



STANDAR PELAYANAN

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

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga standar pelayanan publik Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi masyarakat pengguna layanan dan petugas pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dalam melayani masyarakat. Standar ini mengacu pada Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan. Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

Jakarta, 20 Juni 2023

Direktur Pemberdayaan Masyarakat
Dan Pelaku Usaha Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan Dan Kosmetik,



Asih Liza Restanti

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

NOMOR HK.02.02.45.452.06.23.84

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,
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

Menimbang : (1) 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 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);

- (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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan Pengawas Obat dan Makanan Tentang Standar Pelayanan Publik 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:

- a. proses penyampaian pelayanan 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.
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.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Juni 2023
Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan
Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen
Kesehatan dan Kosmetik,



Dra. Asih Liza Restanti, Apt, M.Kes

KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK NOMOR HK.02.02.45.452.06.23.84
TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN
DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

**KONSULTASI MASYARAKAT DAN PENDAMPINGAN PELAKU USAHA
DALAM MEMENUHI STANDAR DI BIDANG OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK**

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Identitas pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat /akun media sosial, pekerjaan/profesi);
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph Pemohon [Pemohon (Masyarakat pelaku Usaha)] A[Permintaan Konsultasi melalui: 1. Telepon 2. Short Messaging Service (SMS) 3. Email/Whatsa 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat] B[Mengisi data] C[Memperoleh Informasi] end subgraph BPOM [BPOM (DIT.PMPU OTSKK)] D[Menerima konsultasi sesuai persyaratan] E[Klasifikasi Data] F[Memberikan konsultasi melalui: 1. Telepon 2. Short Messaging Service (SMS) 3. Email/Whatsa 4. Tatap Muka 5. Media Sosial 6. Aplikasi HaloBPOM Mobile 7. Surat] end subgraph UPT [UPT/Fasilitator UMKM OT SK Kosmetik] G[Pembentukan Fasilitator Pendamping UMKM] H[Bimbingan Teknis Fasilitator] I[Fasilitator yang Memenuhi Standar] end A --> D D --> E E --> G E --> B B --> A E --> F F --> I I --> H H --> G G --> D </pre> <p>The flowchart illustrates the service mechanism and procedure. It is organized into three main sections: Pemohon (Masyarakat pelaku Usaha), BPOM (DIT.PMPU OTSKK), and UPT/Fasilitator UMKM OT SK Kosmetik. The process begins with the Pemohon submitting a request for consultation through various channels (phone, SMS, email, face-to-face, social media, HaloBPOM Mobile app, or letter). This request is received by BPOM, which then classifies the data. If the data is incomplete, the Pemohon is asked to fill it out. If complete, BPOM provides consultation through the same channels. Simultaneously, BPOM informs the UPT/Fasilitator to form a UMKM Facilitator. The UPT/Fasilitator then provides technical guidance to the Pemohon. Once the Pemohon meets the standards, they become a certified Facilitator who meets the standards, and the process loops back to the beginning.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Informasi tersedia: 1 (satu) hari kerja; Informasi yang tidak tersedia atau memerlukan kajian selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja;

No.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tidak dikenakan biaya/tarif (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan berupa konsultasi norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika dalam memenuhi standar CPOTB/CPKB dan pengajuan registrasi produk.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) kanal pengaduan SP4N-LAPORI: <ol style="list-style-type: none"> a) website : lapor.go.id; b) sms : 1708; dan c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPORI 2) Telepon :1500-533 3) SMS : 081.21.9999.533 4) Whatsapp : 081.191.81.533 5) Subweb : www.ulpk.pom.go.id 6) media sosial: <ol style="list-style-type: none"> a) instagram : @bpom_ri b) twitter : @BPOM_RI; dan c) facebook : @bpom.official 7) surat elektronik / email : halobpom@pom.go.id 8) Aplikasi BPOM Mobile. <p>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Whatsapp : 081322458843 2) Email : pmpu.otskk@pom.go.id 3) Media sosial

No.	KOMPONEN	URAIAN
		a) Instagram : @pmpuotsskk.bpom b) Twitter : @pmpuotsskkbpom c) Facebook : @pmpuotsskkbpom c. Unit penyelenggaraan pelayanan publik yang menerima pengaduan, saran, dan masukan menyampaikan laporan kepada Unit Layanan Pengaduan Konsumen Pusat.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
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 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

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);</p> <p>6. 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);</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1004);</p> <p>8. 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)</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>b. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain:</p> <p>1. Parkiran;</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Jalur difabel;</p> <p>3. Kursi roda;</p> <p>4. Ruang tunggu;</p> <p>5. Toilet;</p> <p>6. Locket;</p> <p>c. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <p>1. Ruang laktasi/<i>nursery</i>;</p> <p>2. Ruang ibadah;</p> <p>3. Arena bermain anak;</p> <p>4. Kantin;</p> <p>5. Anjungan tunai mandiri (ATM);</p> <p>6. Sistem antrian <i>online</i>;</p> <p>7. Alat pemadam api ringan (APAR);</p> <p>8. <i>Hydrant</i></p> <p>9. <i>Charging box</i>;</p> <p>10. Sarana sanitasi;</p> <p>11. <i>Lift</i>;</p> <p>12. <i>E-kiosk</i>;</p> <p>13. <i>Banner</i>;</p> <p>14. <i>Video wall</i>;</p> <p>15. Mesin fotokopi; dan</p> <p>16. Klinik.</p> <p>d. Sarana Front Office.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a) Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Obat Kuasi dan Kosmetik;</p> <p>c) Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d) Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>e) Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pada masing-masing jenis layanan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan</p> <p>b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</p> <p>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>c. Setiap orang yang melakukan pengaduan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

Direktur Pemberdayaan Masyarakat
dan Pelaku Usaha Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik


Dra. Asih Liza Restanti, Apt, M.Kes

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK NOMOR HK.02.02.45.452.06.23.84
TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN
DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

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

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,



Dra. Asih Liza Restanti, Apt, M.Kes