



BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**Direktorat Pengawasan Kosmetik
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Nilai SKM per unsur dan unit layanan	6
2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Olah Data SKM	20
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	21
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	27

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM
NIP : 19690504 199803 1 001
Jabatan : Direktur Direktorat Pengawasan Kosmetik
Unit Kerja : Direktorat Pengawasan Kosmetik

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Agustus 2025

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa
NIP. 19690504 199803 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Direktorat Pengawasan Kosmetik menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara

luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 563 orang dan sampel sebanyak 126 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	300	63
2	Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	12	3
3	Surat Keterangan Ekspor	23	6
4	Surat Keterangan Impor	180	40
5	Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>Special Access Scheme</i>	15	4
6	Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	6	2
7	Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk kosmetik	1	1
8	Perubahan administrasi sertifikat pemenuhan aspek CPKB	26	7
Jumlah		563	126

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 126 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

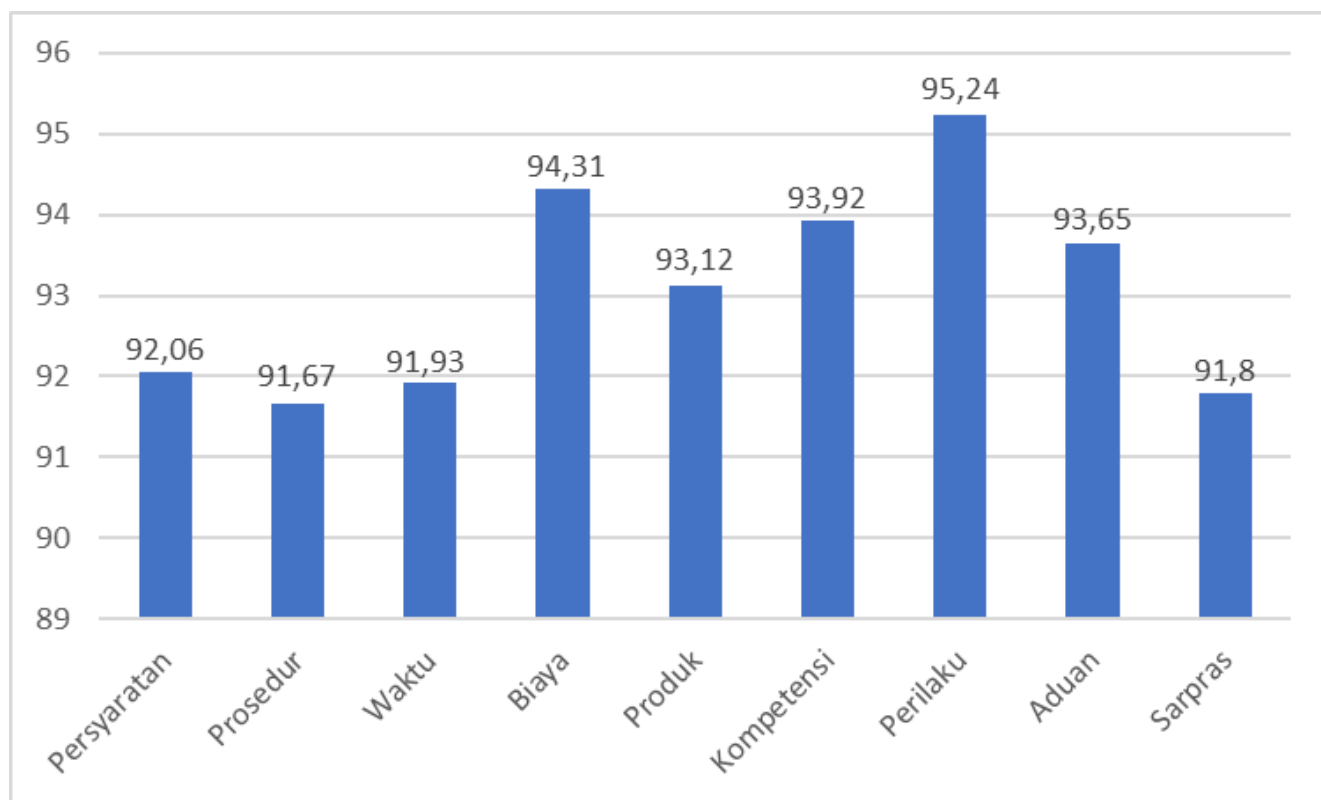
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	39	31%
		Perempuan	87	69%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	12	10%
		D1/D2/D3	8	6%
		S1	49	39%
		S2/Profesi/S3	57	45%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	1	1%
		Pegawai Swasta	104	83%
		Wiraswasta	9	7%
		Pelajar/Mahasiswa	4	3%
		Lainnya	8	6%
4	Usia	≤ 25 Tahun	16	13%
		26 – 30 Tahun	27	22%
		31 – 35 Tahun	23	18%
		36 – 40 Tahun	28	22%
		≥ 41 Tahun	32	25%
5	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	126	100%
		Disabilitas	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
6	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik	63	93.92	93.12	94.71	95.50	95.24	96.03	97.09	95.50	94.18	95.03
Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	3	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38
Surat Keterangan Ekspor Kosmetika	6	88.89	86.11	88.89	88.89	88.89	86.11	91.67	88.89	88.89	88.58
Surat Keterangan Impor Kosmetika dan Bahan Kosmetika	40	88.75	89.17	87.08	92.92	89.58	91.25	92.92	90.42	87.08	89.91
Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus atau Special Access Scheme Kosmetika	4	87.50	83.33	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	91.67	87.50	87.50
Rekomendasi untuk Mendapatkan Persetujuan sebagai Importir dan Persetujuan Impor Bahan Berbahaya untuk Kosmetika	2	83.33	83.33	80.56	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.02
Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk kosmetik	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Perubahan administrasi sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	7	100.00	100.00	98.41	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.82
Rerata IKM Per Unsur		92.06	91.67	91.93	94.31	93.12	93.92	95.24	93.65	91.80	93.08
IKM Unit Layanan		93.08									
Mutu Unit Layanan		A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



