acuan semua pihak dalam pelaksanaan kegiatan layanan, pemberian informasi dan penanganan pengaduan konsumen yang baik.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik berupa layanan pengaduan konsumen dan informasi publik kepada masyarakat tentang pengendalian keamanan pangan segar asal tumbuhan melalui mekanisme penilaian kesesuaian (*conformity assessment*) dan pengawasannya.

Tujuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini adalah untuk:

1. Terselenggaranya pelayanan pengendalian keamanan pangan segar asal tumbuhan melalui mekanisme penilaian kesesuaian (*conformity assessment*) dan pengawasannya sebagai upaya menjamin ketersediaan pangan yang aman dikonsumsi di tengah masyarakat;
2. Terselenggaranya pelayanan pemberian informasi publik berupa pemberian informasi yang akurat, terkini, dan sesuai kebutuhan konsumen/masyarakat dalam rangka melindungi masyarakat dari pangan segar asal tumbuhan yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, sanitasi hygiene dan mutu.
3. Terselenggaranya pelayanan penanganan pengaduan konsumen berupa penyelesaian pengaduan rangka melindungi masyarakat dari PSAT yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, sanitasi hygiene dan mutu.

C. Definisi / Pengertian Umum

1. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib instansi/perusahaan yang berhak diperoleh setiap konsumen/pelanggan secara minimal.
3. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
4. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang

berkaitan dengan kepentingan publik.

5. Pangan Segar Asal Tumbuhan yang selanjutnya disingkat PSAT adalah pangan asal tumbuhan yang dapat dikonsumsi langsung dan/atau yang dapat menjadi bahan baku pangan olahan yang mengalami pengolahan minimal meliputi pencucian, pengupasan, pendinginan, pembekuan, pemotongan, pengeringan, penggaraman, pencampuran, penggilingan, pencelupan (*blanching*), dan/atau proses lain tanpa penambahan bahan tambahan pangan kecuali pelapisan dengan bahan penolong lain yang diijinkan untuk memperpanjang masa simpan.
6. Keamanan Pangan Segar Asal Tumbuhan yang selanjutnya disebut Keamanan PSAT adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah PSAT dari kemungkinan cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, dan budaya masyarakat sehingga aman untuk dikonsumsi.
7. Mutu Pangan Segar Asal Tumbuhan yang selanjutnya disebut Mutu PSAT adalah nilai yang ditentukan atas dasar kriteria keamanan dan kandungan gizi pangan.
8. Otoritas Kompeten Keamanan Pangan yang selanjutnya disingkat OKKP adalah unit kerja Pemerintah dan Pemerintah Daerah tingkat provinsi/kabupaten/kota yang sesuai tugas dan fungsi diberikan kewenangan melakukan pengawasan Keamanan PSAT dan Mutu PSAT.
9. Pelaku Usaha adalah setiap orang yang bergerak pada satu atau lebih subsistem agribisnis pangan, yaitu penyedia masukan produksi, proses produksi, pengolahan, pemasaran, perdagangan, dan penunjang.

BAB II

PROFIL UNIT LAYANAN VERIFIKASI, REGISTRASI DAN SERTIFIKASI (VRS) PANGAN SEGAR ASAL TUMBUHAN

A. VISI DAN MISI

Visi Unit Layanan VRS

Sesuai tugas pokok dan fungsi Unit Layanan VRS yaitu:

“Pangan segar asal tumbuhan aman dan bermutu meningkatkan kualitas masyarakat dan daya saing bangsa”

Misi Unit Layanan VRS yaitu:

1. Meningkatkan pelayanan registrasi/sertifikasi pangan segar asal tumbuhan yang tepat waktu, terpercaya, dan professional
2. Mendorong kemandirian pelaku usaha dalam memberikan jaminan keamanan pangan segar serta memperkuat kemitraan dengan pemangku kepentingan.
3. Meningkatkan kapasitas kelembagaan U L V R S BKP baik SDM, sarana prasarana serta regulasi yang memadai

