

KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU  
USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK  
NOMOR HK.02.02.45.05.24.73 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN  
PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN  
KOSMETIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT  
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

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 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);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156)

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik 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 konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha dalam memenuhi standar di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
  - b. masyarakat; dan
  - c. aparat pengawasan,
- dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Mei 2024

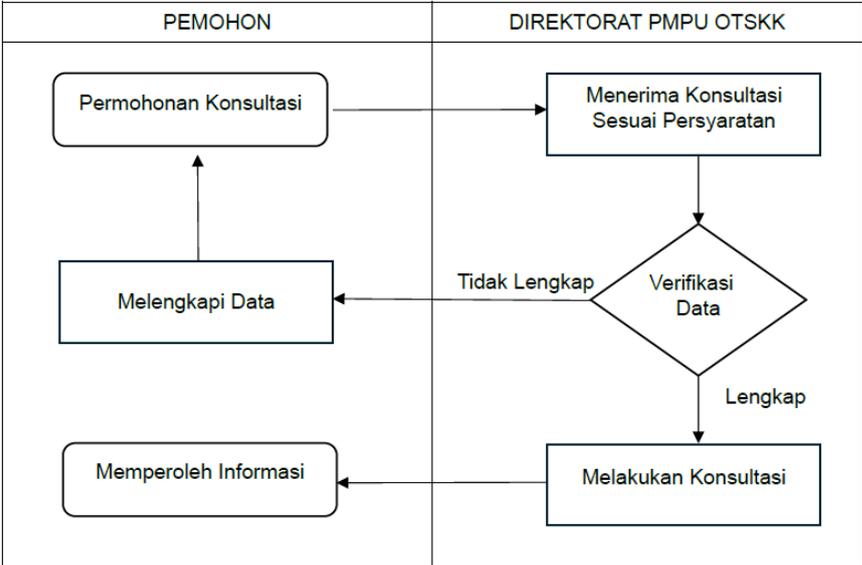
DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL,  
SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK,

}{ttd}

NURVIKA WIDYANINGRUM

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN  
 MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT  
 TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN  
 DAN KOSMETIK  
 NOMOR : HK.02.02.45.05.24.73  
 TANGGAL : 15 MEI 2024

STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN  
 PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN  
 KOSMETIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Identitas pemohon a. nama, b. nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, c. pekerjaan/profesi); 2. Informasi yang dibutuhkan oleh pemohon, seperti peraturan dan prosedur di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dalam pemenuhan sertifikasi Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB), Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB), registrasi produk, dan lain-lain.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>                     graph TD                         subgraph PEMOHON                             M1[Melengkapi Data]                             M2[Permohonan Konsultasi]                             M3[Memperoleh Informasi]                         end                         subgraph DIREKTORAT_PMPU_OTSKK                             M4[Menerima Konsultasi Sesuai Persyaratan]                             D1{Verifikasi Data}                             M5[Melakukan Konsultasi]                         end                         M2 --&gt; M4                         M4 --&gt; D1                         D1 -- Tidak Lengkap --&gt; M1                         M1 --&gt; M2                         D1 -- Lengkap --&gt; M5                         M5 --&gt; M3                     </pre> <p>1. Pemohon menyampaikan permohonan konsultasi di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dengan melampirkan persyaratan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung:                          Gedung Athena BPOM - Jl. Percetakan Negara No.23, Kota Jakarta Pusat,10560</li> </ol>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Whatsapp: 0821-2280-8413 c. Email: <a href="mailto:pmpu.otskk@pom.go.id">pmpu.otskk@pom.go.id</a> d. Media sosial a) Instagram : @pmpuotskk.bpom b) X : @pmpuotskkbpom c) Facebook : @pmpuotskkbpom 2. Verifikasi data pemohon a. Lengkap b. Tidak lengkap: Pemohon diberikan waktu 3 (tiga) hari kerja untuk melengkapi persyaratan. 3. Melakukan konsultasi. 4. Pemohon memperoleh informasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu Pelayanan: a. Informasi tersedia: 1 (satu) hari kerja; b. Informasi yang tidak tersedia atau memerlukan kajian selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja. 2. Jam Pelayanan: a. Senin s/d Kamis: 08.00 – 16.30 WIB b. Jumat: 08.00 – 16.00 WIB c. Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional: Dengan perjanjian
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Informasi terkait norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dalam memenuhi standar Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)/Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB) dan pengajuan registrasi produk.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: a) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) Website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> ; 2) SMS : 1708; dan 3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR! b) Telepon : 1500-533 c) SMS : 081.21.9999.533 d) Whatsapp : 081.191.81.533 e) Subweb : <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a> f) Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri 2) X : @BPOM_RI; dan 3) Facebook : @bpom.official g) Surat elektronik/email : <a href="mailto:halobpom@pom.go.id">halobpom@pom.go.id</a> h) Aplikasi BPOM Mobile.