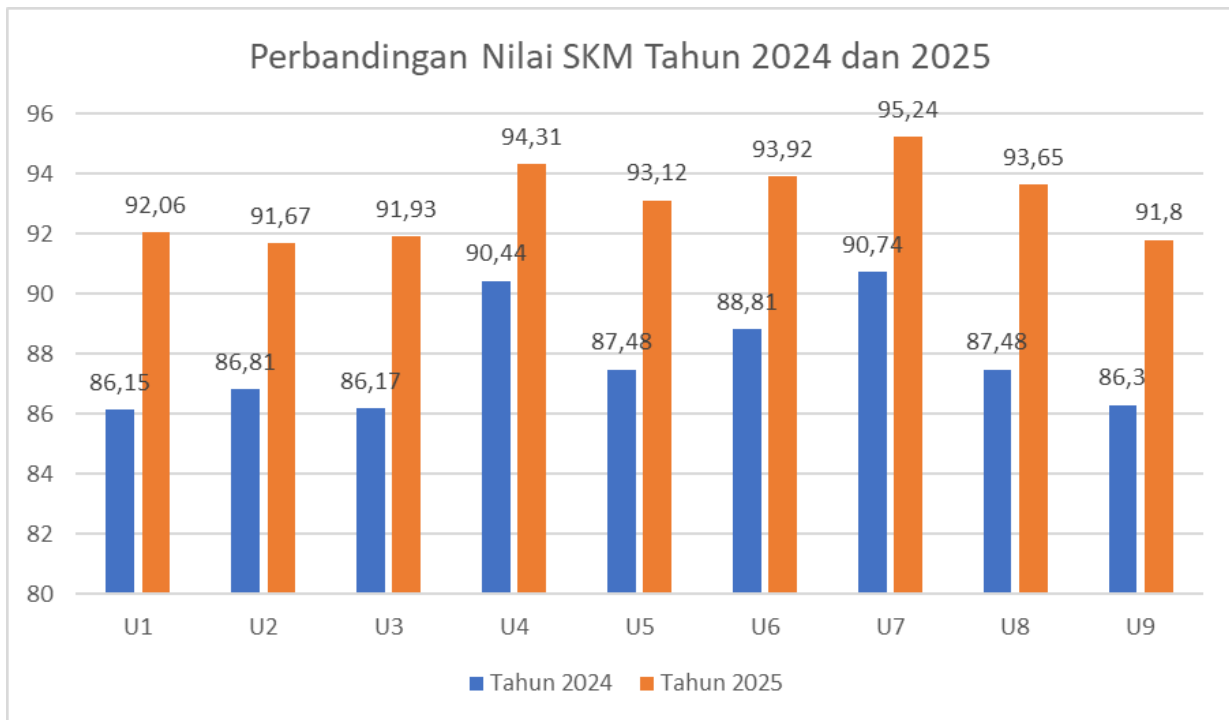
2.3 Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2024	2025	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	86.15	92.06	5.91
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.81	91.67	4.86
U3	Waktu Penyelesaian	86.17	91.93	5.76
U4	Biaya/Tarif	90.44	94.31	3.87
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.48	93.12	5.64
U6	Kompetensi Pelaksana	88.81	93.92	5.11
U7	Perilaku Pelaksana	90.74	95.24	4.5
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.48	93.65	6.17
U9	Sarana dan Prasarana	86.30	91.80	5.5
Nilai SKM Unit Layanan		87.82	93.08	5.26

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Gambar 2. Grafik Perbandingan Nilai SKM 2024 dan 2025



2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Untuk seluruh unsur pelayanan di tahun 2025 mendapatkan mutu pelayanan yang sangat baik. Tiga unsur layanan dengan hasil terendah yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (91.67), Sarana dan Prasarana (91.80), dan Waktu Penyelesaian (91.93).
2. Sedangkan, tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 95,24 dari seluruh unsur layanan, dan Biaya/tarif serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 94.31 dan 93.92.

Dari hasil analisis data SKM, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, unsur sarana dan prasarana, serta unsur waktu penyelesaian merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Pada aspek sarana dan prasarana, terdapat keluhan terkait keterbatasan infrastruktur pendukung layanan publik, khususnya yang berbasis digital. Masyarakat menyoroti berbagai kendala yang kerap terjadi pada aplikasi layanan, seperti gangguan sistem proses pengajuan sertifikasi melalui sistem OSS maupun e-sertifikasi, dan proses pengajuan perizinan importasi sistem melalui e-BPOM. Sementara itu, pada aspek waktu penyelesaian, beberapa pengguna layanan menyampaikan bahwa durasi penyelesaian layanan sering tidak konsisten dengan

standar waktu yang telah ditetapkan. Keterlambatan ini umumnya dipengaruhi oleh proses verifikasi berulang, kendala teknis sistem, serta koordinasi lintas unit yang belum optimal.

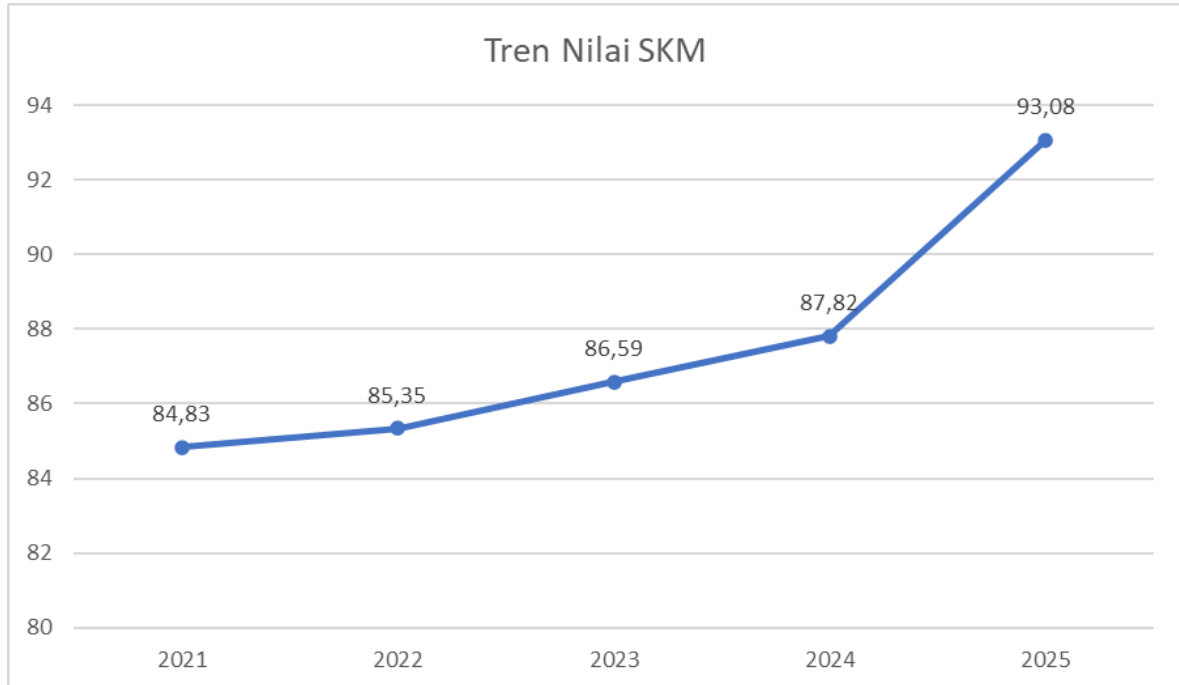
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah memberikan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh pengguna layanan terkait sistem, mekanisme, dan prosedur. Selain itu akan dilakukan koordinasi secara rutin dengan Pusat Data dan Informasi terkait kendala pada sistem agar segera teratasi, serta meningkatkan sistem monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian layanan, guna memastikan layanan berjalan sesuai standar waktu yang ditetapkan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengembangan fitur notifikasi kepada pelaku usaha terkait pengajuan di e-sertifikasi. Permintaan pengembangan fitur notifikasi melalui WA telah disampaikan sejak awal tahun 2025 kepada Pusdatin. Namun, berdasarkan pembahasan bersama dengan Pusdatin, penambahan fitur WA justru berpotensi mengganggu proses kecepatan pelayanan karena sangat membebani server, sehingga disepakati berupa email notifikasi. Adapun pengiriman email notifikasi, telah dikembangkan berupa email notifikasi penerbitan surat perintah bayar (SPB) kepada pelaku usaha sejak Juli 2025	Juli 2025	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
		Terkait informasi layanan ebpom dan kendala pada system saat pengajuan e-bpom telah dikoordinasikan dengan Unit Pusdatin. Jika terjadi sistem error atau kendala, akan diinformasikan melalui pop up di laman depan ebpom.	Juli 2025	Ketua Tim Kerja Ekspor Impor
2	Sarana dan Prasarana	Menyediakan video tutorial pengajuan sertifikasi yang terdapat dalam SISTEMATIK (Sistem Informasi Pelayanan	Mei 2025	Ketua Tim Kerja Sertifikasi

