

**STANDAR PELAYANAN**  
**DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK**



**BADAN POM**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang atas berkat, rahmat dan izin-Nya sehingga Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan petunjuk teknis bagi pelaku usaha dalam melakukan pengajuan permohonan layanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik. Selain itu, standar pelayanan ini juga bermanfaat bagi petugas pelayanan dalam melakukan penilaian pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Kosmetik.

Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik merupakan petunjuk teknis terhadap pelaksanaan Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan dan Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya Standar Pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik, dan diharapkan dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik.

Jakarta, Juli 2020

Direktur Pengawasan Kosmetik



Drs. Arustiyono, Apt., MPH

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan .....	2
C. Ruang Lingkup.....	3
D. Dasar Hukum.....	3
BAB II KETENTUAN UMUM .....	5
BAB III PENYELENGGARAAN PELAYANAN .....	8
A. Pelaksanaan Pelayanan.....	8
B. Jenis Pelayanan .....	9
1. Jenis Pelayanan secara elektronik.....	9
a. Permohonan .....	9
b. Persyaratan .....	9
c. Prosedur .....	15
d. Waktu.....	24
e. Biaya .....	24
f. Output/Produk .....	26
2. Pelayanan di Ruang Pelayanan Publik.....	26
C. Ketentuan Pemohon .....	28
D. Ketentuan Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan .....	29
E. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan .....	30
F. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan .....	30
G. Maklumat Pelayanan .....	31
H. Sistem Informasi Pelayanan .....	31
I. Pengawasan Internal.....	32
J. Jaminan Pelayanan .....	32
K. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan .....	32
L. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan.....	33
BAB IV PENGADUAN MASYARAKAT .....	34
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat .....	34
B. Pencatatan.....	35
C. Pengelolaan Pengaduan.....	35
BAB V PENUTUPAN .....	36
A. Monitoring.....	36
B. Evaluasi .....	36
LAMPIRAN I.....	38

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Direktorat Pengawasan Kosmetik merupakan salah satu unit kerja di Kedeputian II Badan Pengawas Obat dan Makanan yang melaksanakan pelayanan publik dalam rangka pengawasan di bidang kosmetik. Jenis layanan publik yang diberikan Direktorat Pengawasan Kosmetik, yaitu ekspor-impur kosmetik dan sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB). Untuk menjamin pemberian pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, perlu dibuat suatu Standar Pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik yang mengacu pada ketentuan perundang-undangan serta disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dengan dibuatnya Standar Pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik, diharapkan mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh layanan yang diperlukan namun kegiatan bisnis yang dilakukan senantiasa berada pada koridor sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, Standar pelayanan ini berguna bagi pelaksana pelayanan publik sebagai acuan dalam melakukan penilaian/evaluasi terhadap pengajuan layanan dari pemohon.

Diharapkan dengan terbitnya Standar Pelayanan dapat meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan Direktorat Pengawasan Kosmetik, dan secara umum dapat menunjang peningkatan kinerja Badan POM bagi masyarakat.

Dalam petunjuk teknis ini terdapat dua jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik, yaitu

1. Pelayanan secara Elektronik
2. Pelayanan pada Ruang Pelayanan Publik.

Kedua pelayanan publik tersebut harus memenuhi standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam penyelenggaraannya, Direktorat wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik.

## **B. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik**

### 1. Tujuan:

- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi pelaku usaha dalam melakukan permohonan layanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik.
- Sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi petugas pelayanan dalam melakukan evaluasi permohonan layanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik.

### 2. Sasaran

- Memberikan pelayanan prima pada pelaku usaha.
- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Kosmetik sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- Direktorat Pengawasan Kosmetik mampu menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik ini meliputi:

1. penyelenggaraan pelayanan;
2. jaminan pelayanan;
3. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
4. pengelolaan pengaduan; dan
5. evaluasi kinerja.

### **D. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 198, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6116);
6. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90)
8. Permen PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

10. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 75/M-DAG/PER/10/2014 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 44/M-DAG/PER/9/2009 tentang Pengadaan, Distribusi dan Pengawasan Bahan Berbahaya;
12. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/MDAG/PER/9/2015 tentang Angka Pengenal Impor;
13. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 87/MDAG/PER/10/2015 tentang Ketentuan Impor Produk Tertentu;
14. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 118/MDAG/PER/12/2015 tentang Ketentuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar, dan Pelayanan Purna Jual;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Rekomendasi untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Barang Komplementer, Barang untuk Keperluan Tes Pasar dan Pelayanan Purna Jual;
16. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2016 tentang Tata Cara dan Prosedur Pemberian Rekomendasi untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Obat, Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan/atau Kosmetika sebagai Barang Komplementer;
17. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No. 29 Tahun 2017 Tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia
18. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan No. 30 Tahun 2017 Tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia
19. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan; dan
20. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

## BAB II KETENTUAN UMUM

Dalam Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik ini yang dimaksud dengan:

1. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau Komitmen.
2. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Direktorat Pengawasan Kosmetik dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka pengawasan kosmetik sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administratif dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
5. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau nonperseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
6. Pendaftaran adalah pendaftaran usaha dan/atau kegiatan oleh Pelaku Usaha melalui *Online Single Submission*.
7. Izin Komersial atau Operasional adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, setelah Pelaku Usaha mendapatkan Izin Usaha dan untuk melakukan kegiatan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau Komitmen.
8. Komitmen adalah pernyataan Pelaku Usaha untuk memenuhi persyaratan Izin Komersial atau Operasional.
9. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara *Online Single Submission* yang selanjutnya disebut Lembaga *Online Single Submission* adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.



10. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah identitas Pelaku Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga *Online Single Submission* setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran.
11. Nomor Pokok Wajib Pajak yang selanjutnya disingkat NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
12. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
13. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
14. Izin Edar Kosmetik berupa notifikasi adalah izin untuk kosmetik yang diproduksi oleh produsen dan/atau diimpor oleh importir kosmetik yang akan diedarkan di wilayah Negara Republik Indonesia berdasarkan penilaian terhadap keamanan, mutu, dan kemanfaatan.
15. Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik yang selanjutnya disingkat CPKB adalah seluruh aspek kegiatan pembuatan kosmetika yang bertujuan untuk menjamin agar produk yang dihasilkan senantiasa memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.
16. Kosmetika adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan, dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.
17. Industri Kosmetika adalah industri yang memproduksi kosmetika yang telah memiliki izin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
18. Surat Keterangan Ekspor yang selanjutnya disingkat SKE adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Badan POM yang dibutuhkan oleh industri untuk mengekspor produk jadi

dan bahan baku Obat dan Makanan.

19. Surat Keterangan Impor yang selanjutnya disingkat SKI adalah surat persetujuan pemasukan Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia dalam rangka memperlancar arus barang untuk kepentingan perdagangan (*custom clearance dan cargo release*) atau dalam rangka pengawasan peredaran Obat dan Makanan.
20. Barang Komplementer adalah barang yang diimpor oleh perusahaan pemilik Angka Pengenal Importir Produsen dengan tujuan untuk melengkapi lini produk, yang berasal dari dan dihasilkan oleh perusahaan di luar negeri yang memiliki hubungan istimewa dengan perusahaan pemilik Angka Pengenal Importir Produsen.
21. Angka Pengenal Importir Produsen, yang selanjutnya disingkat API-P, adalah tanda pengenal sebagai Importir Produsen.
22. Persetujuan Impor adalah persetujuan yang digunakan sebagai izin untuk melakukan impor Barang Komplementer yang diterbitkan oleh Menteri Perdagangan.
23. Importir Produsen Bahan Berbahaya yang disingkat IP-B2 adalah perusahaan industri yang mengimpor B2 sebagai bahan baku atau bahan penolong pada produksi sendiri.
24. Bahan Berbahaya yang selanjutnya disingkat B2 adalah zat, bahan kimia dan biologi, baik dalam bentuk tunggal maupun campuran yang dapat membahayakan kesehatan dan lingkungan hidup secara langsung atau tidak langsung, yang mempunyai sifat racun (toksisitas), karsinogenik, teratogenik, mutagenik, korosif, dan iritasi.
25. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
26. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
27. Pemohon adalah setiap orang yang mengajukan permohonan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik.
28. Setiap Orang adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan (Institusi).
29. Deputi adalah Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.
30. Direktur adalah Direktur Pengawasan Kosmetik.
31. Hari adalah hari kerja.