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, melalui:</p> <p>a) Surat tertulis yang ditujukan kepada Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik</p> <p>b) Whatsapp: 0813-2245-8843</p> <p>c) Surat elektronik/email: <a href="mailto:pmpu.otskk@pom.go.id">pmpu.otskk@pom.go.id</a></p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</li> <li>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);</li> <li>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156)</li> </ol>

No.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkir dan Ruang Tunggu;</li> <li>2. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Parkiran;</li> <li>b) Jalur difabel;</li> <li>c) Kursi roda;</li> <li>d) Ruang tunggu;</li> <li>e) Toilet;</li> <li>f) Loket;</li> <li>g) Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; dan</li> <li>h) Media cetak beraksara <i>braille</i>.</li> </ol> </li> <li>3. Sarana Penunjang Lain, antara lain:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ruang laktasi/ <i>nursery</i>;</li> <li>b) Ruang ibadah;</li> <li>c) Arena bermain anak;</li> <li>d) Kantin;</li> <li>e) Anjungan tunai mandiri (ATM);</li> <li>f) Sistem antrian <i>online</i>;</li> <li>g) Alat pemadam api ringan (APAR);</li> <li>h) <i>Hydrant</i>;</li> <li>i) <i>Charging box</i>;</li> <li>j) Sarana sanitasi;</li> <li>k) Lift;</li> <li>l) E-kiosk;</li> <li>m) Banner;</li> <li>n) <i>Video wall</i>;</li> <li>o) Mesin fotokopi; dan</li> <li>p) Klinik.</li> </ol> </li> <li>4. Sarana <i>Front Office</i>.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengawas Farmasi dan Makanan atau fungsional lain yang memiliki:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pengetahuan di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik;</li> <li>3. Keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Kemampuan komunikasi yang baik; dan</li> <li>5. Kemampuan mengoperasikan komputer, program <i>Microsoft Office</i>, internet, alat komunikasi, dan media sosial.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>15 (lima belas) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi:</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM Nomor 131 Tahun 2022 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li><li>2. Identitas nama berupa <i>name tag</i> atau <i>id card</i> atau sejenisnya;</li><li>3. Menggunakan atribut berupa pin 5S;</li><li>4. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan</li><li>2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li><li>2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li><li>3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>

DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN  
PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN  
KESEHATAN DAN KOSMETIK,



NURVIKA WIDYANINGRUM

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT  
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN  
DAN KOSMETIK  
NOMOR : HK.02.02.45.05.24.73  
TANGGAL : 15 MEI 2024

MAKLUMAT PELAYANAN  
DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT  
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

**MAKLUMAT PELAYANAN**  
**DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA**  
**OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN, DAN KOSMETIK**  
**BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**  
**NOMOR : .....**

Dengan ini kami Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik menyatakan:

1. sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Yang membuat pernyataan  
Tanggal

Tanda tangan  
Direktur Pemberdayaan Masyarakat Dan  
Pelaku Usaha Obat Tradisional,  
Suplemen Kesehatan Dan Kosmetik  
(Nama)

DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN  
PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN  
KESEHATAN DAN KOSMETIK,



NURVIKA WIDYANINGRUM