



BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**Direktorat Pengawasan Kosmetik
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2026**

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
2.5 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 : Priharika Septyowati, S.Si, Apt, MKM
NIP : 19710901 199903 2 001
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, 17 Agustus 2026
Direktur Pengawasan Kosmetik,



Priharika Septyowati
NIP. 19710901 199903 2 001

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 I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan <i>cleansing data</i>	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 373 orang dan sampel sebanyak 90 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	100	24
2	Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	7	2
3	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Kosmetika	25	7
4	Penerbitan surat keterangan impor kosmetik dan bahan kosmetik	190	43
5	Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> kosmetik	15	4
6	Pemberian Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	4	1
7	Pemberian Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk kosmetik	2	1
8	Perubahan administrasi sertifikat pemenuhan aspek CPKB (SPA CPKB)	30	8
9	Penerbitan surat persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetik bersama dengan obat kuasi	0	0
Jumlah		373	90

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 90 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	33	36,7%
		Perempuan	57	63,3%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	4	4,4%
		D1/D2/D3	16	17,8%
		S1	28	31,1%
		S2/Profesi/S3	42	46,7%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	0	0%
		Pegawai Swasta	79	87,8%
		Wiraswasta	3	3,3%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	6	6,7%
		Petani/ nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/ Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	2	2,2%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	90	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%

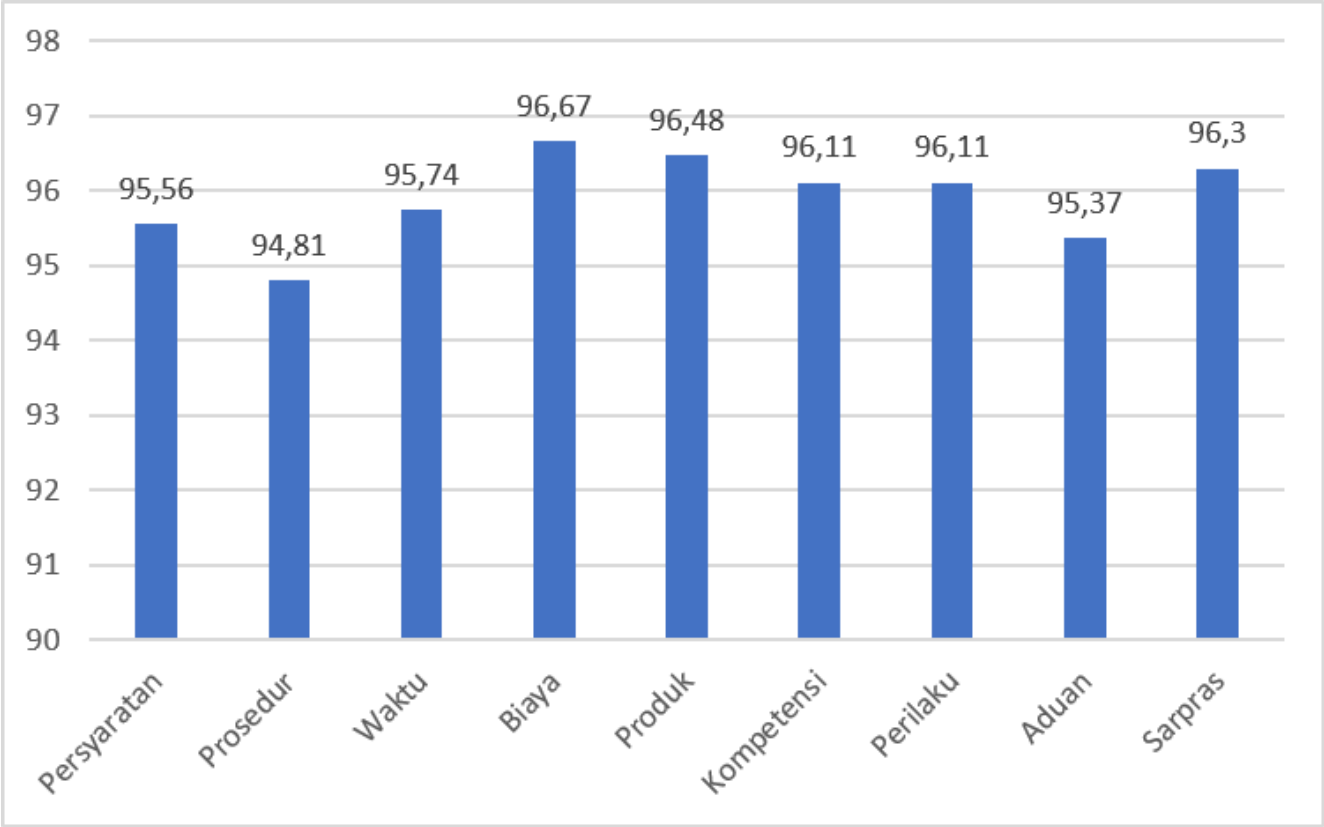
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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
Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	24	96.53	94.44	97.69	97.22	97.22	97.92	97.22	93.75	97.92	96.66
Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Kosmetika	7	88.10	92.86	93.65	92.86	92.86	92.86	88.10	90.48	92.86	91.62
Penerbitan surat keterangan impor kosmetik dan bahan kosmetik	43	97.67	96.90	95.22	96.90	97.29	96.12	97.67	97.29	96.51	96.84
Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau <i>special access scheme</i> kosmetik	4	95.83	95.83	94.44	95.83	91.67	91.67	87.50	91.67	91.67	92.90
Pemberian Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya	1	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.30
Pemberian Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya untuk kosmetik	1	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	85.19
Perubahan administrasi sertifikat pemenuhan aspek CPKB (SPA CPKB)	8	89.58	87.50	95.14	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	95.83	94.14
Penerbitan surat persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetik bersama dengan obat kuasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur		95.56	94.81	95.74	96.67	96.48	96.11	96.11	95.37	96.30	95.91

IKM Unit Layanan	95.91
Mutu Unit Layanan	A

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



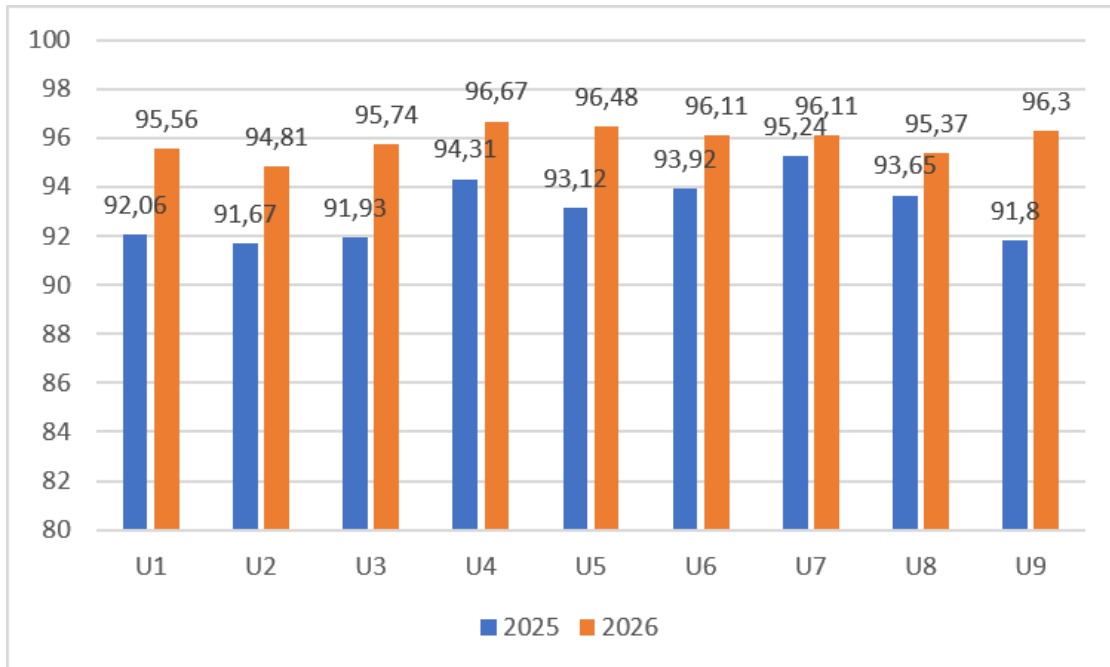
2.3 Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2025	2026	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	92.06	95.56	3.50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.67	94.81	3.14
U3	Waktu Penyelesaian	91.93	95.74	3.81
U4	Biaya/Tarif	94.31	96.67	2.36
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93.12	96.48	3.36
U6	Kompetensi Pelaksana	93.92	96.11	2.19
U7	Perilaku Pelaksana	95.24	96.11	0.87
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.65	95.37	1.72
U9	Sarana dan Prasarana	91.80	96.30	4.50
Nilai SKM Unit Layanan		93.08	95.91	2.83