# BAB III PENYELENGGARAAN PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

## A. Pelaksanaan Pelayanan

Sebelum melakukan pelayanan, pelaku usaha wajib memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Nomor Induk Berusaha adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga *Online Single Submission* (OSS) setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran. Setelah mendapatkan NIB pelaku usaha membuat surat pernyataan komitmen untuk mendapatkan Izin Komersial atau Operasional. Dimana Izin Komersial atau Operasional ini merupakan tahap awal untuk memperoleh pelayanan selanjutnya. Setelah mendapatkan Izin Komersial atau Operasional pelaku usaha baru dapat melakukan pelayanan ekspor/impor dan sertifikasi CPKB.



## B. Jenis Pelayanan

Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik.

Jenis pelayanan tersebut terdiri dari:

### 1. Jenis Pelayanan secara Elektronik

#### a. Permohonan meliputi:

- 1) Permohonan SKI Kosmetik
- 2) Permohonan SKE Kosmetik
- 3) Permohonan SAS Kosmetik

Jenis Pelayanan 1-3 dilakukan dengan menggunakan sistem daring/online melalui aplikasi *e-bpom.pom.go.id*

- 4) Permohonan Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik
- 5) Permohonan Rekomendasi IP-B2

Jenis pelayanan 4-5 dilakukan melalui email *apiib2.kos@gmail.com*

- 6) Permohonan Sertifikasi CPKB, dilakukan melalui aplikasi *e-sertifikasi.pom.go.id*
- 7) Pengajuan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik
- 8) Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)
- 9) Perubahan Sertifikasi CPKB
- 10) Permohonan Surat Keterangan Penerapan CPKB

Jenis pelayanan 7-10 dilakukan melalui email [sarana.kosmetik.bpom@gmail.com](mailto:sarana.kosmetik.bpom@gmail.com).

#### b. Persyaratan

##### 1) Permohonan SKI Kosmetik

##### a) Registrasi Akun Perusahaan Importir

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam registrasi akun perusahaan, yaitu:

- Surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup;
- Asli surat pernyataan penanggung jawab bermeterai cukup;
- Asli Angka Pengenal Importir (API) atau Nomor Induk Berusaha (NIB);
- Asli Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);

- Asli Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- Asli Surat Kuasa Pemasukan yang dibuat dalam bentuk Akta Umum oleh Notaris, dalam hal Pemohon SKI *Border* atau SKI *Post Border* merupakan perusahaan yang diberi kuasa untuk mengimpor;
- Daftar *HS Code* komoditi yang akan diimpor.

b) Pengajuan SKI Kosmetik

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan SKI Kosmetik, yaitu:

- Dokumen Administratif
  - Surat Pernyataan;
  - Faktur/Invoice;
  - Bukti Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- Dokumen Teknis
  - Sertifikat Analisis paling sedikit harus memuat nama produk, parameter uji sesuai ketentuan, hasil uji, metode analisa, nomor batch/nomor lot/kode produksi, tanggal produksi dan tanggal kedaluwarsa.
  - Persetujuan izin edar berupa notifikasi untuk produk jadi;
  - Nama kosmetik yang tercantum pada faktur/invoice harus sama dengan nama yang tercantum pada persetujuan notifikasi;
  - *Material Safety Data Sheet* untuk bahan baku kosmetik;
  - Khusus untuk bahan baku kosmetik berupa bahan parfum :
    - Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman International Fragrance Association (IFRA);
    - Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya; dan
    - Sertifikat/surat keterangan lain yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - Khusus untuk bahan baku/produk kosmetik untuk tujuan reimport (pemasukan kembali):

- surat keterangan ekspor yang diterbitkan oleh Badan POM atau dokumen ekspor dan/atau dokumen lainnya dari instansi terkait yang menunjukkan bahwa bahan/produk kosmetik tersebut berasal dari wilayah Indonesia
- surat alasan pemasukan kembali dari bahan kosmetika tersebut

## 2) Permohonan SKE Kosmetik

### a) Registrasi Akun Perusahaan Eksportir

- Surat permohonan yang ditandatangani oleh direktur atau kuasa direktur bermaterai cukup;
- Asli surat pernyataan penanggung jawab bermaterai cukup;
- Asli Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
- Asli Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

### b) Pengajuan SKE Kosmetik

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan SKE Kosmetik, yaitu:

- Dokumen Administratif
  - Surat Permohonan;
  - Bukti Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- Dokumen Teknis
  - Sertifikat CPKB;
  - Sertifikat atau Izin Produksi Kosmetik;
  - Persetujuan izin edar/notifikasi;
  - Komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik untuk *Certificate of Pharmaceutical Product*;
  - Sertifikat analisa/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk *Certificate of Health*;
  - Berita acara pemeriksaan/tindak lanjut *Corrective Action Preventive*

*Action* inspeksi rutin/sertifikasi CPKB dari BPOM atau Balai Besar/Balai POM minimal 2 (dua) tahun terakhir untuk *Certificate of Pharmaceutical Product* dan Surat Keterangan Sertifikat CPKB.

### 3) Permohonan SAS Kosmetik

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan SAS Kosmetik, yaitu:

- Dokumen Administratif
  - Surat permohonan dari importir/produsen;
  - Surat pernyataan dari pemohon untuk tidak diperjualbelikan;
  - Faktur/invoice; dan
  - *Packing list*
- Dokumen Teknis
  - Sertifikat analisa;
  - Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset\*;
  - Surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran;
  - Proposal untuk tujuan pameran; dan
  - Justifikasi jumlah kebutuhan.

Keterangan :

\* untuk kosmetik, dilarang melakukan riset yang dimaksud untuk mengetahui pasar.

### 4) Permohonan Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik, yaitu:

- Dokumen Administratif
  - Surat permohonan dari importir/produsen
- Dokumen Teknis
  - Sertifikat atau Izin Produksi Kosmetik
  - Angka Pengenal Impor Produsen (API-P) atau Nomor Induk Berusaha (NIB);
  - Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
  - Surat penunjukkan keagenan/distributor dari perusahaan di luar

negeri dan perjanjian kerjasama yang disahkan oleh notaris;

- Daftar kosmetik yang akan diimpor (*softcopy* dan *hardcopy*)

5) Permohonan Rekomendasi IP-B2

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan Rekomendasi IP-B2, yaitu:

- Dokumen Administratif
  - Surat permohonan dari importir/produsen
  - Surat pernyataan
- Dokumen Teknis
  - Izin Usaha Industri (IUI)
  - Angka Pengenal Impor Produsen (API-P) atau Nomor Induk Berusaha (NIB);
  - Tanda Daftar Perusahaan (TDP) atau Nomor Induk Berusaha (NIB);
  - Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
  - Sertifikat atau Izin Produksi Kosmetik;
  - Daftar bahan berbahaya yang akan diimpor dengan mencantumkan nomor CAS dan HS Code;
  - Justifikasi jumlah kebutuhan;
  - Laporan realisasi penggunaan bahan berbahaya sebelumnya.

