

46. Standar Pelayanan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: 1. Dokumen Administratif Pengajuan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) melalui oss.go.id yang terintegrasi dengan esertifikasi.pom.go.id. 2. Dokumen Teknis a. Nomor Induk Berusaha (NIB) beserta lampirannya; b. Hasil Foto dari Sistem Online Single Submission (OSS) yang mencantumkan informasi Nama Usaha dan Nilai Investasi; c. Surat Pemenuhan Komitmen Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) untuk Resiko rendah; atau Surat Pemenuhan Standar dan Hasil penilaian mandiri Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik dengan nilai minimal B dan foto sebagaimana dipersyaratkan untuk Resiko sedang; d. Hasil foto yang menunjukkan ID izin dan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) di Sistem Online Single Submission (OSS) yang diajukan; e. Peta Lokasi Sarana; f. Tata Letak (Layout) Sarana; g. Surat Perjanjian Kontrak / Lisensi / Re-packing (jika pemohon melakukan Produksi dengan Kontrak / Lisensi / Re-packing); h. Skema dan penjelasan proses produksi. i. Dokumen terkait Deskripsi dan Komposisi Produk (bahan baku, Bahan Tambahan Pangan (BTP), bahan penolong), termasuk kemasan. j. Panduan mutu, meliputi: 1) Prosedur pengolahan air yang digunakan sebagai bagian dari produk atau kontak dengan produk; 2) Prosedur penanganan ketidaksesuaian terhadap proses produksi dan persyaratan keamanan dan mutu bahan baku serta produk yang ditetapkan; 3) Prosedur penanganan alat/wadah yang rusak/tak terpakai 4) Program pemantauan dan pemeliharaan alat ukur seperti kalibrasi dan atau verifikasi; 4) Prosedur penanganan bahan kimia non pangan; 5) Prosedur penanganan limbah baik limbah padat maupun cair sisa produksi; 6) Program terkait kesehatan, pelatihan dan penerapan hygiene sanitasi karyawan; 7) Ketentuan terkait penyimpanan, termasuk penerapan sistem First In First Out (FIFO) /First Expire First Out (FEFO); 8) Prosedur terkait sistem ketertelusuran dan penarikan produk dari peredaran; 9) Panduan Operasional Pembersihan dan Sanitasi meliputi; 10) Program pembersihan dan sanitasi bangunan dan area pengolahan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN																																																		
		11) Program pembersihan dan sanitasi mesin dan peralatan produksi 12) Program/prosedur pengendalian hama (termasuk mappingnya).																																																		
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN 1. Sarana Produksi Pangan Skala Usaha Menengah dan Besar <table border="1"><thead><tr><th>Pemohon</th><th>Balai Besar POM di Bandar Lampung</th></tr></thead><tbody><tr><td>Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi</td><td>Penerimaan permohonan</td></tr><tr><td></td><td>Evaluasi</td></tr><tr><td></td><td>Pemeriksaan sarana produksi</td></tr><tr><td></td><td>Penerbitan surat hasil pemeriksaan</td></tr><tr><td>Memenuhi ketentuan</td><td></td></tr><tr><td>Proses evaluasi dilanjutkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan POM</td><td></td></tr><tr><td></td><td>Tidak memenuhi ketentuan</td></tr><tr><td></td><td>Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA) Kesempatan perbaikan sebanyak 3x</td></tr><tr><td></td><td>Evaluasi</td></tr><tr><td></td><td>Memenuhi ketentuan</td></tr><tr><td></td><td>Penerbitan surat closed CAPA</td></tr></tbody></table> 2. Sarana Produksi Pangan Skala Usaha Mikro dan Kecil <table border="1"><thead><tr><th>Pemohon</th><th>Balai Besar POM di Bandar Lampung</th></tr></thead><tbody><tr><td>Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi</td><td>Penerimaan permohonan</td></tr><tr><td></td><td>Evaluasi</td></tr><tr><td>Memenuhi ketentuan</td><td></td></tr><tr><td>Pemeriksaan sarana produksi</td><td></td></tr><tr><td></td><td>Memberikan informasi kekurangan/perbaikan dokumen melalui e-sertifikasi</td></tr><tr><td></td><td>Evaluasi</td></tr><tr><td>Memenuhi ketentuan</td><td></td></tr><tr><td>Maksimal 12 bulan setelah terbit izin Penerapan CPPOB dilakukan pemeriksaan saran</td><td></td></tr><tr><td></td><td>Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA)</td></tr><tr><td></td><td>Evaluasi</td></tr><tr><td></td><td>Memenuhi ketentuan</td></tr><tr><td></td><td>Penerbitan Surat closed CAPA</td></tr></tbody></table>	Pemohon	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi	Penerimaan permohonan		Evaluasi		Pemeriksaan sarana produksi		Penerbitan surat hasil pemeriksaan	Memenuhi ketentuan		Proses evaluasi dilanjutkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan POM			Tidak memenuhi ketentuan		Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA) Kesempatan perbaikan sebanyak 3x		Evaluasi		Memenuhi ketentuan		Penerbitan surat closed CAPA	Pemohon	Balai Besar POM di Bandar Lampung	Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi	Penerimaan permohonan		Evaluasi	Memenuhi ketentuan		Pemeriksaan sarana produksi			Memberikan informasi kekurangan/perbaikan dokumen melalui e-sertifikasi		Evaluasi	Memenuhi ketentuan		Maksimal 12 bulan setelah terbit izin Penerapan CPPOB dilakukan pemeriksaan saran			Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA)		Evaluasi		Memenuhi ketentuan		Penerbitan Surat closed CAPA