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 2025 dan 2026



2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Untuk seluruh unsur pelayanan di tahun 2026 mengalami peningkatan dan mendapatkan mutu pelayanan yang sangat baik. Tiga unsur layanan dengan hasil terendah yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (94.81), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (95.37), dan Persyaratan (95.56).
2. Sedangkan, tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 96,67 dari seluruh unsur layanan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 96.48 dan 96.30.

Dari hasil analisis data SKM, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta unsur Persyaratan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Terdapat beberapa masukan terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan, dimana dibutuhkan optimalisasi sistem serta aplikasi layanan, seperti sistem OSS maupun e-Sertifikasi untuk pengajuan sertifikasi, serta sistem e-BPOM untuk pengajuan perizinan importasi dan eksportasi. Terkait unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, beberapa pengguna layanan menyampaikan agar dapat ditingkatkan kecepatan petugas dalam merespon konsultasi, terutama konsultasi secara online, utamanya melalui

WhatsApp. Terkait unsur Persyaratan, terdapat masukan agar dilakukan sosialisasi mengenai regulasi terkini yang berkaitan dengan layanan Direktorat Pengawasan Kosmetik.

Atas dasar masukan tersebut, Direktorat Pengawasan Kosmetik menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi juga untuk menjawab kendala yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama yang dilakukan Direktorat Pengawasan Kosmetik adalah memberikan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh pengguna layanan terkait sistem, mekanisme, dan prosedur. Selain itu, Direktorat Pengawasan Kosmetik akan mengoptimalkan pemanfaatan berbagai media komunikasi dan kanal informasi resmi, memperkuat koordinasi dengan unit teknis pengelola sistem layanan, serta meningkatkan kapasitas petugas layanan agar mampu memberikan respons yang lebih cepat, tepat, dan konsisten terhadap pertanyaan maupun pengaduan masyarakat.

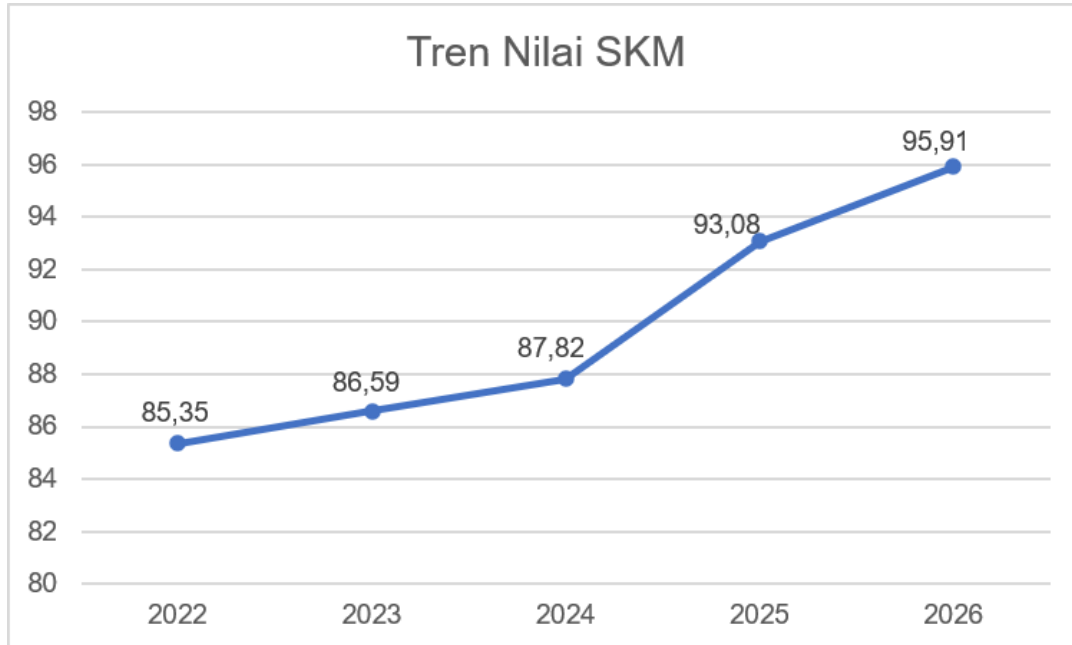
Dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan ketentuan layanan, Direktorat Pengawasan Kosmetik juga akan melakukan sosialisasi maupun penyebarluasan informasi mengenai regulasi terbaru melalui berbagai media. Informasi yang disampaikan akan disusun dengan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami, serta dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan koordinasi dengan K/L dan bagian terkait mengenai kendala pada sistem OSS dan e-sertifikasi untuk pengajuan sertifikasi, maupun sistem e-BPOM untuk pengajuan perizinan importasi dan eksportasi.	Agustus 2026	Ketua Tim Kerja Sertifikasi dan Ketua Tim Kerja Ekspor Impor
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Membuat penjadwalan untuk petugas loket layanan serta petugas yang menjawab chat konsultasi melalui WhatsApp Layanan.	Juli 2026	Ketua Tim Kerja Sertifikasi dan Ketua Tim Kerja Ekspor Impor
		Melakukan koordinasi internal untuk mempercepat respon terhadap konsultasi pelanggan	Juli 2026	Ketua Tim Kerja Sertifikasi dan Ketua Tim Kerja Ekspor Impor
		Mengembangkan inovasi SISTEMATIK dengan menambahkan fitur NARA (Narasumber Kosmetik Aman) yang merupakan media tanya jawab berbasis Artificial Intelligence (AI) bagi masyarakat dengan topik	Juli 2026	Ketua Tim Kerja Sertifikasi, Ketua Tim Kerja Ekspor Impor, dan Ketua Tim Kerja Peningkatan Kualitas

		terkait layanan Direktorat Pengawasan Kosmetik untuk mempercepat respon terhadap pertanyaan masyarakat. Fitur NARA dapat diakses melalui subsite Direktorat Pengawasan Kosmetik waskos.pom.go.id di menu SISTEMATIK		Pelayanan Publik
3	Persyaratan	Mempublikasikan Standar Pelayanan Publik Direktorat Pengawasan Kosmetik yang antara lain memuat Persyaratan dalam pengajuan layanan melalui berbagai media, seperti e-kiosk, instagram, subsite waskos.pom.go.id	Agustus 2026	Ketua Tim Kerja Sertifikasi, Ketua Tim Kerja Ekspor Impor, dan Ketua Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
		Menyediakan leaflet serta FAQ (<i>Frequently Asked Question</i>) berisi Persyaratan dalam pengajuan layanan yang dapat diakses melalui subsite waskos.pom.go.id	Agustus 2026	Ketua Tim Kerja Sertifikasi, Ketua Tim Kerja Ekspor Impor, dan Ketua Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

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 2022 hingga 2026. 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 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92.06
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.67
3	Waktu Penyelesaian	91.93
4	Biaya/Tarif	94.31
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93.12
6	Kompetensi Pelaksana	93.92
7	Perilaku Pelaksana	95.24
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.65
9	Sarana dan Prasarana	91.80