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		Kosmetik), khususnya bagian KONEKSI (Konten Edukasi). SISTEMATIK telah diintegrasikan pada subsite waskos.pom.go.id dan telah dipublikasikan sejak Mei 2025. KONEKSI akan diupdate secara berkala		
		Terkait informasi layanan ebpom dan kendala pada sistem saat pengajuan e-bpom telah dikoordinasikan dengan Unit Pusdatin. kendala sistem note : KSWP tidak terdaftar terjadi karena PU belum mengupdate NPWP 16 Digit. Jika PU sudah mengupdate NPWP nya namun tetap muncul note tersebut, diminta untuk melakukan "clear cache" pada browsernya. Note tersebut juga akan muncul jika PU belum melakukan pembayaran pajak yang menjadi kewajibannya.	Agustus 2025	Ketua Tim Kerja Ekspor Impor
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan penguatan monitoring di sisi petugas BPOM dan percepatan pelatihan bagi anggota tim sertifikasi baru, diharapkan waktu penyelesaian layanan dapat semakin optimal	Juli 2025	Ketua Tim Kerja Sertifikasi
		Melakukan penyesuaian jadwal dan peningkatan respons petugas dalam menjawab WA layanan sehingga pesan dapat segera ditangani	Agustus 2025	Ketua Tim Kerja Sertifikasi dan Ketua Tim Kerja Ekspor Impor

2.5 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Pengawasan Kosmetik dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Direktorat Pengawasan Kosmetik dari tahun 2021 hingga 2025. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Direktorat Pengawasan Kosmetik telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.15
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.81
3	Waktu Penyelesaian	86.17
4	Biaya/Tarif	90.44
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87.48
6	Kompetensi Pelaksana	88.81
7	Perilaku Pelaksana	90.74
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.48
9	Sarana dan Prasarana	86.30

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Direktorat Pengawasan Kosmetik telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Tindak lanjut perbaikan pada unsur Persyaratan			
	1.1 Publikasi Standar Pelayanan Publik Ditwaskos	Sudah	Melakukan publikasi Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik yang antara lain memuat Persyaratan dalam pengajuan layanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat melalui berbagai media, seperti leaflet, media sosial, subsite waskos.pom.go.id .	Lampiran 4.a
	1.2 Penyediaan video tutorial	Sudah	Menyediakan video tutorial pengajuan Sertifikasi CPKB dan tutorial tata cara pengajuan ekspor dan impor untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Video tutorial dapat diakses melalui kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik BPOM dan subsite waskos.pom.go.id .	Lampiran 4.b
	1.3 Penyediaan media informasi terkait layanan publik	Sudah	Menyediakan media informasi layanan publik seperti leaflet, FAQ (Frequently Asked Question) yang dapat diakses melalui subsite waskos.pom.go.id atau dapat diperoleh di loket konsultasi.	Lampiran 4.c
2	Tindak lanjut perbaikan pada unsur Waktu Penyelesaian			
	2.1 Percepatan Pelayanan Publik melalui Desk Konsultasi Layanan	Sudah	Pelaksanaan desk CAPA secara berkala untuk mempercepat proses pemenuhan CAPA industri kosmetik dan juga konsultasi secara online maupun offline untuk mengakomodir pertanyaan terkait CAPA.	Lampiran 4.d

			Selain itu, telah dibuat program Perluasan Peran UPT dalam percepatan sertifikasi CPKB dalam melakukan pendampingan kepada pelaku usaha yang sedang mengajukan sertifikasi CPKB	
	2.2 Kegiatan reminder message pada grup WA antar evaluator dan ketua tim	Sudah	Kegiatan reminder message pada grup WA antar evaluator dan ketua tim untuk reminder prioritas penyelesaian terhadap pengajuan SKI dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik	Lampiran 4.e
3	Tindak lanjut perbaikan pada unsur sarana dan prasarana			
	3.1 Pembuatan media informasi untuk memudahkan pelaku usaha dalam mengajukan perizinan Sertifikasi CPKB, antara lain : - Infografis mengenai mekanisme pengajuan perizinan sarana kosmetik melalui OSS RBA yang antara lain ditampilkan di bit.ly/serasikosmetikBPOM - Video tutorial pengajuan perizinan Sertifikasi CPKB yang dapat diakses melalui kanal youtube Direktorat Pengawasan Kosmetik BPOM, subsite waskos.pom.go.id, atau bit.ly/serasikosmetikBPOM	Sudah	Pembuatan media informasi dilakukan sebagai tindak lanjut perbaikan pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) terkait dengan masih kurangnya pemahaman pelaku usaha dengan mekanisme pengajuan sertifikasi CPKB melalui OSS RBA.	Lampiran 4.f
	3.2 Pembuatan leaflet dan FAQ dalam bentuk media cetak maupun elektronik yang dapat diunduh melalui subsite waskos.pom.go.id , atau	Sudah	Pembuatan media informasi dilakukan sebagai tindak lanjut perbaikan pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) terkait dengan masih kurangnya pemahaman pelaku usaha dengan mekanisme layanan publik di	Lampiran 4.g

	bit.ly/serasikosmetikBPOM		Direktorat Pengawasan Kosmetik baik untuk layanan sertifikasi CPKB maupun layanan Ekspor dan Impor kosmetik	
	3.3 Penyediaan aplikasi itsm.pom.go.id oleh Pusdatin (Pusat Data dan Informasi)	Sudah	Penyediaan aplikasi tersebut dilakukan sebagai tindak lanjut perbaikan pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) terkait dengan adanya kendala di sistem OSS dan e-sertifikasi yang menyebabkan perizinan tidak dapat diakses atau tidak terbit sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	Lampiran 4.h

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 126 orang mengisi SKM pada Direktorat Pengawasan Kosmetik. Layanan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) dan Surat Keterangan Impor Kosmetik dan bahan kosmetik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 63 orang dan 40 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Kosmetik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,08. Nilai SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana, dan Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Direktorat Pengawasan Kosmetik telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil SKM periode sebelumnya tahun 2024 dengan status 100%.