Pemohon	Balai Besar POM di Bandar Lampung																																																			
Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi	Penerimaan permohonan																																																			
	Evaluasi																																																			
	Pemeriksaan sarana produksi																																																			
	Penerbitan surat hasil pemeriksaan																																																			
Memenuhi ketentuan																																																				
Proses evaluasi dilanjutkan oleh Direktorat Pengawasan Produksi Pangan Olahan Badan POM																																																				
	Tidak memenuhi ketentuan																																																			
	Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA) Kesempatan perbaikan sebanyak 3x																																																			
	Evaluasi																																																			
	Memenuhi ketentuan																																																			
	Penerbitan surat closed CAPA																																																			
Pemohon	Balai Besar POM di Bandar Lampung																																																			
Pengajuan permohonan dilengkapi data pendukung melalui OSS yang terintegrasi dengan e-sertifikasi	Penerimaan permohonan																																																			
	Evaluasi																																																			
Memenuhi ketentuan																																																				
Pemeriksaan sarana produksi																																																				
	Memberikan informasi kekurangan/perbaikan dokumen melalui e-sertifikasi																																																			
	Evaluasi																																																			
Memenuhi ketentuan																																																				
Maksimal 12 bulan setelah terbit izin Penerapan CPPOB dilakukan pemeriksaan saran																																																				
	Memberi kesempatan pemohon untuk melakukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP/CAPA)																																																			
	Evaluasi																																																			
	Memenuhi ketentuan																																																			
	Penerbitan Surat closed CAPA																																																			

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN 1. Petugas Costumer Servis menyapa dan memberikan informasi Pengguna Layanan Prioritas mengisi Buku Tamu yang telah disediakan; 2. Costumer Servis memberikan Nomor Antrian kepada Pengguna layanan; 3. Melakukan entry permohonan dan upload dokumen; 4. Menerima dan memeriksa kelengkapan serta kebenaran dokumen. Dokumen lengkap dan benar dilanjutkan dengan pemeriksaan sarana, dokumen kurang atau belum benar dikembalikan kepada pemohon untuk dilakukan perbaikan melalui e sertifikasi 5. Pemeriksaan sarana produksi dan menerbitkan surat hasil pemeriksaan; 6. Penerbitan Surat Hasil Pemeriksaan 7. Surat Hasil Pemeriksaan dinyatakan baik maka akan diterbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika. Apabila Surat Hasil Pemeriksaan diperlukan Tindakan Pencegahan dan Tindakan Perbaikan (TPTP) yang dilakukan oleh pemohon, setelah dilakukan evaluasi apabila memenuhi kriteria maka pemohon membuat surat pernyataan TPTP kemudia diterbitkan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika dan apabila tidak memenuhi kriteria maka permohonan akan ditolak. 8. Setelah dilakukan evaluasi terkait pelaksanaan Rekomendasi Surat Hasil Pemeriksaan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB), apabila rekomendasi yang dipenuhi maka akan diterbitkan Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) Bertahap dan bila tidak dapat memenuhi rekomendasi maka akan dilakukan evaluasi atau dilakukan penolakan permohonan; 9. Permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB) terbit melalui PB UMKU. 10. Petugas Layanan mengarahkan untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat;