B. TUGAS DAN FUNGSI

Tugas dan fungsi yang dilaksanakan Unit Layanan VRS mengacu pada tugas dan fungsi yang diamanatkan dalam regulasi Permentan 53/2018 dan Keputusan Kepala Badan Ketahanan Pangan No. 29/KPTS/OT.140/J/05/2018 tentang Otoritas Kompeten Keamanan Pangan (OKKP)

Tugas Pokok Unit Layanan VRS

Tugas pokok Unit Layanan VRS adalah memberikan layanan verifikasi OKKP-D, registrasi dan sertifikasi pangan segar asal tumbuhan (PSAT) dalam rangka menjamin keamanan dan mutu pangan PSAT.

Fungsi Unit Layanan VRS

Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, Unit Layanan VRS menyelenggarakan fungsi:

- Pelaksanaan verifikasi dan surveilen OKKP-D
- pelaksanaan pelayanan registrasi/pendaftaran PSAT untuk PSAT pemasukan;
- pelayanan tambahan apabila OKKP Daerah belum memiliki kompetensi pelayanan untuk registrasi/pendaftaran PSAT dalam negeri (PD), pendaftaran rumah kemas, *Health Certificate (HC)* dll

C. MOTTO UNIT LAYANAN VRS

Motto Unit Layanan VRS adalah "*Pelayanan Prima*" yang berarti mengutamakan pelayanan yang tepat, cepat dan dipercaya

D. MAKLUMAT PELAYANAN

Unit Layanan VRS dalam melaksanakan verifikasi OKKPD mengacu pada SNI ISO/IEC 17011 tahun 2017 dan untuk registrasi dan sertifikasi Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT) mengacu pada SNI ISO/IEC 17065 tahun 2012 dengan pelayanan tepat waktu, terpercaya, tidak membedakan (diskriminasi) dan selalu meningkatkan kompetensi sumberdaya manusia untuk mencapai kepuasan pelanggan