Jakarta, 29 Agustus 2025

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa

NIP. 19690504 199803 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Terdiri dari 4 bagian, yaitu:

1) Bagian 1: Responden

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir <= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama Pelajar /mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Persentase tahapan penyelesaian Layanan Hitungan dalam %

Selanjutnya >

2) Bagian 2: Kuesioner SPKP

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

☐ Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Cukup Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
- ☐ Tidak Jelas
- ☐ Kurang Jelas
- ☐ Cukup Jelas
- ☐ Jelas
- ☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Lengkap
 - ☐ Tidak Lengkap
 - ☐ Kurang Lengkap
 - ☐ Cukup Lengkap
 - ☐ Lengkap
 - ☐ Sangat Lengkap
12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?
- ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?
- ☐ Sangat Tidak Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai

3) Bagian 3: Kuesioner SPAK

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik
 Tahun 2025

1	RESPONDEN Keterangan Identitas	2	KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	3	KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	4	SARAN & MASUKAN Selesai
---	-----------------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------------------------

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi
 - ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan
 - ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang
 - ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

4) Bagian 4: Saran & Masukan

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik
Tahun 2025

- 1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
- 2 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
- 3 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
- 4 SARAN & MASUKAN
Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

4² 615

Masukan kode keamanan di atas...

[← Kembali](#)

[Selesai](#)

2. Hasil Olah Data SKM

SAPA APIP BADAN POM														
Direktorat Pengawasan Kosmetik														
Survei Kepuasan Masyarakat														
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
2025	Direktorat Pengawasan Kosmetik	126	129	92.06	91.67	91.93	94.31	93.12	93.92	95.24	93.05	91.80	93.08	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat														
Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Pengawasan Kosmetik														
Tahun: 2025														
Unit Kerja: Direktorat Pengawasan Kosmetik														
Laporan:														
Layanan														
No	View	Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
1		Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	63	63	93.92	93.12	94.71	95.50	95.24	96.03	97.09	95.50	94.18	95.03
2		Surat persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetika bersama dengan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT)	3	3	94.44	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.38
3		Surat keterangan ekspor kosmetika	6	6	88.89	86.11	88.89	88.89	88.89	86.11	91.67	88.89	88.89	88.58
4		Surat keterangan impor kosmetika dan bahan kosmetika	40	40	88.75	89.17	87.08	92.92	89.58	91.25	92.92	90.42	87.08	89.91
5		Pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme kosmetika	4	4	87.50	83.33	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	91.67	87.50	87.50
6		Rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk kosmetik	2	5	83.33	83.33	80.56	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.02
7		Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk kosmetik	1	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
8		Perubahan administrasi sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik	7	7	100.00	100.00	98.41	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.82

Data lengkap Excel:

File Home Insert Draw Page Layout Formulas Data Review View Help Acrobat															Rosa Alfa														
Calibri 9 Font Wrap Text Merge & Center Conditional Formatting Styles Cells Editing Adobe Acti																													
A1 Tahun																													
A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W																													
Tahun 2025																													
Unit Kerja: Direktorat Pengawasan Kosmetik																													
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/Perusahaan tempat bekerja/pekerjaan	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran									
5	1. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Andi Ichanes	42	Laki-laki	8528635615	12/Profesi/33	Pegawai swasta	Bio Kusuma	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan memadai. Informasi yang diberikan sudah jelas dan mudah dipahami.								
6	2. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	agt. Elizabeth Retna Standensi, M.Sc.	36	Perempuan	81290108721	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Gondwang Traditional Kosmetika	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Perhatikan pelayanan yang sudah baik dan terus di kembangkan untuk lebih baik lagi. Teruslah.								
7	3. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Moch. Agus Muttakin	36	Laki-laki	85215009853	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Mada Industri Kosmetik	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sukses selalu BPFM di Terima kasih atas support BPFM untuk industri.								
8	4. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Yuni	42	Perempuan	81385886960	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Angerah Malik Jember	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang sangat baik dan sangat membantu baik secara online 24/24 maupun tatap muka. - Mohon untuk saran pelayanan konsultasi ini baik konsultasi dengan bangunan maupun konsultasi CPH tatap muka dipertahankan (jangan tidak dihilangkan) Terima kasih.								
9	5. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Bini	46	Perempuan	81310416038	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Lion Wings	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas support BPFM untuk industri.								
10	6. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Anggi Kusuma Hapsari	39	Perempuan	8176291827	12/Profesi/33	Lainnya	PT. INDAH TEKNOLOGI KOSMETIKA	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Pelayanan yang sangat baik dan sangat membantu baik secara online 24/24 maupun tatap muka. - Mohon untuk saran pelayanan konsultasi ini baik konsultasi dengan bangunan maupun konsultasi CPH tatap muka dipertahankan (jangan tidak dihilangkan) Terima kasih.								
11	7. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Yanita Eriana	38	Perempuan	81212801217	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Cool Betty Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Badan POM sangat membantu.								
12	8. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Dwi Indarti	40	Perempuan	8567972148	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Immortal Cosmedika Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang sangat baik dan sangat membantu baik secara online 24/24 maupun tatap muka. - Mohon untuk saran pelayanan konsultasi ini baik konsultasi dengan bangunan maupun konsultasi CPH tatap muka dipertahankan (jangan tidak dihilangkan) Terima kasih.								
13	9. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Kurni Hanifah	28	Perempuan	8783587636	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Zada Syifa Nusantara	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang sangat baik dan sangat membantu baik secara online 24/24 maupun tatap muka. - Mohon untuk saran pelayanan konsultasi ini baik konsultasi dengan bangunan maupun konsultasi CPH tatap muka dipertahankan (jangan tidak dihilangkan) Terima kasih.								
14	10. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	agt. Dewi Mariani, S.Si	50	Perempuan	85161552578	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Medhas Global Prima	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Terima kasih standar pelayanan baik sistem maupun customer service/pengeja layanan cukup baik dan memuaskan. Ada beberapa sedikit saran bila ada info terkait pemantauan atau pemberian sertifikat selain di notifikasi dalam sistem, juga bisa dikirimkan melalui WA PIC pemohon (yang hrs diminta di sistem no kontak) sehingga dapat merespon dengan cepat atas keluhan data dll. Terima kasih atas support pelayanan yang cukup baik.								
15	11. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Ewin Irmunander	27	Laki-laki	81262647216	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Mahar dharma purni	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Selamat, Terimakasih.								
16	12. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	hilly Farnania M	46	Perempuan	81232963744	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. United Farmatic Indonesia	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Sangat baik pelayanan dan responnya, agar tetap dipertahankan kualitas layanannya.								
17	13. Sertifikat cara pembuatan kosmetika yang baik	2025-07-28	Iza syaffri	41	Perempuan	81316782963	12/Profesi/33	Pegawai swasta	PT. Mosaic Universe Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga selalu menjadi yg terbaik								

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

Keputusan Direktur Pengawasan Kosmetik

- HK.02.02.44.06.25.65 tanggal 24 Juni 2025 tentang Tim Kerja di Direktorat Pengawasan Kosmetik



KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK
NOMOR HK.02.02.44.06.25.65 TAHUN 2025
TENTANG
PERUBAHAN KEDUA TIM KERJA TAHUN 2025
DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK

Menimbang : a. Bahwa berdasarkan ketentuan Diktum Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 tahun 2023 tentang pedoman sistem kerja pada Badan Pengawas Obat dan Makanan untuk penyederhanaan Birokrasi, Direktorat Pengawasan Kosmetik perlu melakukan penyesuaian sistem kerja untuk penvederhanaan Birokrasi:

XII. Tim Kerja Peningkatan Pelayanan Publik

A. Ketua Tim

Aprilya Tri Susanti., S.Farm., Apt

B. Tim Utama

1. Mohammad Gama Ramadhan, S.Farm, Apt
2. Wiwin Widya Prastiwi, S.Si, Apt
3. Bunga Citra Diorana, S.T
4. Melinda Lusiana, S.Farm, Apt
5. Dwi Handayani, S.F., Apt., M.Si
6. Dany Dwi Agistia, S.Farm., Apt

- HK.02.02.44.06.25.66 tanggal 30 Juni 2025 tentang Tim Reformasi Birokrasi dalam Rangka Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di Lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK
NOMOR HK.02.02.44.06.25.66
TENTANG
PERUBAHAN TIM REFORMASI BIROKRASI DALAM RANGKA PEMBANGUNAN ZONA
INTEGRITAS MENUJU WBK/WBBM
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK,

- Menimbang : a. Bahwa untuk efektivitas pelaksanaan Reformasi Birokrasi Badan Pengawas Obat dan Makanan pada unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan perlu dibentuk Tim Reformasi Birokrasi;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pengawasan Kosmetik tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM di Lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik;

PENGUATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

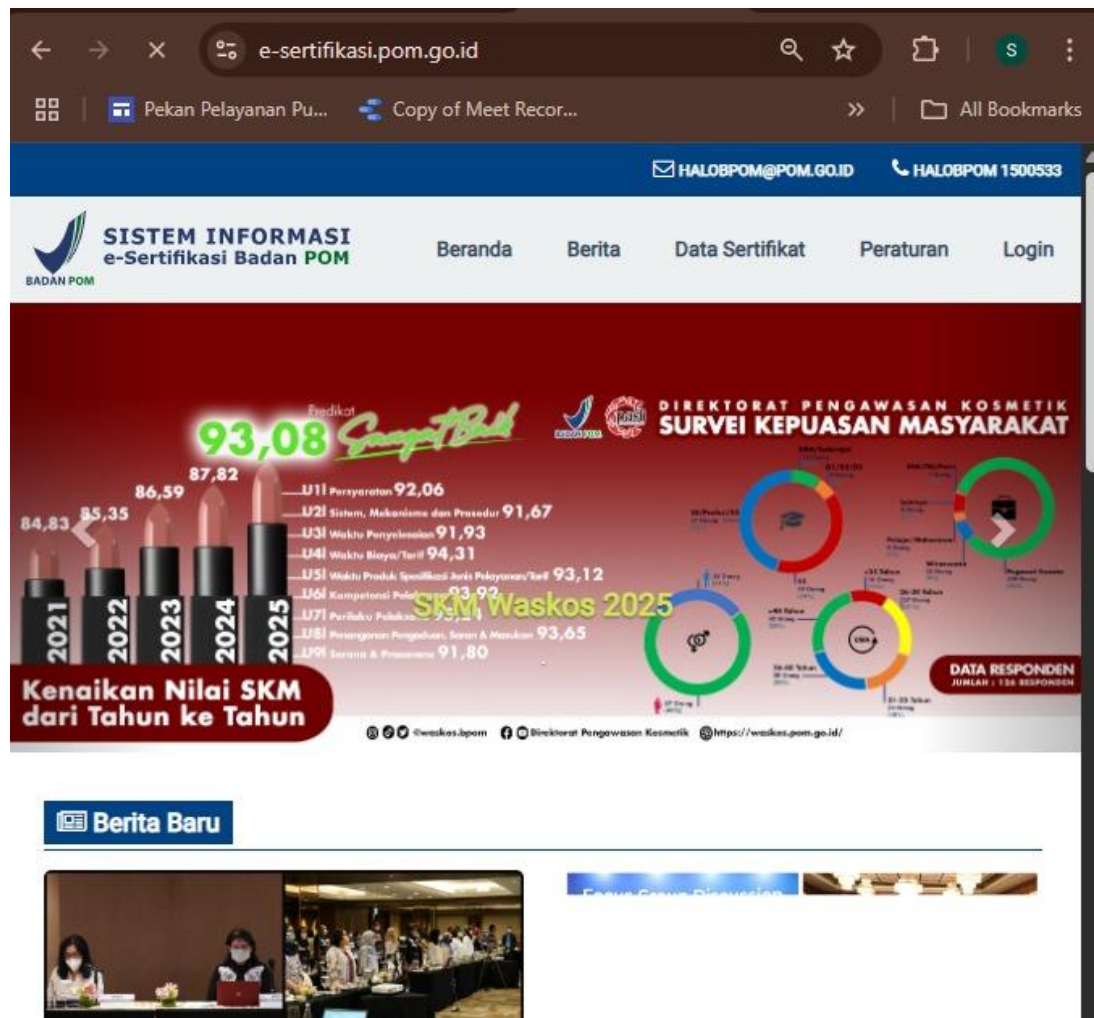
- Ketua : **Dany Dwi Agistia, S.Farm., Apt**
- Sekretaris : Bunga Citra Diorana, ST
- Anggota : 1. Wiwin Widya Prastiwi, S. Si., Apt.
2. M. Gama Ramadhan, S.Farm., Apt
3. Mayang Ambarsari, S.Si
4. Aprilya Tri Susanti, S.Farm,Apt
5. Rena Wuri Pawestri, A.Md
6. M. Azhar Muharram, S.Farm
7. Reza Ismail, S.Farm., M.Farm
8. Gery Himawan., S.Gz
9. Apt. Reza Alifa Zikra, S.Farm
10.Apt. Annisa Dwi Safira Rizenda,
S.Farm

b. Publikasi Hasil SKM

- Publikasi di subsite waskos.pom.go.id



- Publikasi di subsite e-sertifikasi.pom.go.id



- Publikasi di instagram @waskos.bpom



- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM



- d. Dokumentasi pelaksanaan FKP (Forum Komunikasi Publik), termasuk di dalamnya pemaparan rencana tindak lanjut hasil SKM Tahun 2025