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Sarana Produksi Pangan Skala Usaha Menengah dan Besar: Surat Hasil Pemeriksaan untuk Sarana Produksi/Permintaan Perbaikan diterbitkan 10 (sepuluh) hari kerja setelah dilakukan penilaian sarana. 2. Sarana Produksi Pangan Skala Usaha Mikro dan Kecil: Hasil Evaluasi Dokumen melalui Sistem e-sertifikasi.pom.go.id diterbitkan 20 (dua puluh) hari kerja.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmpstspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 49638,49313 7. Fax: (0725)49313 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmpptspmetro@gmail.com Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM dapat disampaikan langsung kepada Balai Besar POM di Bandar Lampung melalui : 1. Alamat Kantor Balai Besar POM di Bandar Lampung: Jl. Dr. Susilo No. 105, Pahoman, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35228. 2. Email : bpom_lampung@pom.go.id 3. Subite: www.lampung.pom.go.id 4. Call Me Back Ulun Lampung (Telepon, SMS, Whatsapp dan Telegram) : 0821-8080-6008 5. Layanan Sertifikasi : 0821-8074-2174 6. Layanan Pengaduan Langsung Kepala BBPOM Setiap Saat (LANGSUNG KE BOSS) : 0812-7878-7771, atau melalui 7. SP4N Lapor bpom.lapor.go.id. Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 4. 1 orang OPD Teknis. Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat Dan Makanan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Importir; 7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi Untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang Untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual; 10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan; 12. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Daftar Info yang dikecualikan; 13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 16. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan; 17. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 18. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia; 19. 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; 20. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia; 21. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat Dan Makanan Ke Dalam Wilayah Indonesia.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	Pelaksana Pelayanan Permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan Penilaian Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB).
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh pelaksana. 2. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Bandar Lampung. 3. Standar pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksana harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dan harus berperilaku sebagai berikut : a. Adil dan tidak diskriminatif; b. Cermat; c. Santun dan ramah; d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarutlarut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; n. Sesuai dengan kepantasan; dan o. Tidak menyimpang dari prosedur.
5.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan Balai Besar POM di Bandar Lampung dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan. Pengawasan internal dilakukan terhadap Mutu Pelayanan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang meliputi: 1. Monitoring pemenuhan target waktu pelayanan melalui penyusunan data monev penyelesaian timeline waktu untuk layanan informasi dan pengaduan masyarakat. 2. Monitoring kepuasan pelanggan terhadap petugas dan sarana serta prasarana layanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat.
6.	Jaminan pelayanan	1. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Publik Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. 2. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Jaminan Pelayanan a. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana Pelayanan Publik memberikan jaminan pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan ayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan. b. Standar Pelayanan secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. c. Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Balai Besar POM di Bandar Lampung dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas: 1) Jenis pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya/tarif; 4) Produk layanan. 4. Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan merupakan waktu paling lama yang ditetapkan. Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali. 5. Balai Besar POM di Bandar Lampung juga memberikan reward dan punishment kepada Petugas Layanan. Hal ini merupakan jaminan pelayanan Balai Besar POM di Bandar Lampung kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima. Reward dan Punishment dapat diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pemohon yang mengajukan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Bandar Lampung, diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguran.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Terhadap pelaksanaan Pelayanan Publik dilakukan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan; 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap tahun dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.

Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E.
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001