6) Permohonan Sertifikasi CPKB

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan Sertifikasi CPKB yaitu:

- Dokumen Administratif
  - Surat permohonan;
  - Bukti pembayaran penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Dokumen Teknis
  - Dokumen sistem mutu sesuai dengan persyaratan CPKB.

7) Pengajuan Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan persetujuan denah bangunan industri kosmetik yaitu:

- Dokumen Administratif



- Surat permohonan;
- Nomor Induk Berusaha (NIB);
- Izn Usaha Industri (IUI)/Tanda Daftar Industri (TDI)/Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK).
- Dokumen Teknis berupa denah bangunan industri kosmetik

8) Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama PKRT yaitu:

- Dokumen administratif meliputi:
  - Surat permohonan; dan
  - Bukti pembayaran penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Dokumen teknis berupa jadwal produksi Kosmetik dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga.

9) Perubahan Sertifikasi CPKB

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan perubahan sertifikasi CPKB yaitu:

- Dokumen administratif meliputi:
  - Surat permohonan; dan
  - Bukti pembayaran penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Dokumen teknis berupa dokumen rencana perubahan.

10) Permohonan Surat Keterangan Penerapan CPKB

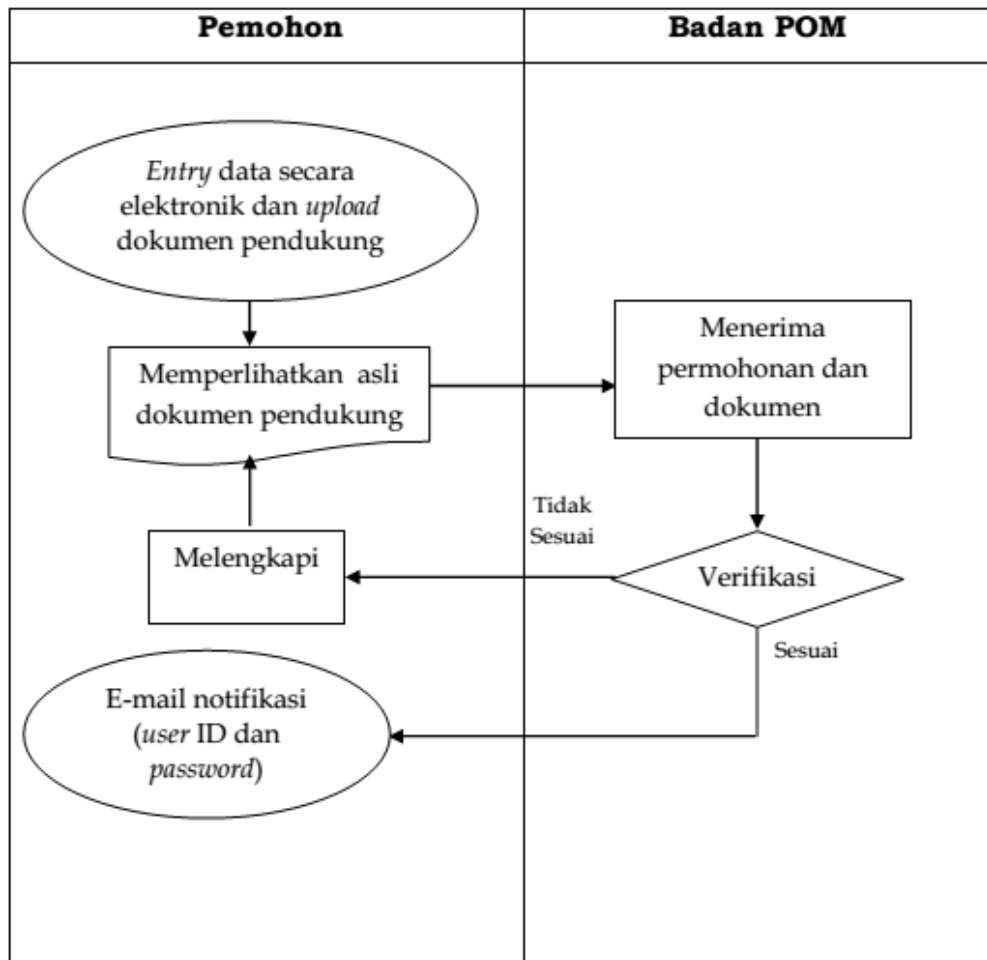
Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan Surat Keterangan Penerapan CPKB, yaitu:

- Dokumen administratif meliputi :
  - a. surat permohonan;
  - b. Nomor Induk Berusaha;

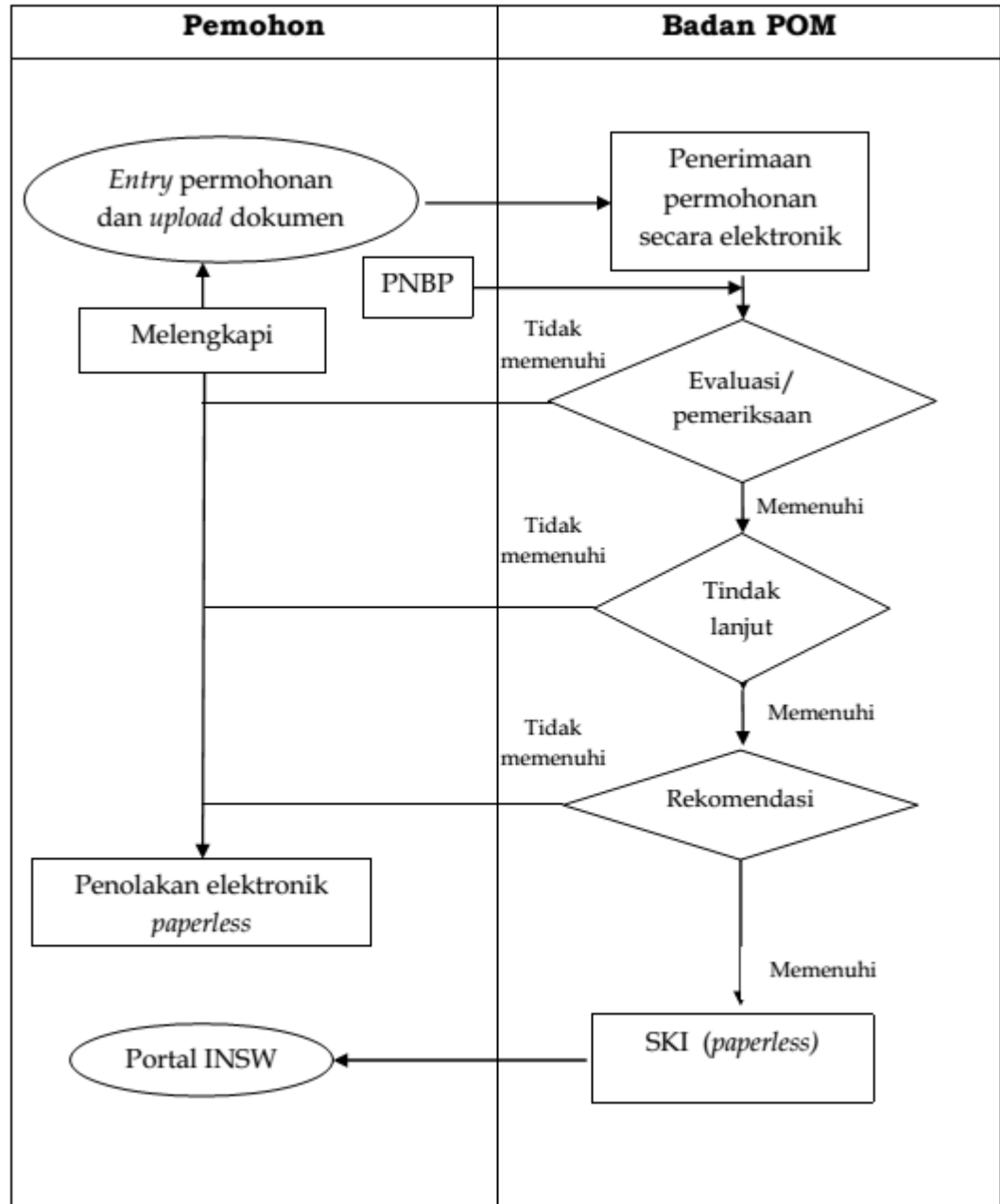
- c. izin usaha (Izin Usaha Industri);
- d. izin komersial/ operasional;
- e. persetujuan denah bangunan industri kosmetik.
- Dokumen teknis berupa dokumen sistem mutu sesuai dengan persyaratan CPKB