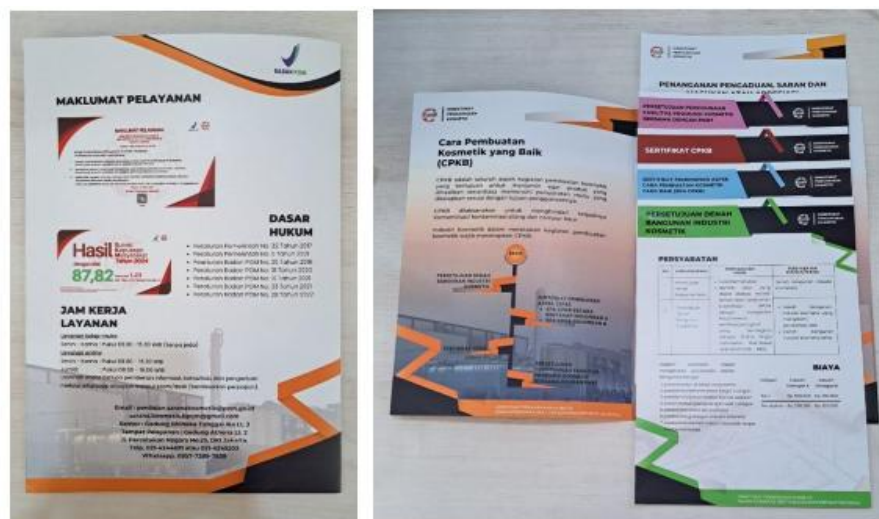


4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode sebelumnya

a. Publikasi Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik



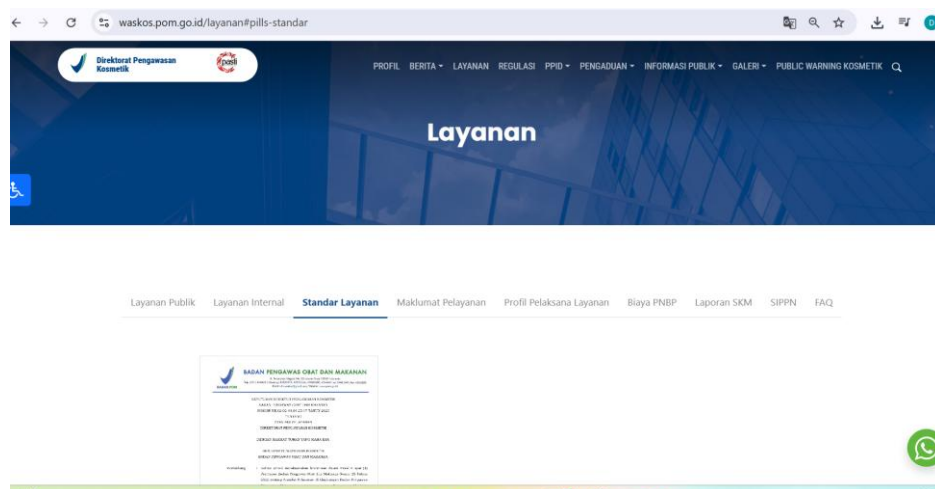
Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik



Publikasi Standar Pelayanan melalui Leaflet

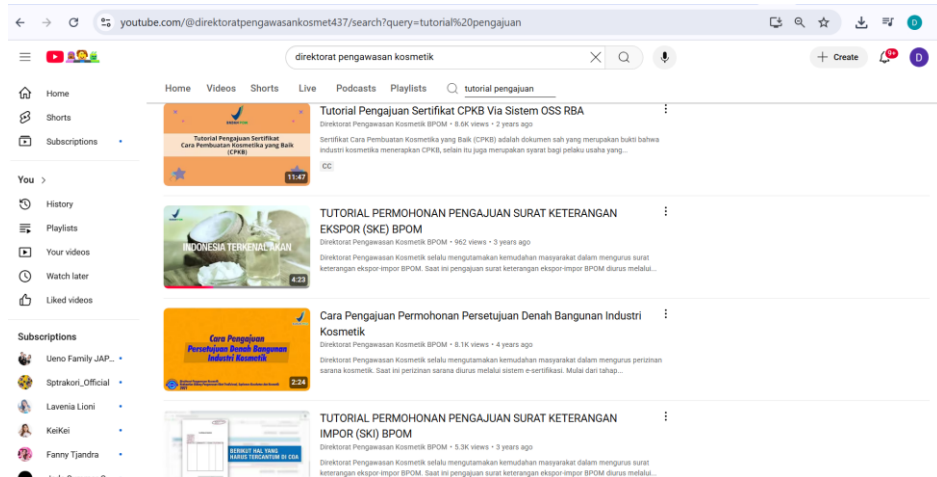


Publikasi Standar Pelayanan melalui Media Sosial (Instagram Direktorat Pengawasan Kosmetik @waskos.bpom)

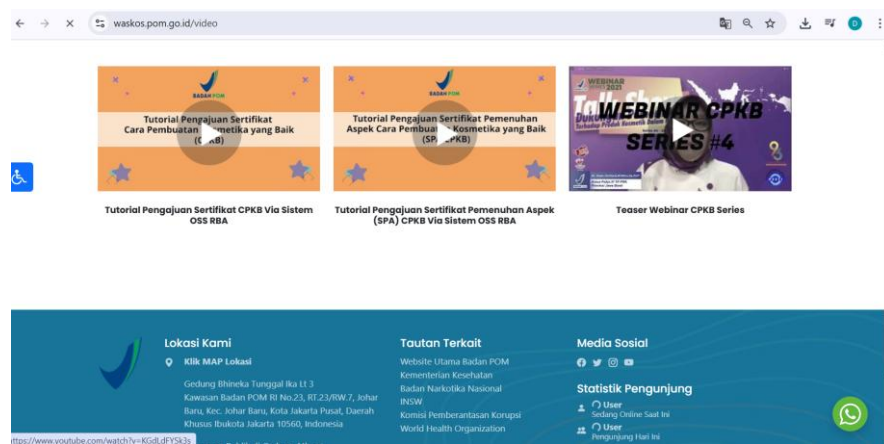


Publikasi Standar Pelayanan melalui Subsite waskos.pom.go.id

b. Penyediaan video tutorial



Video Tutorial yang dapat diakses melalui YouTube Direktorat Pengawasan Kosmetik



Video Tutorial yang dapat diakses melalui subsite waskos.pom.go.id

c. Penyediaan media informasi



Media Informasi (Leaflet, FAQ) yang dapat diakses melalui subsite waskos.pom.go.id



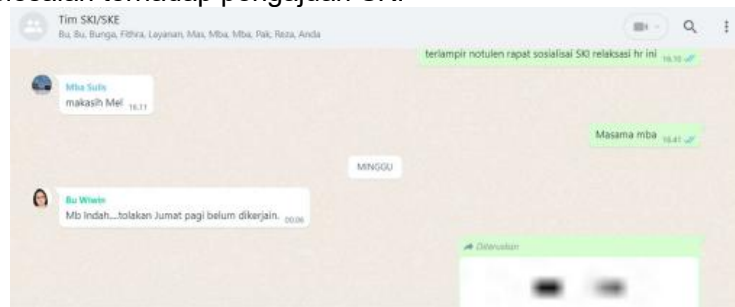
Media Informasi (Leaflet, FAQ) juga dapat diperoleh di Loker Layanan Direktorat Pengawasan Kosmetik