BAB III

STANDAR PELAYANAN MINIMAL VERIFIKASI, REGISTRASI DAN SERTIFIKASI (VRS) PANGAN SEGAR ASAL TUMBUHAN

A. Persyaratan Pelayanan

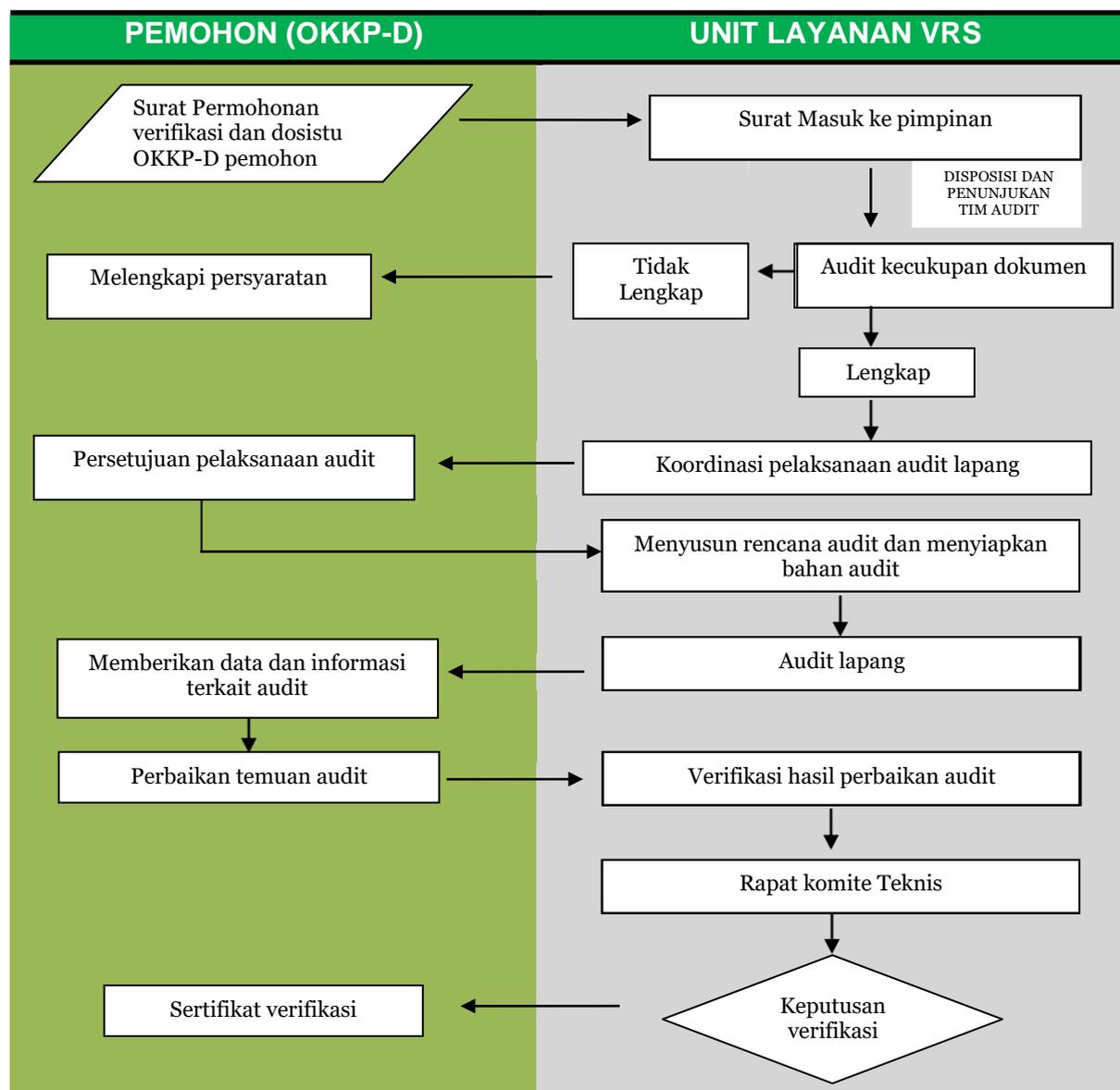
Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan OKKP-P tergantung pada jenis layanan yang diberikan, yakni:

1. Verifikasi/Reverifikasi OKKP-D :
 - a. Adanya permohonan tertulis/online dari OKKP-D
 - b. Dokumen system mutu OKKP-D yang telah memenuhi persyaratan audit kecukupan sesuai SNI ISO IEC 17065:2012;
2. Registrasi/Pendaftaran PL
 - a. Adanya permohonan tertulis/online dari pelaku usaha
 - b. Memenuhi persyaratan administrasi dan teknis
 - c. Sesuai ruang lingkup PSAT
 - d. Komoditas PSAT berasal dari impor dalam kemasan asli
3. Registrasi PD/Sertifikasi keamanan dan mutu PSAT
 - a. Adanya permohonan/permintaan/hasil koordinasi dari OKKP-D kepada OKKP-P untuk membantu melaksanakan pelayanan registrasi/sertifikasi yang belum mampu dilaksanakan OKKP-D
 - b. Adanya permohonan tertulis/online untuk registrasi PD/sertifikasi jaminan PSAT dari pelaku usaha
 - c. Memenuhi persyaratan administrasi dan teknis
 - d. Jenis komoditas PSAT sesuai ruang lingkup registrasi/sertifikasi yang diajukan