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 2025. 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 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			
	1.1 Pengembangan fitur notifikasi kepada pelaku usaha terkait pengajuan di e-sertifikasi	Sudah	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 dengan bersama 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.	Lampiran 4.a
	1.2 Informasi layanan ebpom terkait sistem error atau kendala.	Sudah	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.	Lampiran 4.b

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	Tindak lanjut perbaikan pada unsur Sarana dan Prasarana			
	2.1 Penyediaan video tutorial dan media informasi terkait layanan publik	Sudah	Menyediakan video tutorial pengajuan sertifikasi yang terdapat dalam SISTEMATIK (Sistem Informasi Pelayanan Kosmetik), khususnya bagian KONEKSI (Konten Edukasi) dan PINTER (Pusat Informasi Terpadu). SISTEMATIK telah diintegrasikan pada subsite waskos.pom.go.id dan telah dipublikasikan sejak Mei 2025. KONEKSI akan diupdate secara berkala	Lampiran 4.c
	2.2 Informasi layanan BPOM apabila terdapat data pelaku usaha yang belum sinkron	Sudah	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.	Lampiran 4.d

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Tindak lanjut perbaikan pada unsur Waktu Penyelesaian			
	3.1 Monitoring dan percepatan pelatihan untuk petugas BPOM	Sudah	Melakukan penguatan monitoring di sisi petugas BPOM dan percepatan pelatihan bagi anggota tim sertifikasi baru, diharapkan waktu penyelesaian layanan dapat semakin optimal	Lampiran 4.e
	3.2 Jadwal respons dan penyesuaian peningkatan petugas dalam menjawab WA layanan.	Sudah	Menyusun dan melaksanakan jadwal respons serta penyesuaian peningkatan petugas dalam menjawab WA Layanan sehingga pesan WA Layanan dapat segera ditangani. Selain itu petugas saling berkoordinasi melalui grup Whatsapp untuk menjawab pertanyaan dari WA Layanan.	Lampiran 4.f

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 90 orang mengisi SKM pada Direktorat Pengawasan Kosmetik. Layanan Surat Keterangan Impor Kosmetik dan Bahan Kosmetik dan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 43 orang dan 24 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Kosmetik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,91. Nilai SKM Direktorat Pengawasan Kosmetik menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta unsur Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Direktorat Pengawasan Kosmetik telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil SKM periode sebelumnya tahun 2025 dengan status 100%.

Jakarta, 17 Agustus 2026

Direktur Pengawasan Kosmetik,



Priharika Septyowati

NIP. 19710901 199903 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Terdiri dari 4 bagian, yaitu:

1) Bagian 1: Responden

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikasi cara pembuatan kosmetik yang baik
Tahun 2026

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	
Presentase tahapan penyelesaian Layanan	Hitungan dalam %

Top

Selanjutnya >

2) Bagian 2: Kuesioner SPKP

← → ↺ 🌐 sapaapip.pom.go.id/skm/layanan?token=0cc25828b34dac9bc3448e24259e2817cf2e4357

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikasi cara pembuatan kosmetik yang baik
Tahun 2026

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** Sertifikasi cara pembuatan kosmetik yang baik Tahun 2026

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

4) Bagian 4: Saran & Masukan

Survei Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Sertifikasi cara pembuatan kosmetik yang baik
Tahun 2026

1 RESPONDEN Keterangan Identitas	2 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	3 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	4 SARAN & MASUKAN Selasai
Silahkan isi kolom dibawah ini 55 5 1 5 Masukan kode keamanan di atas...			
Kembali			Selanjutnya

2. Hasil Olah Data SKM

SAPA APIP BADAN POM														
Direktorat Pengawasan Kosmetik														
Survei Kepuasan Masyarakat														
Halaman Awal - Survei Kepuasan Masyarakat														
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
2026	Direktorat Pengawasan Kosmetik	90	90	95.56	94.81	95.74	96.67	96.48	96.11	96.11	95.37	96.30	95.91	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Total rows : 1 to 1 of 1

Data lengkap Excel:

SAPA APIP BADAN POM														
Direktorat Pengawasan Kosmetik														
Survei Kepuasan Masyarakat														
Halaman Awal - Survei Kepuasan Masyarakat														
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
2026	Direktorat Pengawasan Kosmetik	90	90	95.56	94.81	95.74	96.67	96.48	96.11	96.11	95.37	96.30	95.91	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Total rows : 1 to 1 of 1

SAPA APIP BADAN POM														
Direktorat Pengawasan Kosmetik														
Survei Kepuasan Masyarakat														
Halaman Awal - Survei Kepuasan Masyarakat														
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
2026	Direktorat Pengawasan Kosmetik	90	90	95.56	94.81	95.74	96.67	96.48	96.11	96.11	95.37	96.30	95.91	
Tahun	Unit	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index	Laporan
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Total rows : 1 to 1 of 1

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM

Keputusan Direktur Pengawasan Kosmetik

- HK.02.02.44.02.26.20 tanggal 2 Februari 2026 tentang Tim Kerja di Direktorat Pengawasan Kosmetik



SURAT TUGAS

NOMOR: HK.02.02.44.02.26.20

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan diktum Ketiga 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 penyederhanaan birokrasi;
- b. bahwa penyesuaian sistem kerja untuk penyederhanaan birokrasi sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilaksanakan melalui penugasan pejabat fungsional dan pelaksana dalam tim kerja;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Tugas Direktur Pengawasan Kosmetik;

12. Tim Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

- Tugas : 1. Mengoordinasikan penyelenggaraan dan evaluasi pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik
2. Mengoordinasikan penyediaan informasi, pengelolaan pengaduan, dan konsultasi pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik
3. Mengoordinasikan penyusunan dan monitoring evaluasi atas Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

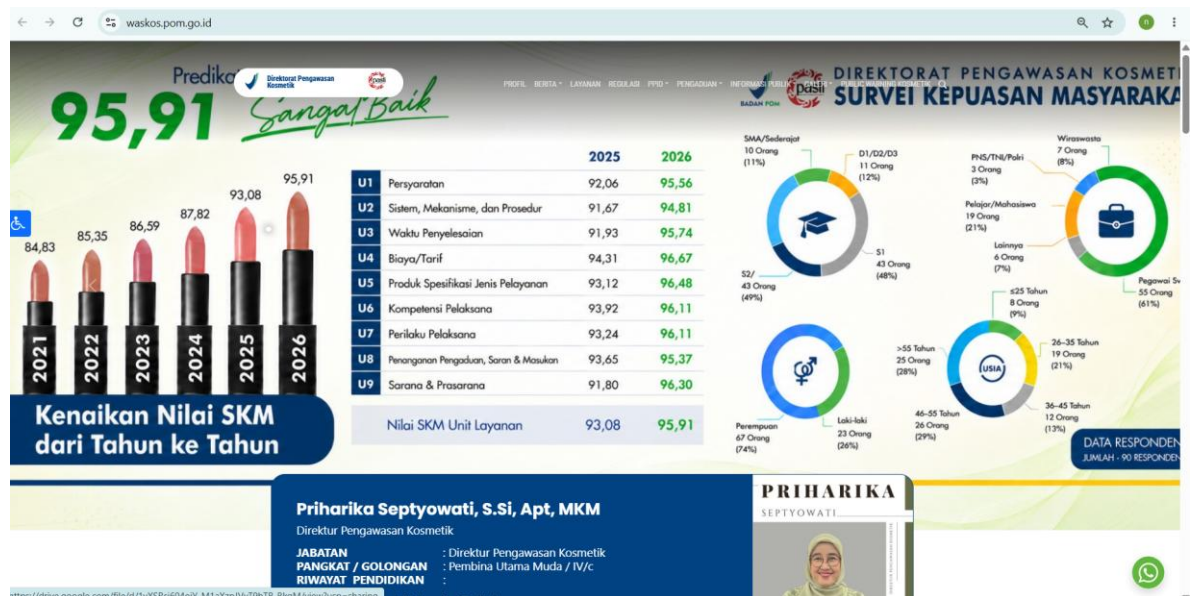
4. Mendorong terciptanya inovasi dan budaya pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik
5. Mengoordinasikan pengelolaan penilaian kepuasan dan tindak lanjutnya terhadap pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik
6. Mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik

Ketua : Dany Dwi Agistia, S.Farm., Apt

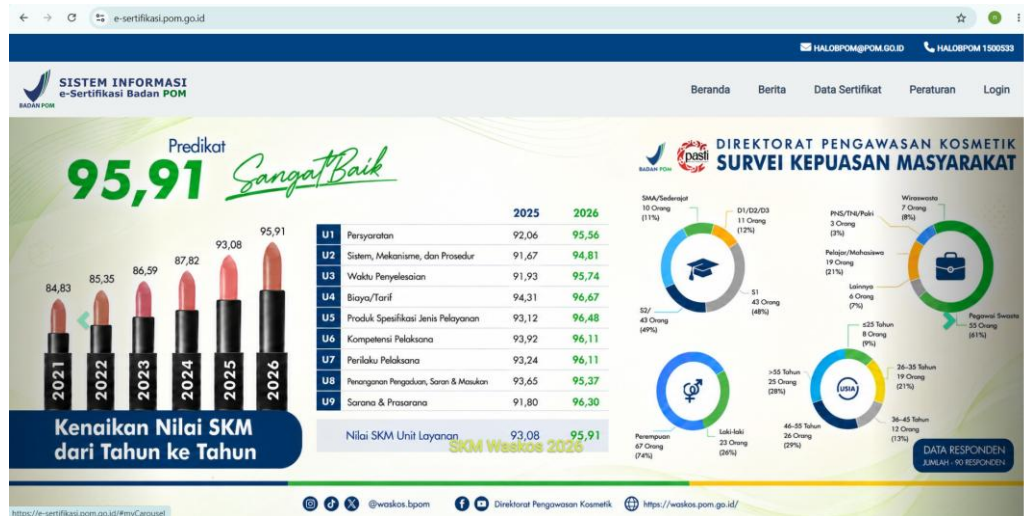
Anggota : 1. Wiwin Widya Prastiwi, S.Si., Apt
 2. M.Gama Ramadhan, S.Farm., Apt
 3. Mayang Ambarsari, S.Si
 4. Indah Widiyaningrum, S.Si., Apt., M.K.M
 5. Tofa Apriansyah, S.Farm., SH., Apt., M.Si
 6. Bunga Citra Diorana, ST
 7. Apt. Annisa Dwi Safira Rizenda, S.Farm
 8. Rena Wuri Pawestri, A.Md
 9. Reza Ismail, S.Farm
 10. Gery Himawan, S.Gz
 11. Apt. Reza Alifa Zikra, S.Farm
 12. Nadia Regina Puspita, SH
 13. Lia Rizki Amalia, 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

MAKLUMAT PELAYANAN
Direktorat Pengawasan Kosmetik
Directorate of Cosmetic Control Service
Nomor: BKK.02.02.41.07.20.01

Dengan ini kami Direktorat Pengawasan Kosmetik menyatakan:
The Directorate of Cosmetic Control Service declares that we are committed to:
1. menyajikan/menyediakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
2. berkolaborasi - bermitra dengan pihak lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat;
4. menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat;
5. menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.

Jakarta, 04 Juli 2025
Direktorat Pengawasan Kosmetik

STANDAR PELAYANAN
Standar Pelayanan Badan POM Nomor 02 Tahun 2023

JENIS LAYANAN PUBLIK

1. Penyediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang Baik
2. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Produksi Kosmetik
3. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Distribusi Kosmetik
4. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Peredaran Kosmetik
5. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
6. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
7. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
8. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
9. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
10. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
11. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
12. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
13. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
14. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
15. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
16. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
17. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
18. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
19. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa
20. Penyediaan Pelayanan Pengawasan Fasilitas Pemantauan Rupa

Kontak:
Gedung BKK, Lantai 12 dan 13
Jalan Kuningan No. 12
Jakarta Pusat

Tempat Pelayanan:
Gedung BKK, Lantai 12 dan 13
Jalan Kuningan No. 12
Jakarta Pusat

Telepon:
(021) 4244801, 4244803
Fax: 50657001

Website:
www.bppom.go.id
www.waskos.bpom.go.id

Email:
bkk@bppom.go.id
waskos@bppom.go.id

waskos.bpom

waskos.bpom Terus Berbenah, Terus Melayani!

Komitmen Direktorat Pengawasan Kosmetik dalam memberikan pelayanan publik yang prima terus diwujudkan melalui perbaikan berkelanjutan.

✓ Terbukti dengan meningkatnya nilai SKM menjadi 95,91 dengan predikat "Sangat Baik"! 🌟

Terima kasih atas kepercayaan dan masukan masyarakat. Bersama, kita wujudkan pelayanan yang semakin prima! 🙌

#DirektoratPengawasanKosmetik #PelayananPublikDitwaskos

30 menit

Disukai oleh ingepkr dan 2 lainnya
30 menit yang lalu

Tambahkan komentar...

Kirim

- Publikasi di tiktok waskos.bpom

MAKLUMAT PELAYANAN
Direktori Pengawasan Kosmetik
Directorate of Cosmetic Control Service Commitment
Nomor: HK.02.02.04.07.26.01

Dengan ini kami Direktorat Pengawasan Kosmetik mengemukakan:
The Directorate of Cosmetic Control hereby declares that we are committed to:

1. sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
provide services in accordance with the established public service standards;
2. bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan;
prior priority in service delivery to vulnerable groups, including older persons, persons with disabilities, pregnant and breastfeeding women, and customers accompanied by children;
3. memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
deliver services in accordance with our duties and continuously improve our services; and
4. apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.
if we fail to fulfil these commitments, we are prepared to accept penalties and/or provide compensation in accordance with the established standards.

Jakarta, 19 Juli 2023
Direktori Pengawasan Kosmetik
PRABAKA SUPRIYOWATI

STANDAR PELAYANAN
Mengacu pada Peraturan Badan POM Nomor 27 Tahun 2023

JENIS LAYANAN PUBLIK

- a. Penjualan Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik
- b. Penjualan Perizinan Pengawasan Fasilitas Produksi Kosmetik Berbasis Risiko (Perizinan Fasilitas Produksi Kosmetik Berbasis Risiko)
- c. Penjualan Perizinan Pengawasan Fasilitas Produksi Kosmetik Berbasis Risiko (Perizinan Fasilitas Produksi Kosmetik Berbasis Risiko)
- d. Penjualan Perizinan Administrasi Sertifikat Penerimaan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Berkelanjutan
- e. Penjualan Perizinan Administrasi Sertifikat Penerimaan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik Secara Berkelanjutan
- f. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- g. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- h. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- i. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- j. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- k. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- l. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- m. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- n. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- o. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- p. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- q. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- r. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- s. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- t. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- u. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- v. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- w. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- x. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- y. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)
- z. Penjualan Sertifikat Ketersangan (Sertifikat Ketersangan)

Kantor:
Gedung Bina Waskos Tingkat 14 L3

Sampel Pelayanan:
Gedung Alhams 11.2 dan L14
Jl. Pahlawan Revolusi No. 22, Jakarta Pusat

Telepon: (021) 4244891, 4244203
dan 75807541

Email: alhams@pom.go.id
pom@pom.go.id

Telepon: 0891-9151-0053 / 0891-7289-7839

95,91 Sangat Baik

Kenaikan Nilai SKM

Tahun	Nilai SKM
2021	84,83
2022	91,35
2023	96,09
2024	97,82
2025	99,08
2026	99,91

Nilai SKM Unit Layanan

Unit Layanan	2023	2024
Perizinan	95,04	95,56
Survei, Inspeksi, dan Pemantauan	91,67	94,81
Produk Kosmetik	91,95	95,24
Produk Farmasi	94,21	96,67
Produk Spesialisasi Jarak Jauh	95,12	96,48
Keperawatan	93,92	96,11
Produk Farmasi	92,04	94,11
Pengawasan Pengawasan, Survei & Mutu	93,65	95,37
Survei & Pemantauan	91,80	94,30
Nilai SKM Unit Layanan	92,08	95,91

waskos.bpom · 15 m
Terus Berbenah, Terus Melayani!...