d. Percepatan Pelayanan Publik melalui Desk Konsultasi Layanan

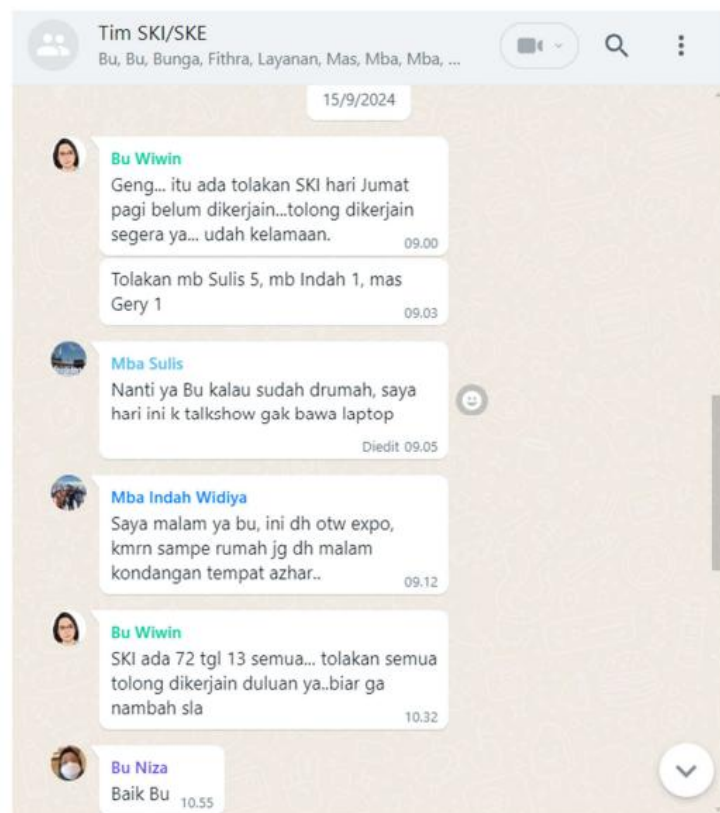


Pelaksanaan Desk Konsultasi

- e. Reminder message pada grup WA antar evaluator dan ketua tim untuk reminder prioritas penyelesaian terhadap pengajuan SKI

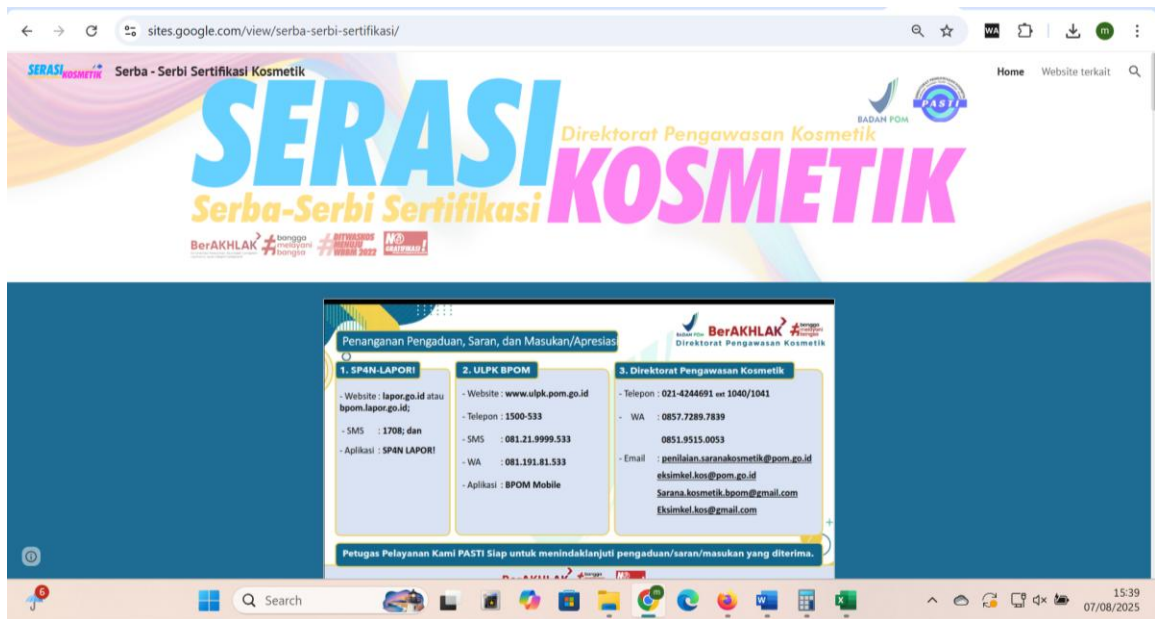


SS kegiatan reminder message melalui wa grup



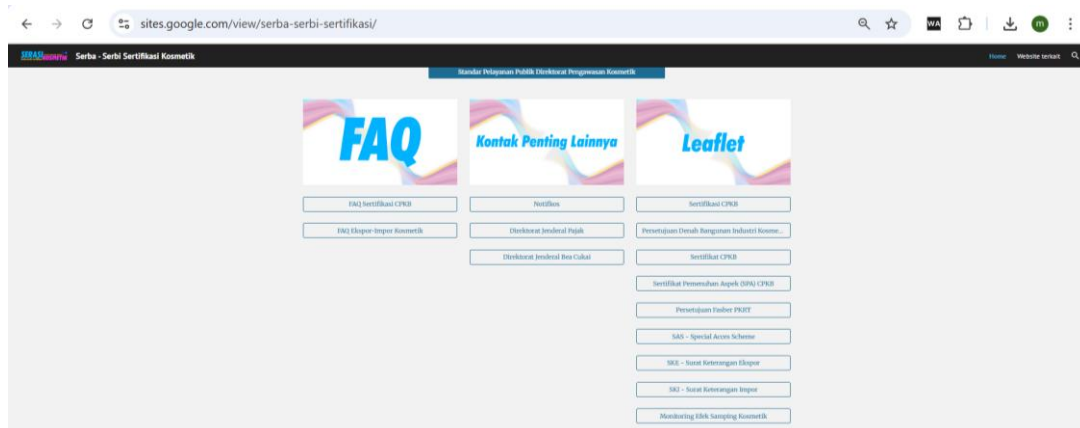
SS kegiatan reminder message melalui wa grup