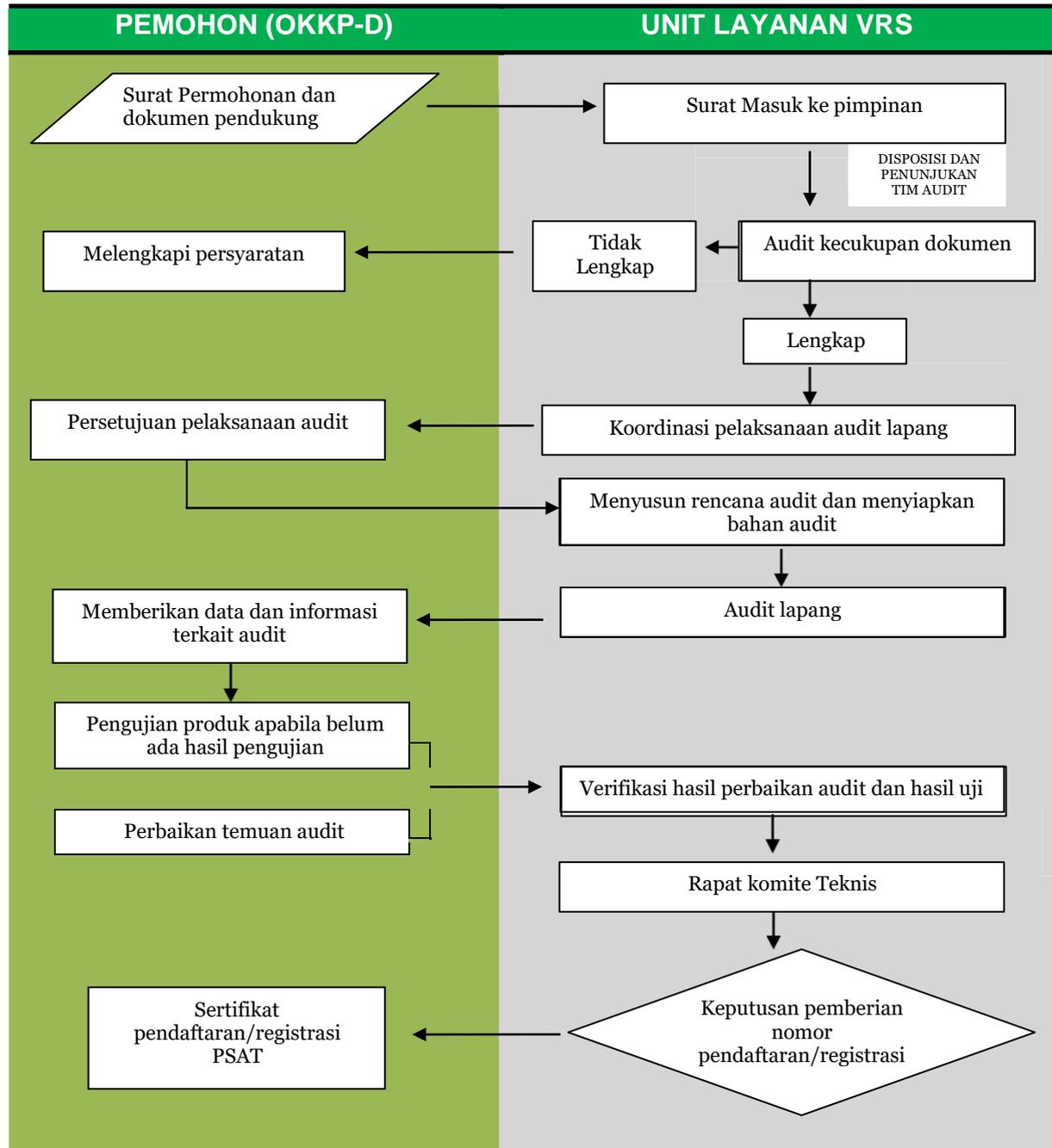
B. Prosedur Pelayanan

Berikut tahapan prosedur dalam proses layanan Unit Layanan VRS, yakni:

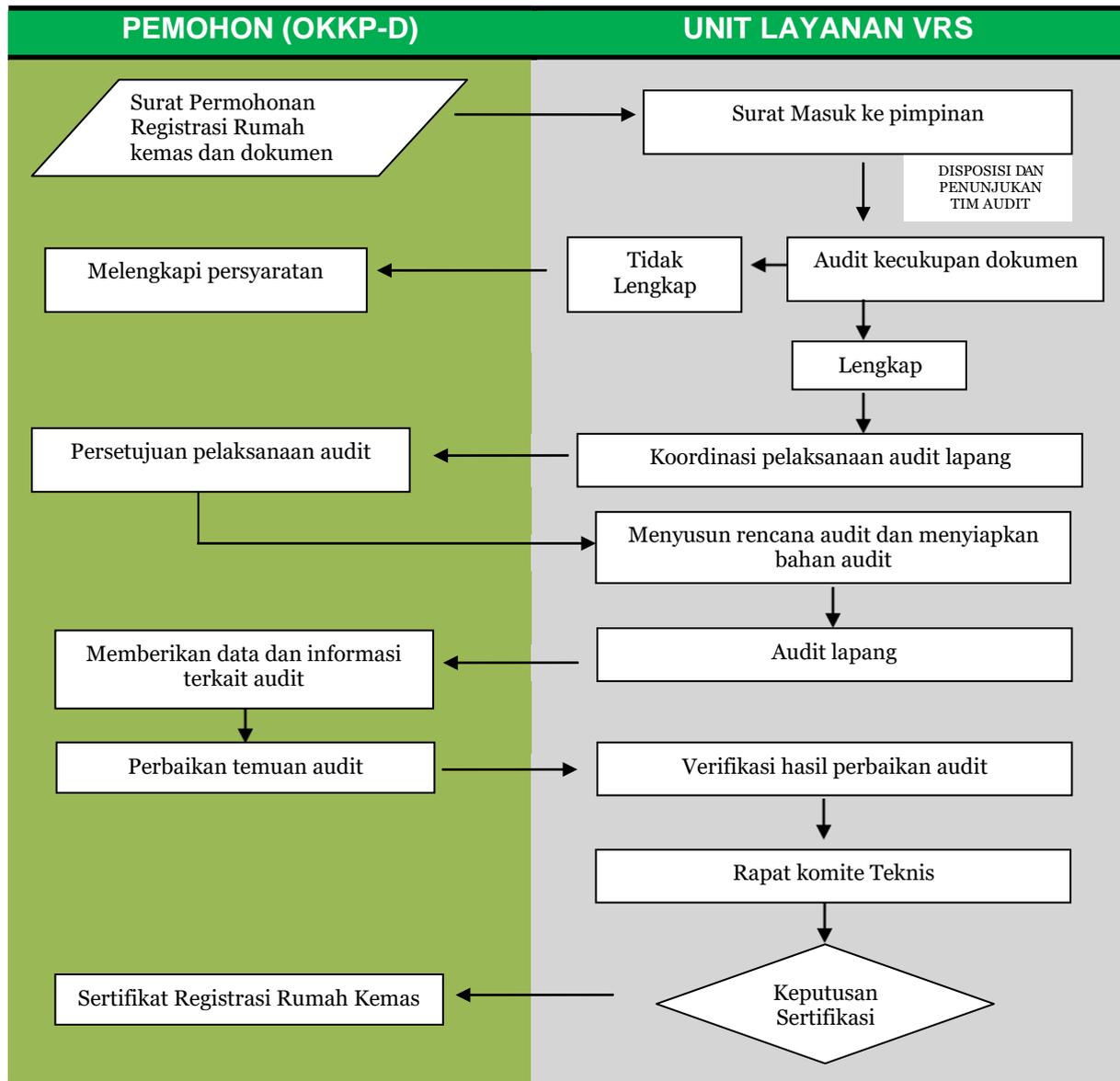
Alur Kerja Verifikasi OKKP-D



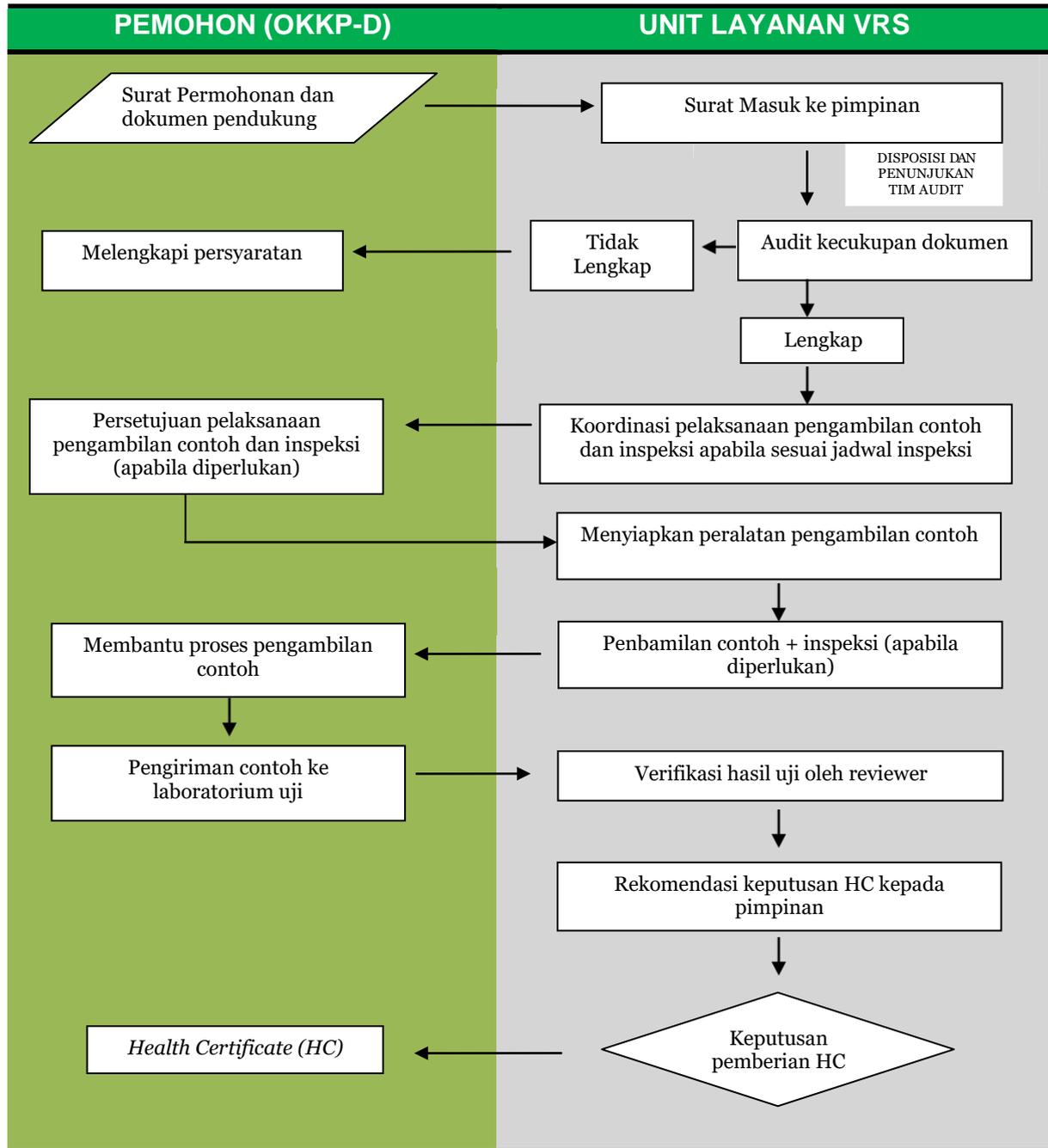
Alur Kerja Pendaftaran/Registrasi PSAT



Alur Kerja Registrasi Rumah Kemas



Alur Kerja *Health Certificate* (HC) pala



Prosedur layanan VRS lebih rinci sesuai dengan:

1. Pedoman Verifikasi OKKPD
2. Pedoman Registrasi PSAT
3. Pedoman Registrasi rumah kemas
4. Pedoman Penerbitan *Health Certificate (HC)*

C. Jadwal Pelayanan

Berikut jadwal waktu layanan dari Unit Layanan VRS, yakni:

1. Telepon

Senin - Kamis : pukul 08.30 - 15.00 WIB
Istirahat : pukul 12.00 - 13.00 WIB
Jumat : pukul 08.30 - 15.30 WIB
Istirahat : pukul 11.30 - 13.30 WIB