- c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

Dany

Microsoft Excel Spreadsheet:

No	Uraian	Penanggung Jawab	Status
9	Uraian	Penanggung Jawab	Status
10	Uraian	Penanggung Jawab	Status
11	Uraian	Penanggung Jawab	Status
12	Uraian	Penanggung Jawab	Status
13	Uraian	Penanggung Jawab	Status
14	Uraian	Penanggung Jawab	Status
15	Uraian	Penanggung Jawab	Status
16	Uraian	Penanggung Jawab	Status

- d. Dokumentasi pelaksanaan FKP (Forum Komunikasi Publik), termasuk di dalamnya pemaparan rencana tindak lanjut hasil SKM Tahun 2026





4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode sebelumnya

a. Pengembangan fitur notifikasi kepada pelaku usaha terkait pengajuan di e-sertifikasi

36ab4ee0fce1f8e2b5437c42db0e046

Excel

Search

FileHomeInsertDrawPage LayoutFormulasDataReviewViewHelpAcrobat

Paste

Clipboard

Calibri

14

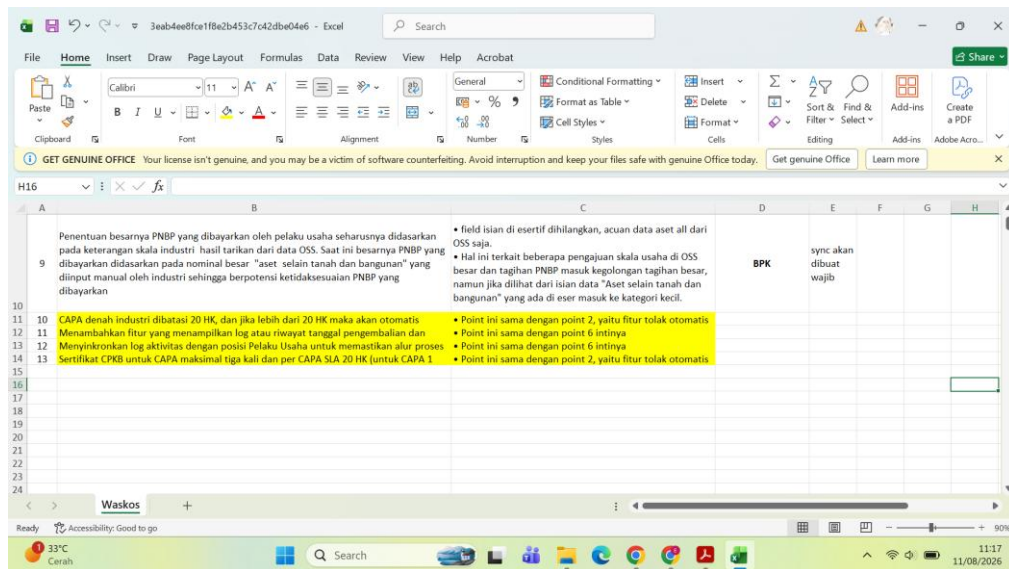
A⁺A⁻

B

I

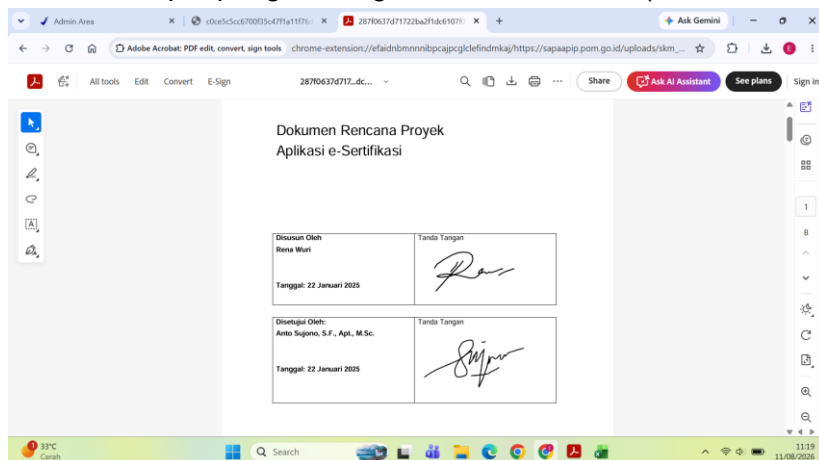
U

Font



No	Pengembangan	Keterangan	BPK	CAPA	SLA	HK	Juga otomatis
9	Penentuan besarnya PNPB yang dibayarkan oleh pelaku usaha seharusnya didasarkan pada keterangan skala industri hasil tarikan dari data OSS. Saat ini besarnya PNPB yang dibayarkan didasarkan pada nominal besar "aset selain tanah dan bangunan" yang dimput manual oleh industri sehingga berpotensi ketidaksesuaian PNPB yang dibayarkan	• field isian di esertif dihilangkan, acuan data aset all dari OSS saja • Hal ini terkait beberapa pengajuan skala usaha di OSS besar dan tagihan PNPB masuk ke golongan tagihan besar, namun jika dilihat dari isian data "Aset selain tanah dan bangunan" yang ada di eser masuk ke kategori kecil.	BPK	sync akan dibuat wajib			
10	CAPA denah industri dibatasi 20 HK, dan jika lebih dari 20 HK maka akan otomatis	• Point ini sama dengan point 2, yaitu fitur tolak otomatis					
11	Menambahkan fitur yang menampilkan log atau riwayat tanggal pengembalian dan	• Point ini sama dengan point 6 intinya					
12	Menyinkronkan log aktivitas dengan posisi Pelaku Usaha untuk memastikan alur proses	• Point ini sama dengan point 6 intinya					
13	Sertifikat CPKB untuk CAPA maksimal tiga kali dan per CAPA SLA 20 HK (untuk CAPA 1	• Point ini sama dengan point 2, yaitu fitur tolak otomatis					

Notulen terkait rapat pengembangan fitur e-sertifikasi (7 Februari 2025)



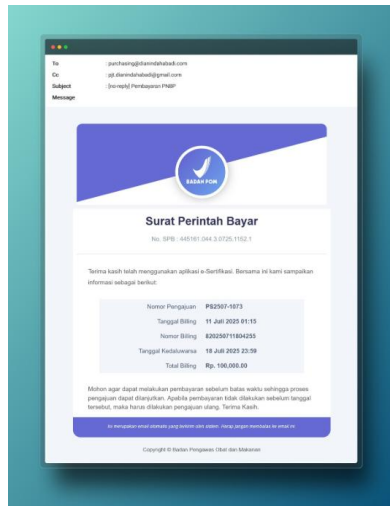
Dokumen Rencana Proyek
Aplikasi e-Sertifikasi

Disusun Oleh:
Rena Wuri
Tanggal: 22 Januari 2025

Ditandatangani Oleh:
Anto Supono, S.F., Apt., M.Sc.
Tanggal: 22 Januari 2025

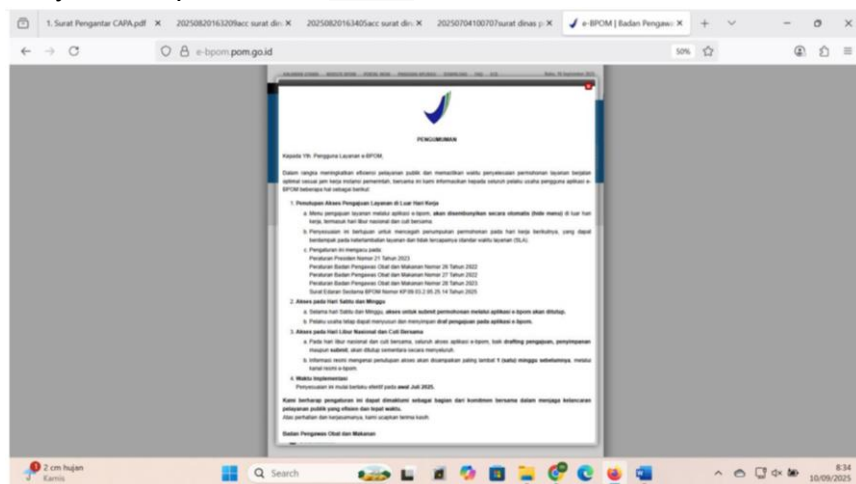
Dokumen Rencana Proyek Aplikasi e-sertifikasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Bukti email notifikasi kepada pelaku usaha