f. Pembuatan media informasi

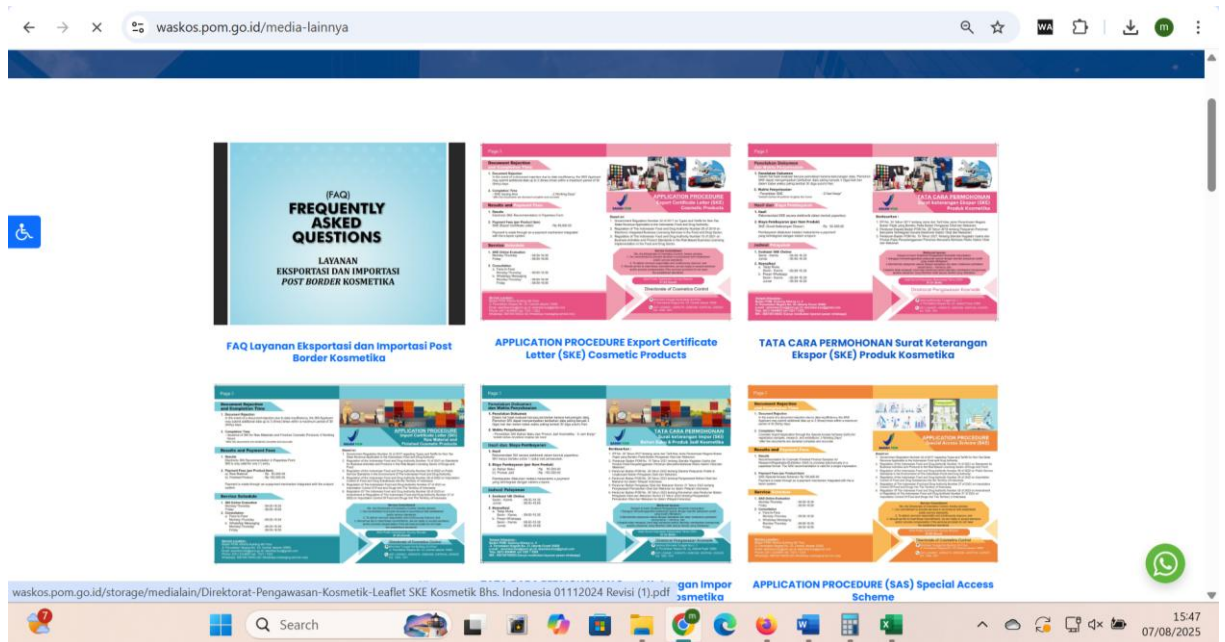


Infografis mengenai mekanisme pengajuan perizinan sarana kosmetik melalui OSS RBA di bit.ly/serasikosmetikBPOM

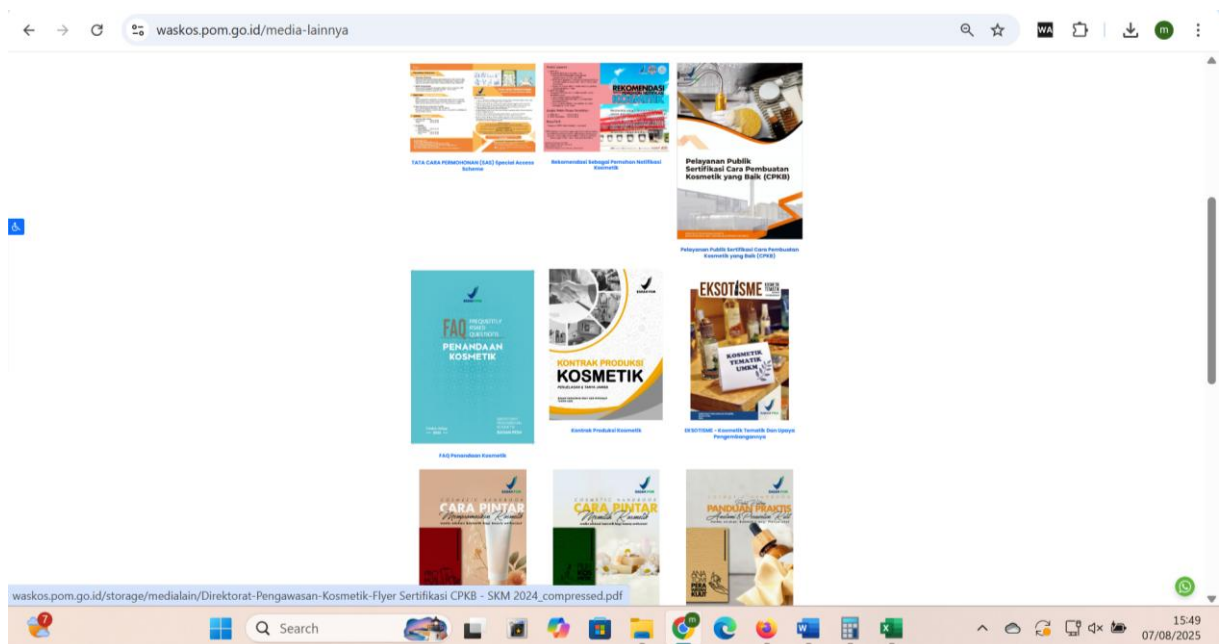
g. Leaflet dan FAQ pada subsite waskos.pom.go.id, atau bit.ly/serasikosmetikBPOM



Subsite bit.ly/serasikosmetikBPOM

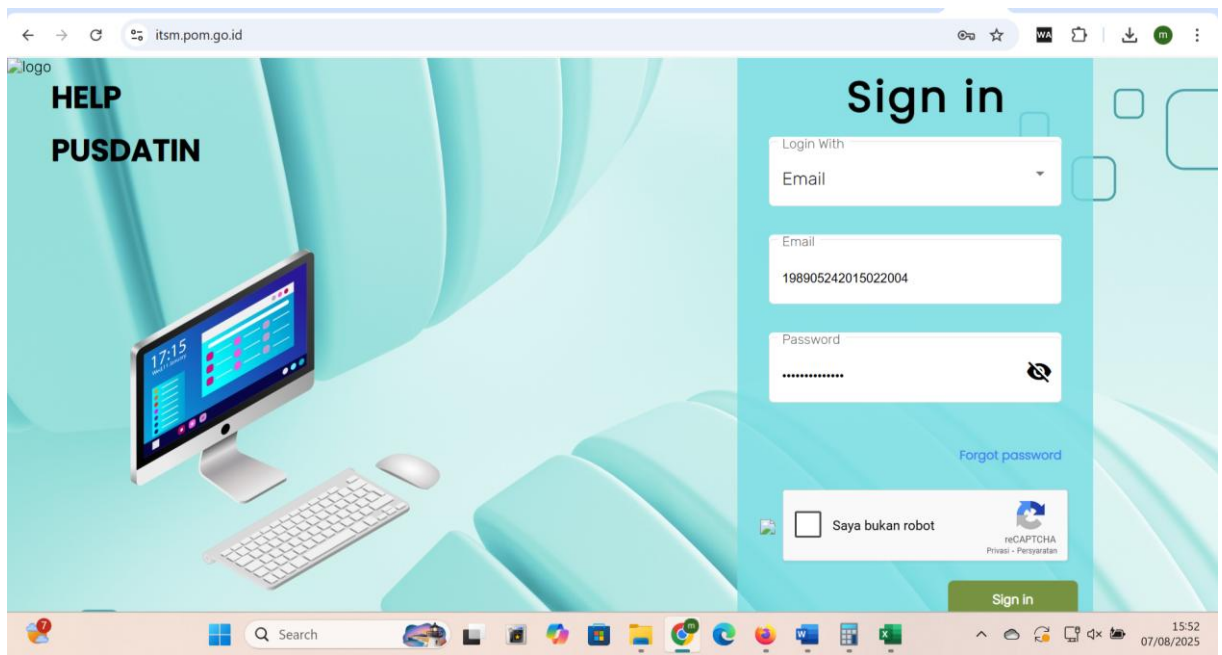


Subsite waskos.pom.go.id



Subsite waskos.pom.go.id

- h. Penyediaan aplikasi itsm.pom.go.id oleh Pusdatin (Pusat Data dan Informasi)



Subsite itsm.pom.go.id