2. Email/Website : 24 Jam dan ditanggapi maksimal 2 x 24 jam

3. Faksimili

Senin - Kamis : pukul 08.30 - 15.00 WIB
Istirahat : pukul 12.00 - 13.00 WIB
Jumat : pukul 08.30 - 15.30 WIB
Istirahat : pukul 11.30 - 13.30 WIB

4. Surat

Senin – Kamis : pukul 08.30 – 15.00 WIB
Istirahat : pukul 12.00 - 13.00 WIB
Jumat : pukul 08.30 - 15.30 WIB
Istirahat : pukul 11.30 - 13.30 WIB

5. Tatap Muka

Senin - Kamis : pukul 08.30 – 15.30 WIB
Istirahat : pukul 12.00 - 13.00 WIB
Jumat : pukul 08.30 - 15.30 WIB
Istirahat : pukul 11.30- 13.30 WIB

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Berikut jadwal waktu penyelesaian layanan dari Unit Layanan VRS, yakni:

Tahapan.	Output	Pelaksana	Waktu
Pengajuan Permohonan PSAT/HC/PH/Prima	Surat permohonan	Pelaku usaha	
Tanda Terima	Tanda terima	Sekretariat OKKP	1 hari
Disposisi Pimpinan	Lembar disposisi	Kepala pusat	2 hari
Penunjukkan tim auditor	Surat tugas	Kepala pusat	2 hari
Audit kecukupan dokumen	Lapran sudit kecukupan dokumen	Tim auditor	3 hari
Audit lapang (opsional) + pengambilan contoh (opsional)	Laporan sementara hasil audit dan berita acara pengambilan contoh	Tim auditor	5 hari
Pengujian (opsional)	Laporan hasil uji	Laboratorium	14-30 hari
Tindakan perbaikan (opsional)	Hasil perbaikan	Pelaku usaha	7 hari – 2 bulan
Verifikasi Tindakan perbaikan (opsional)	Rekapitulasi Tindakan perbaikan	Tim auditor	3 hari
Sidang komisi teknis /reviewer	Berita acara	Tim komtek/Reviewer	1-2 hari
Perbaikan (opsional)	Laporan	Tim auditor	5 hari
Penerbitan sertifikat	Sertifikat	Sekretariat OKKP	3 hari
			33 hariu normal tanpa perbaikan

E. Biaya/Tarif

Pelaksanaan pelayanan verifikasi, registrasi dan sertifikasi tidak dikenakan biaya pelayanan, semua dibebankan pada anggaran APBN, namun untuk biaya pengiriman contoh dan pengujian produk dibebankan kepada pemohon sesuai dengan keperluannya.

F. Produk Layanan

ULVRS melayani pemberian informasi yang berkaitan syarat dan tatacara pelatana yang diberikan ULVRS dan juga menerima pengaduan, complain terkait dengan layanan atau penggunaan jaminan/sertifikat yang tidak sesuai peruntukannya.

G. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan yang harus tersedia dari Unit

H. Layanan VRS :

1. Papan Nama ULVRS:

Papan nama ULVRS dipasang di depan ruangan pelayanan. Papan dipasang ditempat yang mudah dilihat dengan tulisan yang jelas.

2. Ruang Layanan Konsultasi dan penyerahan permohonan; Sebagai sarana untuk melayani konsultasi publik dengan letak yang mudah dijangkau dan terletak di gedung E Badan Ketahanan Pangan LT. 2 yang dilengkapi dengan beberapa fasilitas antara lain pendingin udara dan bahan publikasi.

3. Kursi;

Fasilitas kursi mampu menampung rata-rata pengunjung yang mendatangi UL VRS. Memiliki kapasitas minimal 6 orang.

4. Meja Pelayanan;

Fasilitas meja mampu memberikan pelayanan bagi pengunjung yang mendatangi UL-VRS.

- Jumlah minimal:1 (satu) unit.