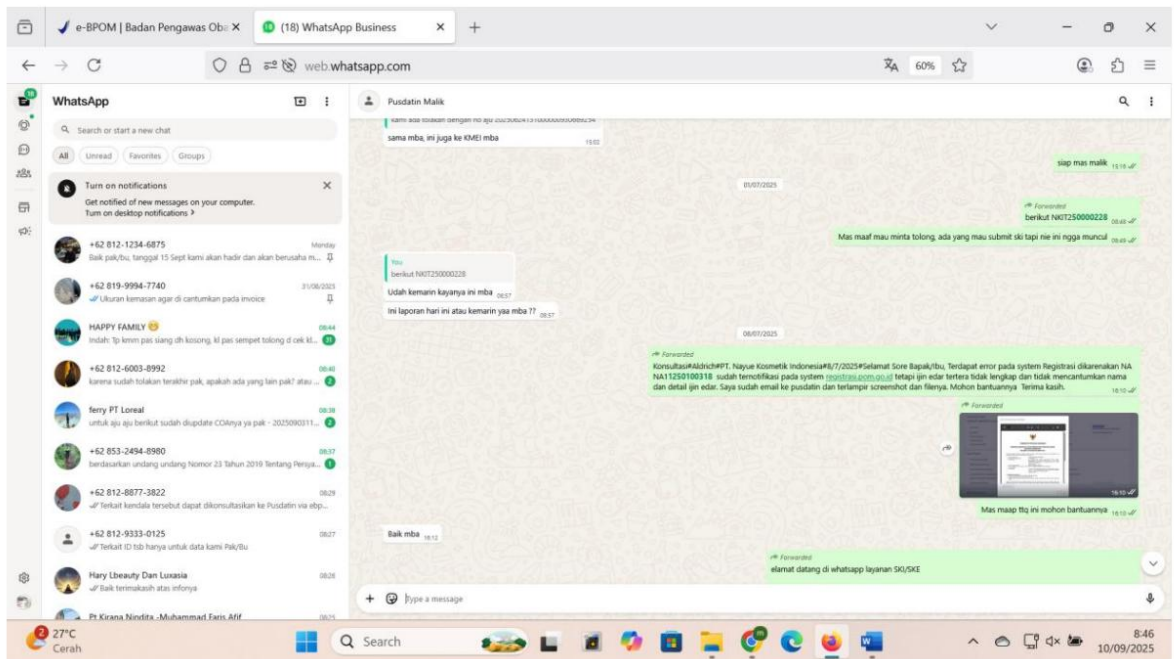
b. Informasi layanan ebpom terkait sistem error atau kendala.



Pop up di laman depan ebpom menginformasikan website tidak dapat diakses / penutupan menu pada pengajuan layanan di luar jam kerja.

Badan POM					
ebpom - naryaoaya wnanarunka					
REQ-BPOM-022026-03025	permohonan pemblokiran akun e-bpom realisasi impor merah bulan januari 2026	Close Complete	2026-02-27 21:29:59	No Active	
REQ-BPOM-022026-02937	permohonan pembukaan blokir akun e-bpom PT elite fragrance and oil parfume 29/02/2026	Close Complete	2026-02-20 10:57:47	No Active	
REQ-BPOM-022026-02895	permohonan pembukaan blokir akun e-bpom 18/02/2026	Close Complete	2026-02-18 08:32:34	No Active	
REQ-BPOM-022026-02888	permohonan perbaikan log pada sistem untuk AJUJ 20260209112000000930989354	Close Complete	2026-02-13 10:31:41	No Active	
REQ-BPOM-022026-02874	permohonan pembukaan blokir akun e-bpom 11/02/2026	Close Complete	2026-02-11 16:40:49	No Active	
REQ-BPOM-022026-02854	permohonan tarikan data realisasi impor merah bulan januari 2026	Close Complete	2026-02-09 17:41:39	No Active	
REQ-BPOM-022026-02783	permohonan pembukaan blokir akun e-bpom 02/02/2026	Close Complete	2026-02-02 15:18:28	No Active	

Koordinasi melalui itsm.pom.go.id berupa permohonan terkait dengan kendala atau permasalahan pada website ebpom