c. Prosedur Pelayanan

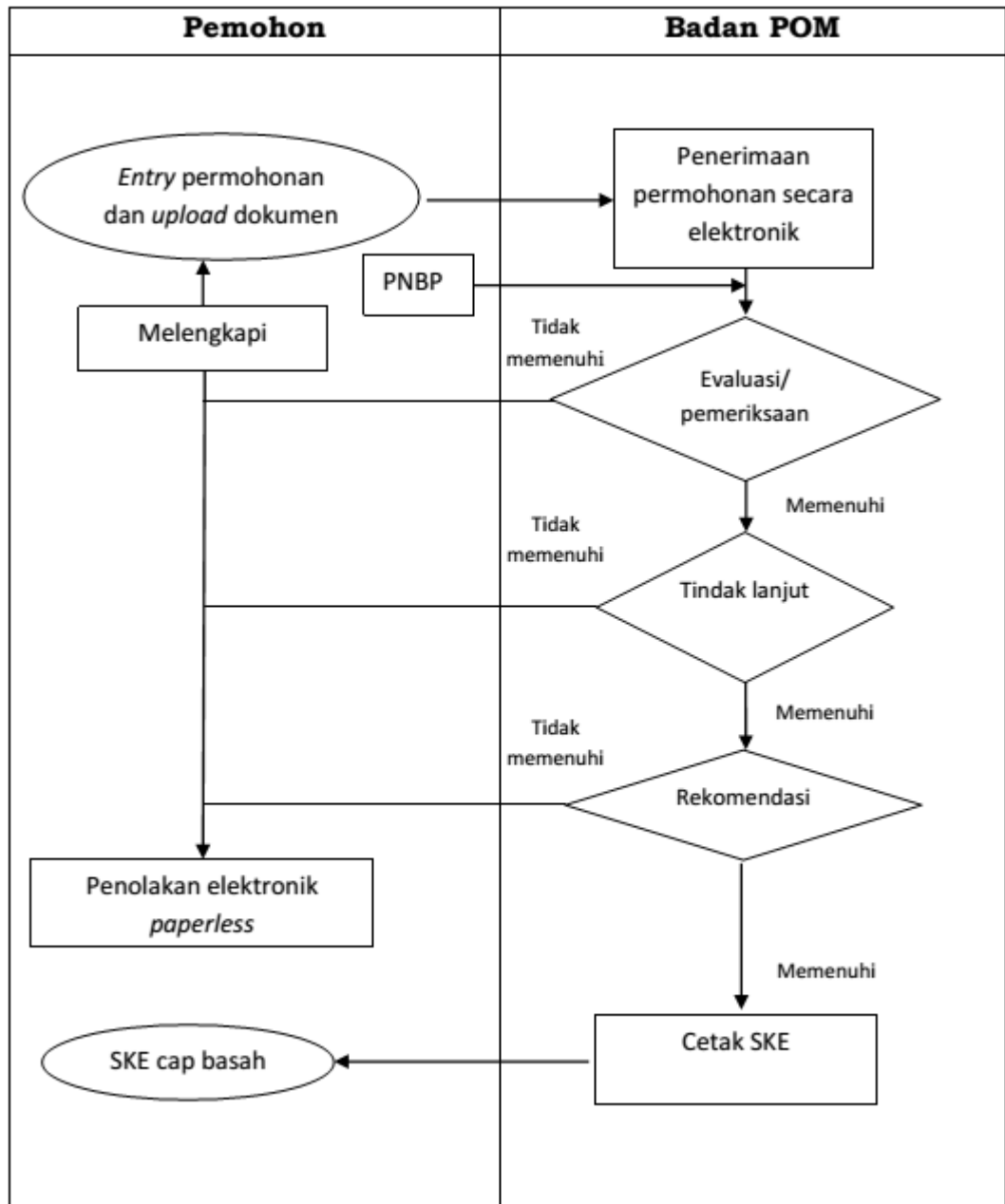
- 1) Berikut prosedur Registrasi Akun Perusahaan dengan Layanan Elektronik (*ebpom*)



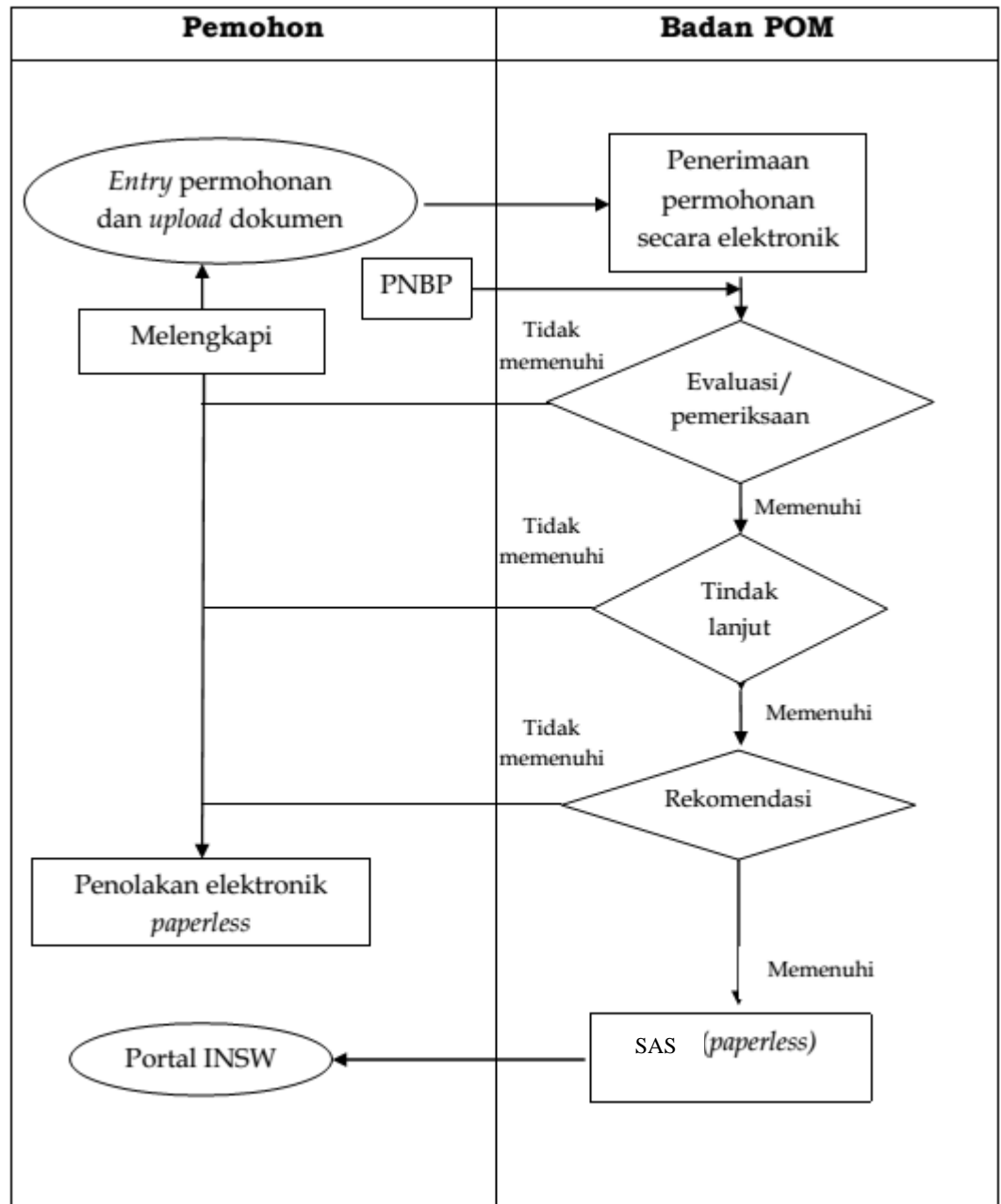
2) Berikut prosedur Pengajuan SKI Kosmetik