5. Komputer, Internet, dan Printer;
 Fasilitas komputer, jaringan internet/modem, dan printer digunakan sebagai :
 - Sarana untuk membuat tanda terima berkas, peralatan dan bahan audit, laporan audit, bahan komtek dan pencetakan sertifikat;
 - alat komunikasi antara UL-VRS dengan pemohon atau masyarakat/konsumen yang membutuhkan;
 - sarana untuk menerima dan menjawab pengaduan dan permintaan informasi melalui e-mail; dan
6. Toilet;
 Terpisah antara toilet pria dengan toilet wanita.
7. Tempat Parkir;
 Untuk konsumen UL-VRS dapat menggunakan parkir halaman Kementerian Pertanian yang cukup memadai.
8. Telepon;
9. Faksimili;
10. Fasilitas penyimpan dokumen dan buku-buku/pedoman referensi.
11. Bahan Promosi/Produk Informasi;
 Produk informasi seperti Poster, Brosur, *Leaflet*, berkaitan dengan pelayanan UL-VRS.
12. Kotak Saran;
 Fasilitas kotak saran disediakan sebagai sarana penyampaian keluhan / komplain terhadap kinerja layanan pengaduan konsumen.
13. Perangkat Lunak; Terdiri dari :
 - a. Website Kementan dan Web Badan Ketahanan Pangan
 - b. *Subwebsite* dari Kementan : Simple
 - c. *Subwebsite* dari BKP : system informasi pangan

I. Petugas Pelayanan

Petugas yang melayani harus profesional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman serta pengetahuan di bidang keamanan dan mutu PSAT. Dalam melaksanakan kegiatan layanan dibentuk sekretariat Pelaksana Layanan VRS yang berkedudukan di lantai 2 Badan Ketahanan Pangan.

Petugas ULVRS harus meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya melalui pendidikan, pelatihan, *workshop*, seminar, *training*, studi banding, dan lain-lain.

Persyaratan Petugas :

- a. Diprioritaskan memiliki latar belakang pendidikan tekis yang memadai terkait pertanian

- b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik.
- c. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan U L V R S
- d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik.
- e. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien.
- f. Memiliki kemampuan kerjasama tim.
- g. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik.
- h. Berpenampilan rapi dan santun.

J. Supervisi Internal

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam melakukan supervisi internal adalah:

1. Rekapitulasi layanan Pengumpulkan dan merekap layanan
2. Pelaporan : minimal laporan tahunan atau sesuai permintaan pimpinan
3. Dokumentasi/pengarsipan
Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali (mudah telusur) dokumen pengaduan konsumen bila sewaktu-waktu diperlukan. Khusus untuk pengarsipan formulir pengaduan konsumen dan formulir rujukan diatur berdasarkan klasifikasi jenis komoditi, urutan waktu pengaduan, disesuaikan dengan sarana prasarana yang ada.
4. Evaluasi regulasi dan pedoman sesuai dengan aplikasi dilapangan
5. Perencanaan Layanan
Menyusun rencana anggaran dan jadwal untuk setiap tahun
6. Pengukuran Kepuasan Konsumen
Pengukuran Kepuasan Konsumen sesuai dengan analisa dan rekapitulasi pengaduan/complain.

K. Jaminan Pelayanan

1. Layanan informasi diberikan sesuai *Standard Operating Procedure*(SOP) atau Instruksi Kerja (IK) yang telah ditentukan;
2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data konsumen;
2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
3. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan informasi menjadi tanggung jawab pihak UL-VRS selama berada di lingkungan kantor BKP

M. Koordinasi

Koordinasi internal minimal dilakukan 2 kali dalam setahun

N. Tempat Pelayanan

Unit Layanan Verifikasi, Registrasi dan Sertifikasi Badan Ketahanan Pangan.

Kantor Pusat Kementerian Pertanian Jl. Harsono RM No. 3 Gedung E Lt 2, Ragunan
Jakarta Selatan

Faksimil : 021-7806708

Email : bidang_kps@yahoo.co.id ;
okkppbkp@pertanian.go.id

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal: 02 Januari 2019

Sekretaris OKKPP



Ir. Tri Agustin Satriani, M.M NIP
195908271983032010