Koordinasi melalui whatsapp layanan SKI/SKE

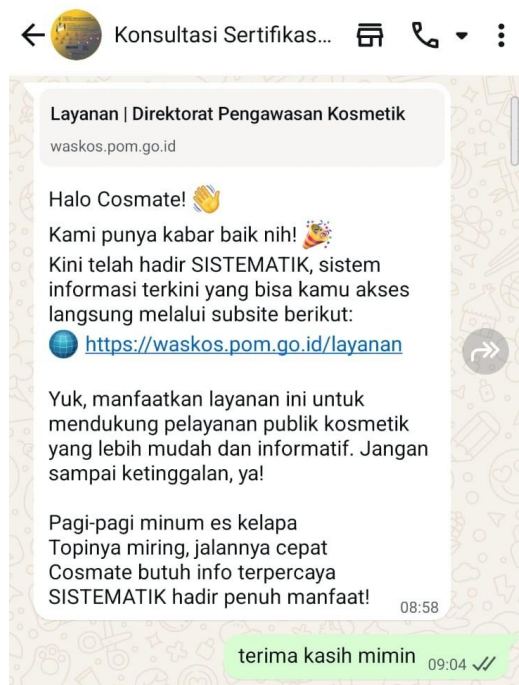
c. Penyediaan video tutorial



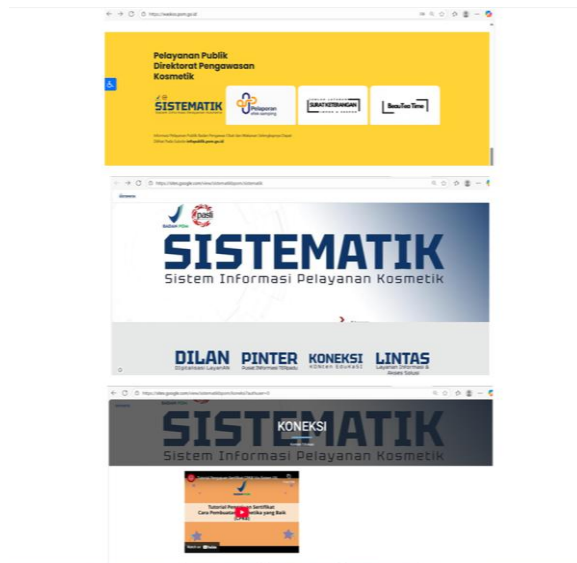
Publikasi SISTEMATIK pada Instagram



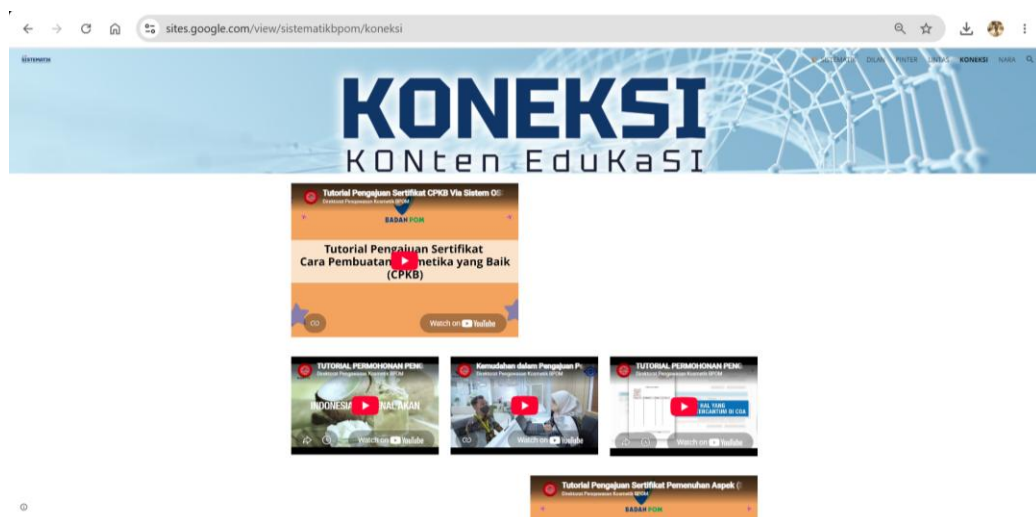
Publikasi SISTEMATIK pada Tiktok



Informasi dari WA Layanan kepada pengguna terkait SISTEMATIK

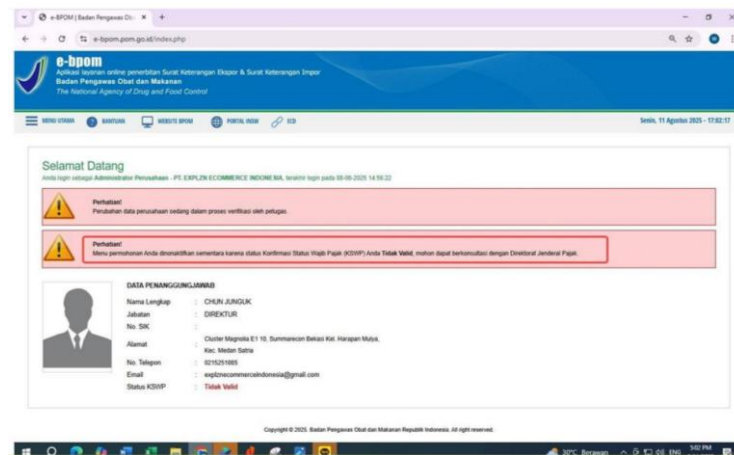


Fitur Koneksi pada SISTEMATIK



Fitur KONEKSI dan PINTER pada SISTEMATIK

- d. Informasi layanan BPOM apabila terdapat data pelaku usaha yang belum sinkron

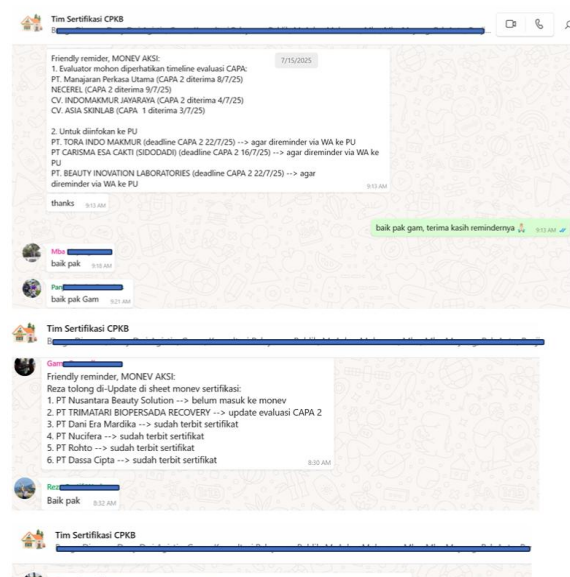


Pop up di laman ebpom menginformasikan KSWP tidak terdaftar karena pelaku belum mengupdate NPWP 16 Digit



Kendala pada pelaku usaha yang disampaikan melalui WA Layanan

- e. Monitoring dan percepatan pelatihan untuk petugas BPOM



Monitoring petugas oleh Ketua Tim Sertifikasi

 **BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244619 (Hunting) 42883279, 42878164, 42883309, 4244691 ext.1040, 1041; fax 4245203
Email : dit.waskos@gmail.com; website : www.pom.go.id

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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

TIM KERJA DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

- Percepatan pelatihan bagi anggota tim sertifikasi baru (Dian Handayani, Bunga Citra Diorana, dan Reza Alifa) diharapkan dapat mengoptimalkan waktu penyelesaian layanan melalui penjadwalan audit yang lebih efisien serta mengedepankan pemberian kesempatan untuk mendapatkan jadwal jaga loket dan merespon layanan WhatsApp.

INCINCA ADAPTIF SERTIFIKASI BUKU HARI 2025							
No	Nama Industri	Bentuk Sediaan	Gelembung	Jenis Pengemasan	Lokasi	Estimasi tanggal	Usulan Petugas
1	PT Sarnobata Logistics Services	Padat Serbuk Anisool	A	Serbuk (pengemasan sekunder)	Kab. Selayar (Jawa Tengah)	30-Juni	Pam, Rugin
2	PT. SUSANTARA BEAUTY SOLUTION	Cairan Seratengah Padat	A	Serbuk	Kab. Klaram, Jawa Tengah	2-3 Juli	Dian, yoni
3	PT. Mandarin Indonesia Tbk.	Cairan Seratengah Padat	A	Kemasan Plastik POKT baru	Kab. Pemahang Jawa Tengah	3-4 Juli	Ardila, Soli Andhika
4	PT. Nanti Pakmar Kosmetik	Cairan Seratengah Padat	A	Serbuk baru	Kab. Tanggar, Banten	8-9 Juli	Dimp, Dewi
5	PT. DUTA COSMETICS INDONESIA	Cairan Seratengah Padat	A	Serbuk baru	Kab. Malang, Jawa Timur	8-9 Juli	Giana, Pany
6	CV. VICTOR DEBMA BEAUTY	Cairan Seratengah Padat	A	Serbuk baru	Kota Surabaya, Jawa Timur	10-11 Juli	
7	PT. KARASANTI MAUMUR SEAHTEA	Cairan Seratengah Padat	A	Pemrosesan Pakar dan PKRT baru	Kota Tangerang	9-10 Juli	Akhar, Anis
				Pemrosesan Tekstil (Pemrosesan Gudang Bahan Keras Kimas)			
8	PT. DEBMA ENOF FARMASIA	Cairan Seratengah Padat	A	Serbuk baru	Kab. Tanggar	15-18 Juli	Meyang, Masy, luma
9	PT. TAMBA SARI WANGI	Cairan Seratengah Padat	A	Serbuk baru	Kab. Bekasi, Jawa Barat	16-17 Juli	Angly, Dita
10	PT. LAFIA MUSH MULTI CENTER	Cairan Seratengah Padat	A	Serbuk baru	Kab. Takalar, Sulawesi Selatan	22-23 Juli	Angly, Dita
11	PT. KONIK	Cairan Seratengah Padat	A	Pemrosesan Serbuk	Kab. Sukoharjo, Jawa Tengah	25-26 Juli	Meyang, Rika
12	PT. GENESO PHARMACEUTICALS	Serbuk (Blok XX) Serbuk (Blok XX) Serbuk (Blok XX)	A	Pemrosesan Serbuk	Kab. Bekasi (Blok XX dan HT)	29-30 Juli	Dian, Hani
13	Kurukir Ka Batan ke PT					30 Juli	Giana, Meyang

JADWAL KEGIATAN BULANAN

		JUNI						JULI																										
No	Nama Petugas	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	M. Gama Ramadhan																																	
2	Mayang Ambarsari					WA													WA															
3	Aprilya Tri S.	WA	JL							WA	JL					WA							WA			JL					WA			JL
4	Dany Dwi Aglotta	JL	WA							WA		JL						JL			WA					JL	WA					JL	WA	
5	Panji Priambudi			JL	WA					JL							JL	WA					JL	WA							JL	WA		
6	Dian Handayani									JL		JL	JL	WA				WA	JL					JL		WA	JL					JL		
7	Bunga Citra Diorana			JL	JL					JL		WA	WA			JL			WA	WA						WA	WA				JL	WA	JL	WA
8	M. Azhar Muharam				WA	JL				JL			WA			JL			JL					JL	WA		WA				JL	WA		
9	Reza Alifa Zikra	JL	JL							JL	WA	WA				WA	JL	WA	JL				WA	WA	JL	WA					WA	JL	WA	

Olvas / audit (DNS)

Iaga Ioket Athena (JL)

WA Layanan (WA)

Cuti

WFH

Pelatihan

- f. Jadwal respons dan penyesuaian peningkatan petugas dalam menjawab WA layanan.