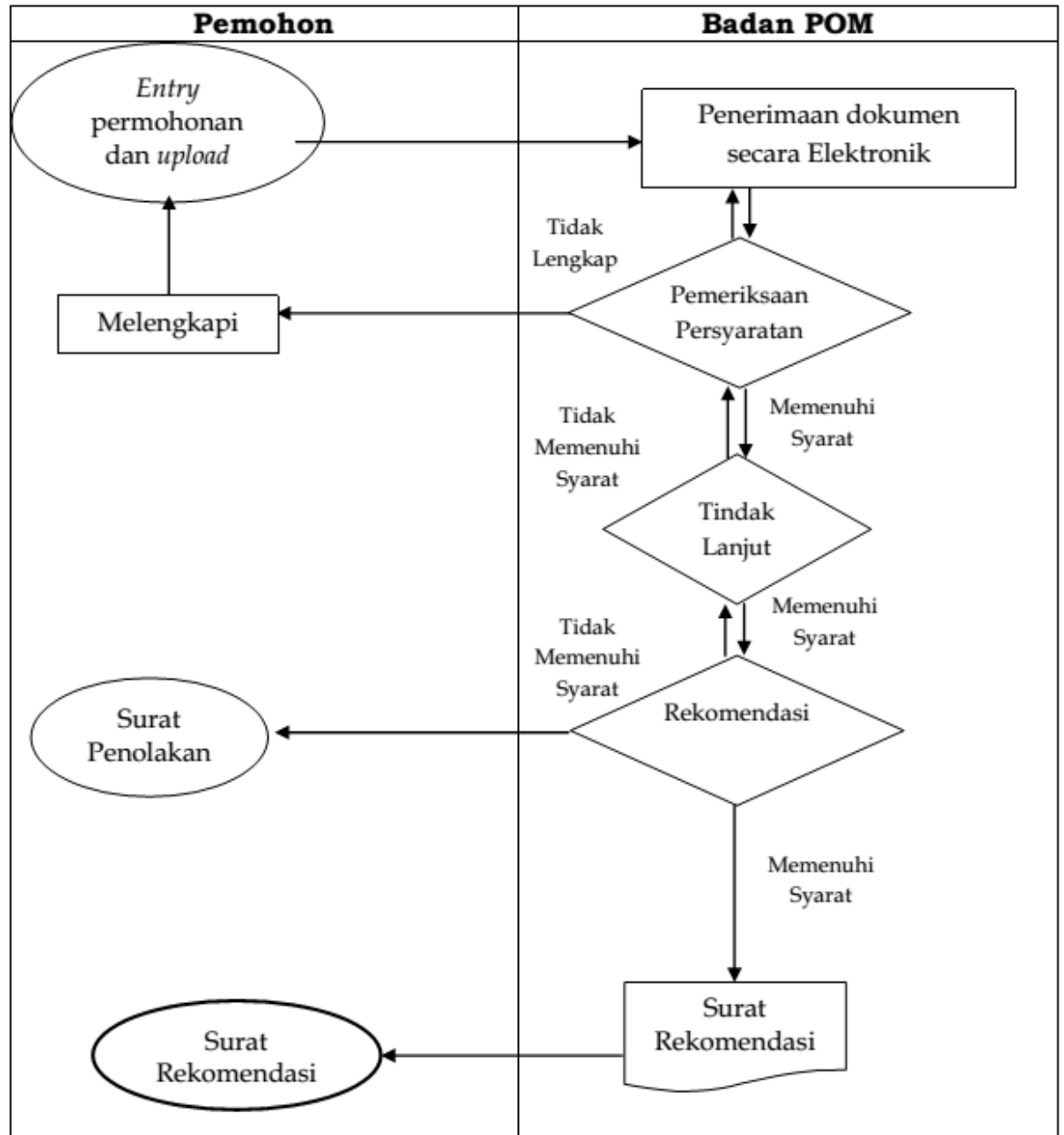
3) Berikut prosedur pengajuan SKE Kosmetik



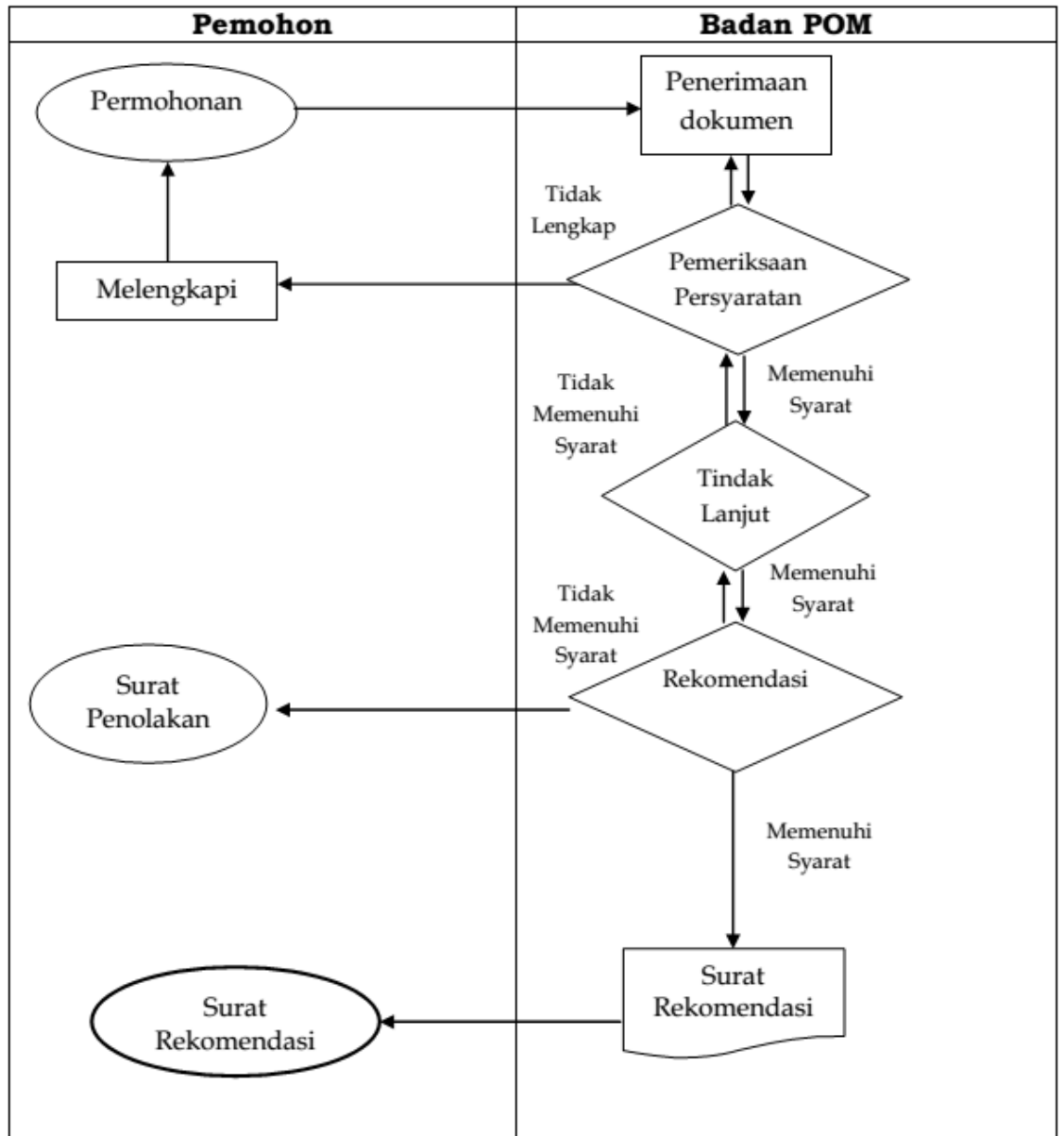
4) Berikut prosedur pengajuan SAS Kosmetik