Tim Sertifikasi CPKB

man teman berikut utk jadwal piket minggu ini. terima kasih 7:49 AM

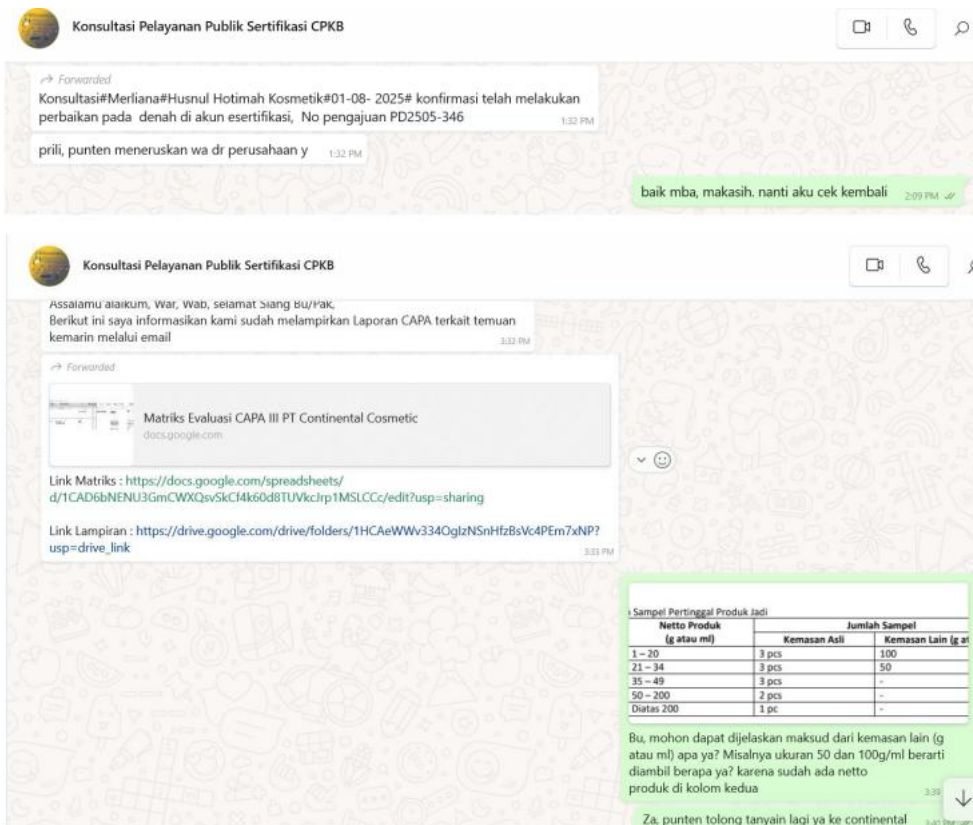
Panji Priambudi Waskos
Baik terimakasih pak Gama 7:50 AM

Reza Sertif Waskos
baik pak gama terima kasih 7:50 AM

Gama Ramadhan
👋 selamat pagi teman2. berikut utk jadwal piket minggu ini. terima kasih.

siang teman2, mohon maaf ada sedikit revisi jadwal piket 2:32 PM

Pembagian jadwal penugasan untuk merespons WA layanan Sertifikasi CPKB disampaikan setiap minggu melalui grup WhatsApp internal agar petugas lebih. agar petugas lebih siap terhadap jadwal tugasnya dan menjalankan tugas secara optimal

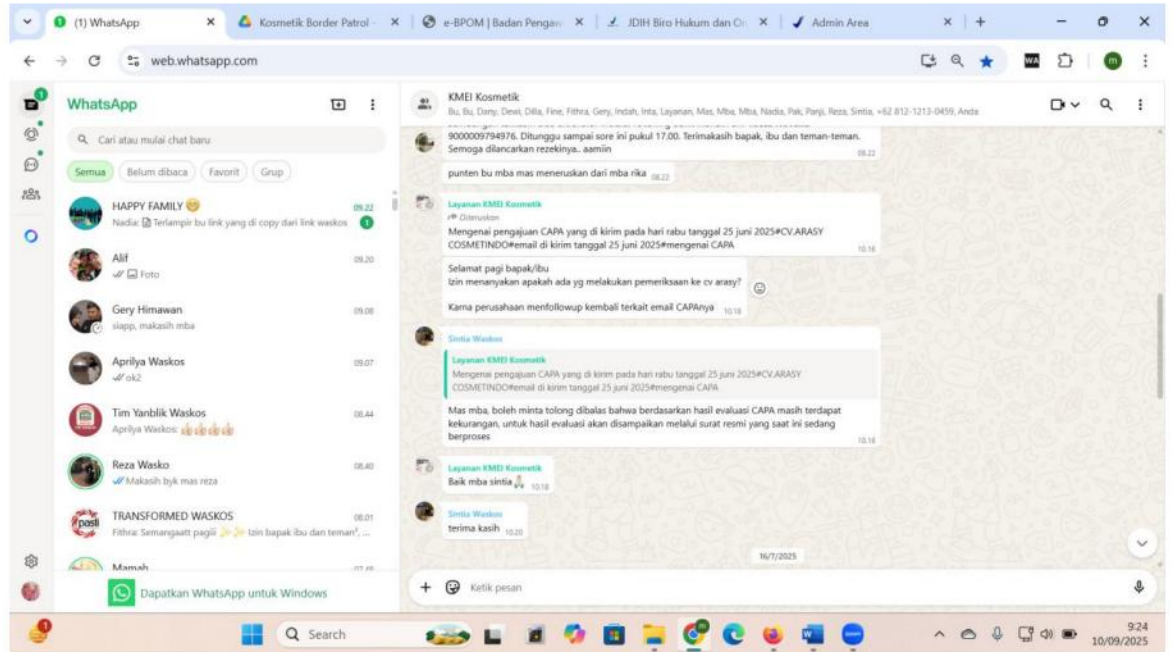


Petugas yang merespons WA layanan berkoordinasi secara aktif dengan evaluator atau auditor terkait, sehingga diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian layanan

		AGUSTUS																															
No	Kegiatan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	Melinda Lusiana																																
2	Anastasia Novyc																																
3	Sintia Wardani																																
4	Indah Widyaningrum																																
5	Dwi Handayani																																
6	Arminta Untari																																
7	Yogi Ahmad																																
8	Gery Himawan																																
9	Niza Nemara																																
10	Reza Ismail																																
11	Fine Ayu Putri																																
12	Annisa Rizenda																																
	Petugas Loket Yanbluk Tatap Muka																																
	Petugas HP Layanan																																
	Hari Libur Nasional																																

		SEPTEMBER																														
No	Kegiatan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	Melinda Lusiana																															
2	Anastasia Novyc																															
3	Sintia Wardani																															
4	Indah Widyaningrum																															
5	Dwi Handayani																															
6	Arminta Untari																															
7	Yogi Ahmad																															
8	Gery Himawan																															
9	Niza Nemara																															
10	Reza Ismail																															
11	Fine Ayu Putri																															
12	Annisa Rizenda																															
	Petugas Loket Yanbluk Tatap Muka																															
	Petugas HP Layanan																															
	Hari Libur Nasional																															

Pembagian jadwal penugasan untuk merespons WA layanan Ekspor Impor Kosmetik disampaikan setiap minggu melalui grup WhatsApp internal agar petugas lebih agar petugas lebih siap terhadap jadwal tugasnya dan menjalankan tugas secara optimal



Koordinasi melalui grup whatsapp untuk menjawab pertanyaan dari wa layanan