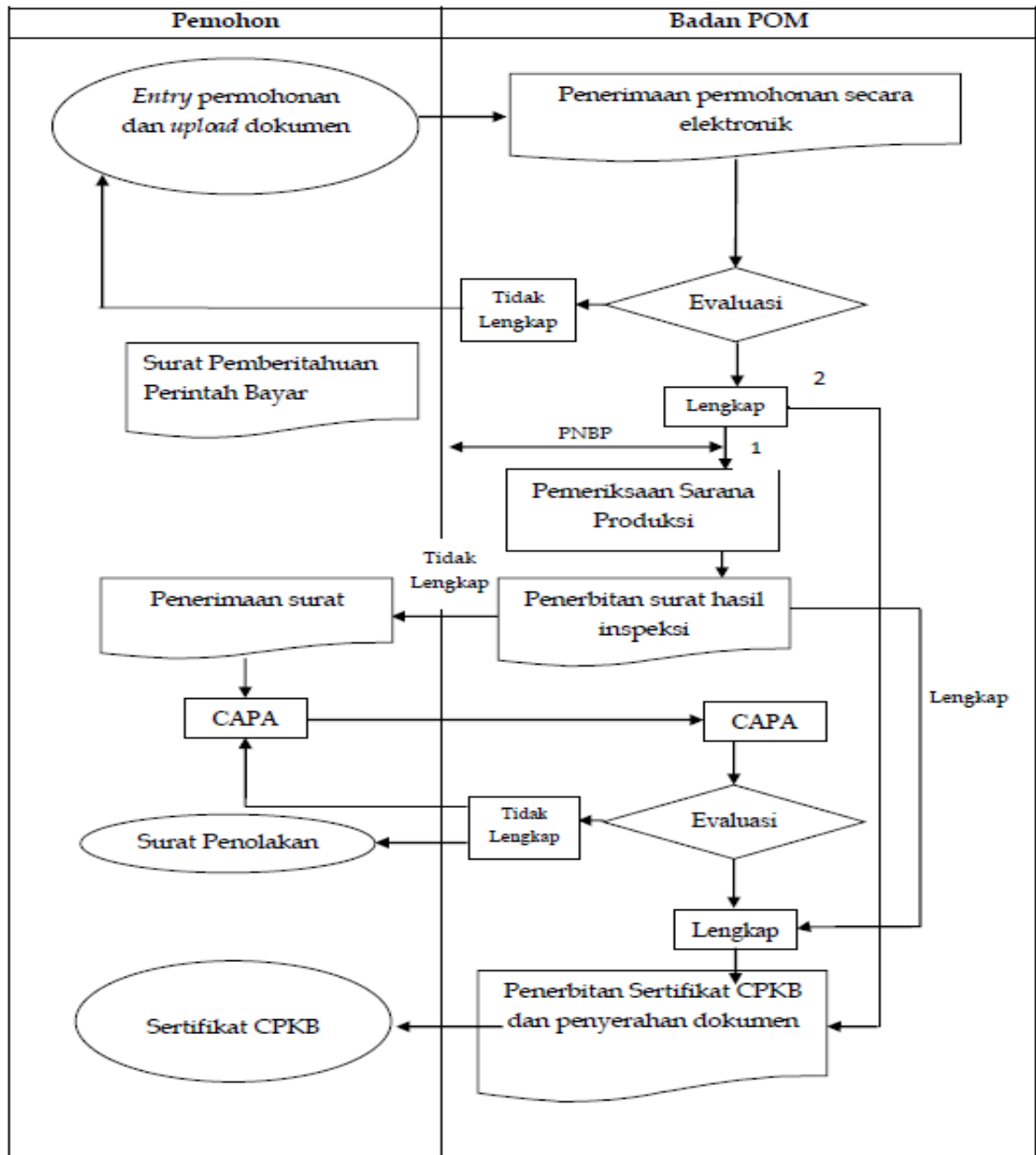
5) Berikut prosedur Pengajuan Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik



6) Berikut prosedur Pengajuan Rekomendasi IP-B2

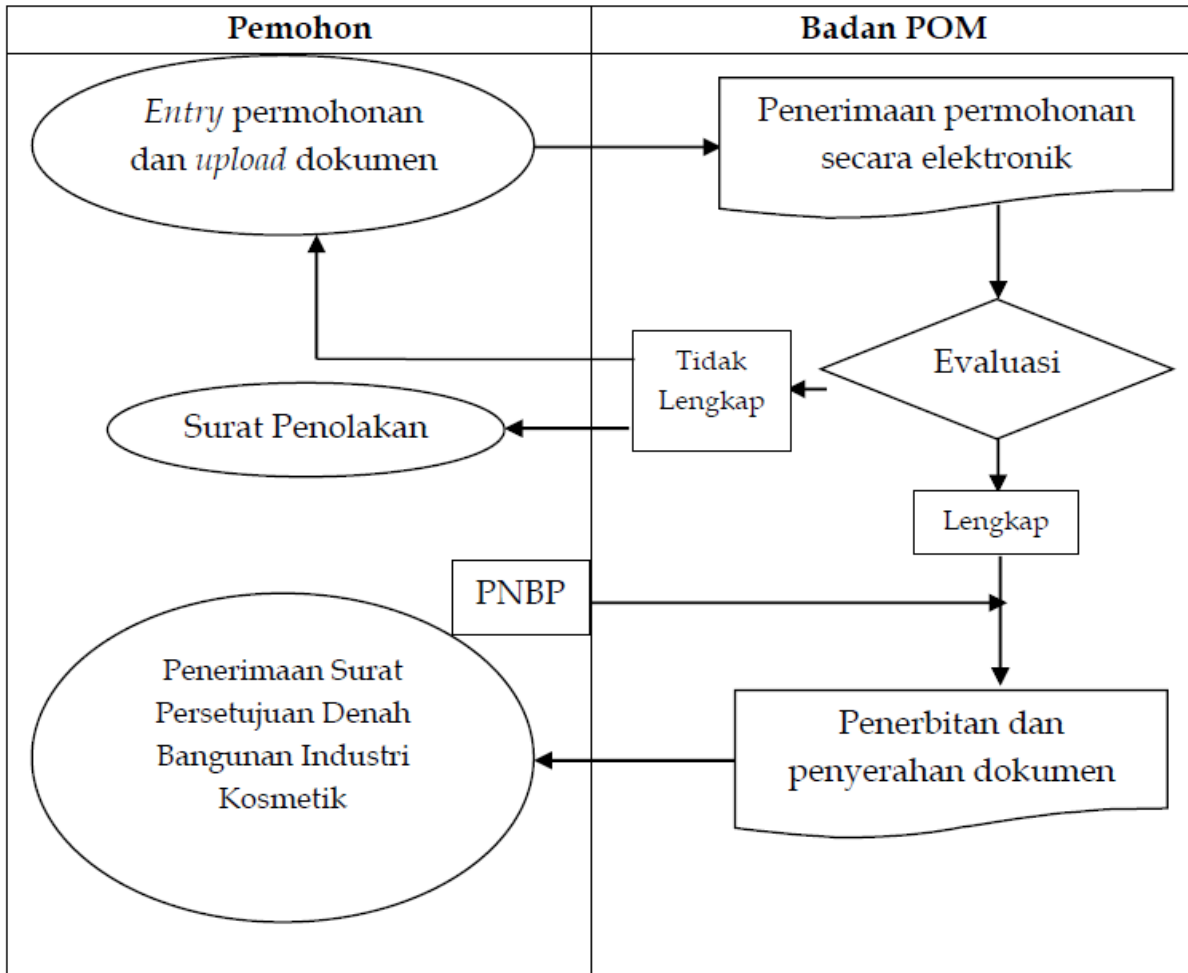


7) Berikut prosedur Pengajuan/Perubahan Sertifikasi CPKB

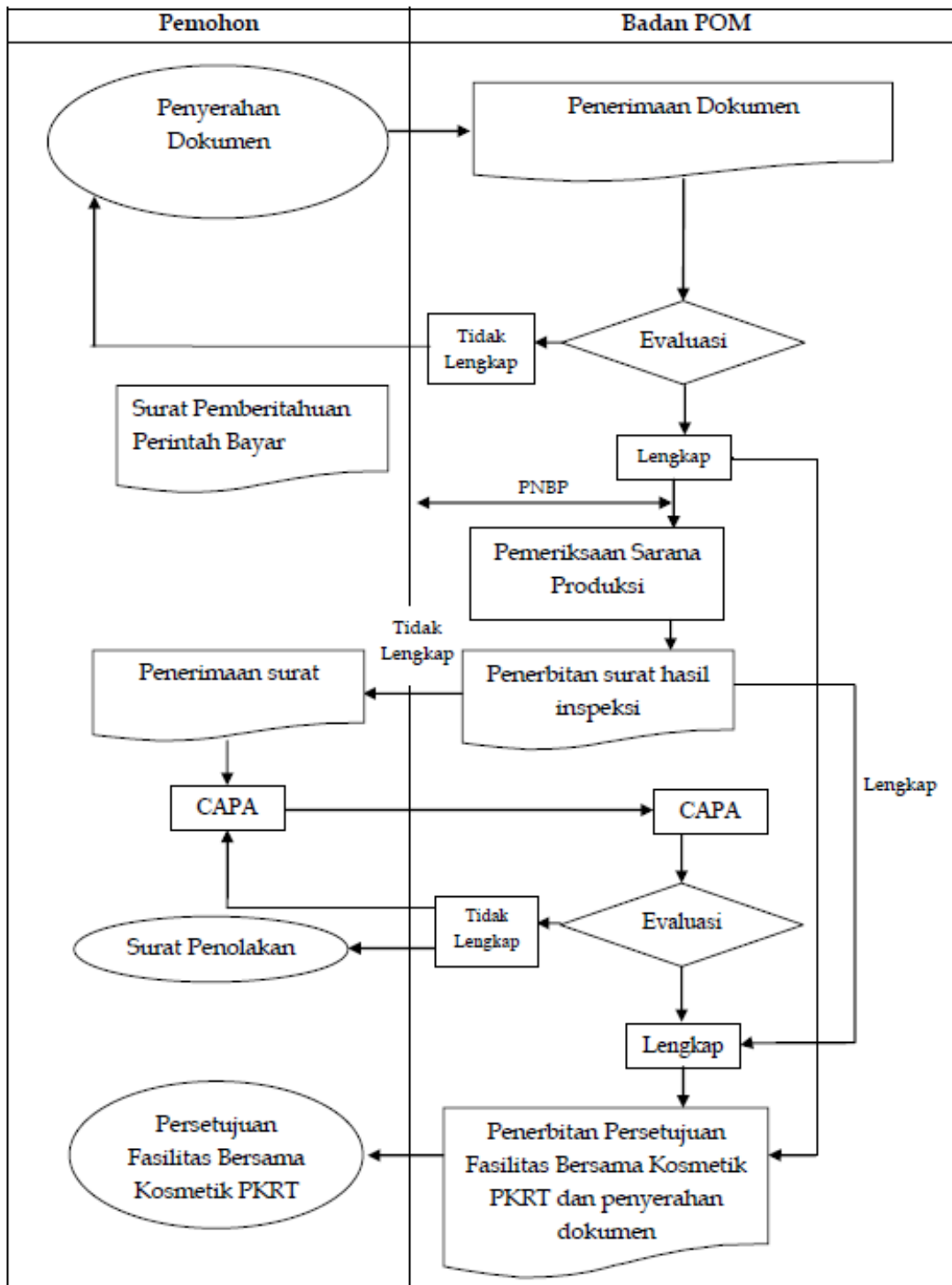




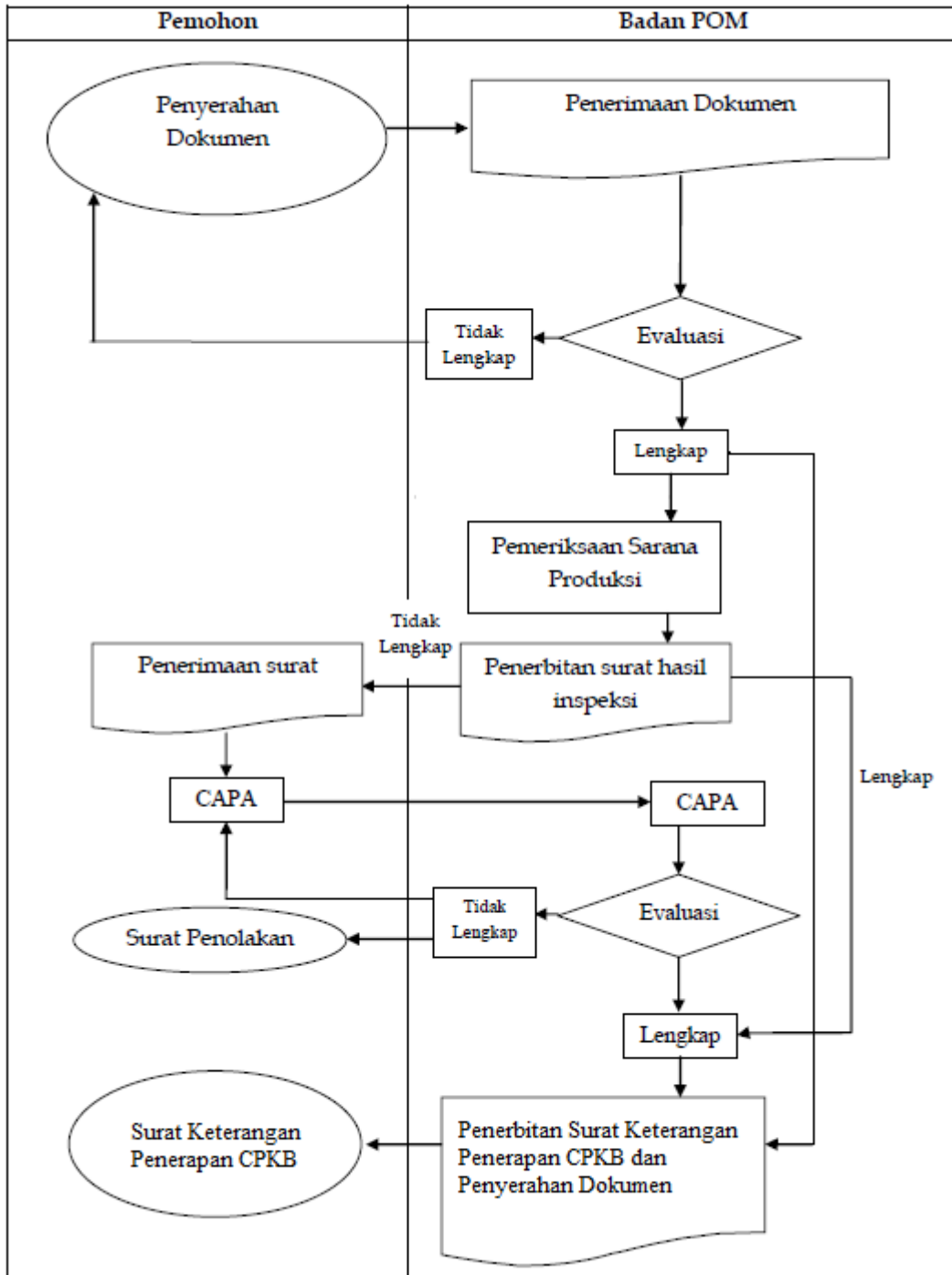
8) Prosedur Pengajuan Persetujuan Denah



9) Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)



10) Permohonan Surat Keterangan Penerapan CPKB



d. Waktu Pelayanan

Waktu atau *timeline* dalam mengevaluasi permohonan layanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik dilaksanakan paling lama:

- 1) 3 (tiga) Hari untuk registrasi akun perusahaan
- 2) 1 (satu) Hari untuk penerbitan SKI
- 3) 2 (dua) Hari untuk penerbitan SKE
- 4) 3 (tiga) Hari untuk penerbitan Izin SAS
- 5) 7 (tujuh) Hari untuk rekomendasi persetujuan impor API-P
- 6) 3 (tiga) Hari untuk rekomendasi IP-B2
- 7) 35 (tiga puluh lima) Hari untuk sertifikasi CPKB
- 8) 14 (empat belas) Hari untuk evaluasi denah
- 9) 35 (tiga puluh lima) Hari untuk Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)
- 10) 24 (dua puluh empat) Hari untuk Surat Keterangan Penerapan CPKB

Keterangan :

- Waktu terhitung setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar serta sejak pemohon telah membayar biaya PNBP.

e. Biaya

Biaya pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Kosmetik mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan. Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan Teller, ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan EDC di 76 bank yang ditunjuk dengan memasukkan nomor Billing MPN G2. Jangka waktu pembayaran yang harus dilakukan oleh perusahaan maksimal 10 HK (Hari Kerja) sejak tanggal terbit SPB.

Biaya pelayanan publik di Direktorat Pengawasan Kosmetik sebagai berikut :

- Surat Keterangan Impor (per item produk) :
  - Bahan baku : Rp 50.000,-
  - Produk Jadi : Rp 100.000,-
- Surat Keterangan Ekspor (per item produk): Rp 50.000,-
- *Special Access Scheme* (per item produk) : Rp 100.000,-
- Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik : Tidak dikenakan biaya
- Rekomendasi IP-B2 : Tidak dikenakan biaya

- Sertifikasi CPKB (per sertifikat per bentuk sediaan)

<b>Kategori</b>	<b>Industri Besar</b>	<b>Industri Menengah</b>	<b>Industri Kecil dan Mikro</b>
Baru	Rp 10.000.000,-	Rp 5.000.000,-	Rp 1.000.000,-
Perpanjangan 5 tahun	Rp 5.000.000,-	Rp 3.000.000,-	Rp 5.000.000,-
Perubahan nama perusahaan tanpa perubahan kepemilikan	Rp 1.000.000,-	Rp 500.000,-	Rp 100.000,-
Perubahan sertifikat CPKB karena perubahan administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi sama)	Rp 500.000,-	Rp 250.000,-	Rp 100.000,-

- Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik

<b>Kategori</b>	<b>Industri Golongan A</b>	<b>Industri B</b>
Baru	Rp 500.000,-	Rp 250.000,-
Perubahan	Rp 250.000,-	Rp 100.000,-

- Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama PKRT

<b>Kategori</b>	<b>Biaya</b>
Baru	Rp 2.000.000,-
Perpanjangan 5 tahun	Rp 500.000,-
Perubahan nama perusahaan tanpa perubahan kepemilikan	Rp 100.000,-

f. Output/Produk

Bentuk output/produk dari hasil pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik berupa :

- 1) Surat Keterangan Impor (SKI)
- 2) Surat Keterangan Ekspor (SKE)

- 3) Izin *Special Access Scheme* (SAS)
- 4) Rekomendasi Persetujuan Impor Kosmetik
- 5) Rekomendasi IP-B2
- 6) Sertifikat CPKB
- 7) Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik
- 8) Persetujuan Penggunaan Fasilitas Bersama PKRT
- 9) Perubahan Sertifikat CPKB
- 10) Surat Keterangan Penerapan CPKB

## 2. Pelayanan di Ruang Pelayanan Publik

Direktorat Pengawasan Kosmetik memiliki beberapa jenis pelayanan yang terdapat di ruang pelayanan publik. Ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan Kosmetik berlokasi di Jalan Percetakan Negara No. 23, Gedung Pelayanan Publik Lantai 4, sedangkan ruang pelayanan publik untuk sertifikasi CPKB di Gedung Pelayanan Publik Lantai 6.

Beberapa pelayanan yang dimaksud terdiri dari:

### a. Pelayanan Loker Konsultasi;

Pelayanan loket konsultasi dilaksanakan pada hari Senin hingga Jumat dengan jam pelayanan sebagai berikut :

- Hari Senin – Kamis
  - Pengambilan nomor antrian : pukul 08.00 – 12.00 WIB
  - Pelayanan konsultasi : pukul 09.00 – 12.00 WIB
- Hari Jumat
  - Pengambilan nomor antrian : pukul 08.00 – 11.30 WIB
  - Pelayanan konsultasi : pukul 09.00 – 11.30 WIB

### b. Pelayanan Loker Penyerahan SAS/SKE;

Pelayanan loket Penyerahan SAS/SKE dilaksanakan pada hari Senin hingga Jumat dengan jam pelayanan sebagai berikut :

- Hari Senin – Kamis
  - Pelayanan penyerahan SAS/SKE : pukul 08.30 – 16.00 WIB

- Istirahat : pukul 12.00 – 13.00 WIB
- Hari Jumat
  - Pelayanan penyerahan SAS/SKE : pukul 08.30 – 15.30 WIB
  - Istirahat : pukul 11.30 – 13.30 WIB

c. Pelayanan *Call Center*;

Pelayanan *call center* dilaksanakan pada hari Senin hingga Jumat dengan jam pelayanan sebagai berikut :

- Hari Senin – Kamis
  - Pelayanan *call center* : pukul 08.30 – 16.00 WIB
  - Istirahat : pukul 12.00 – 13.00 WIB
- Hari Jumat
  - Pelayanan *call center* : pukul 08.30 – 15.30 WIB
  - Istirahat : pukul 11.30 – 13.30 WIB

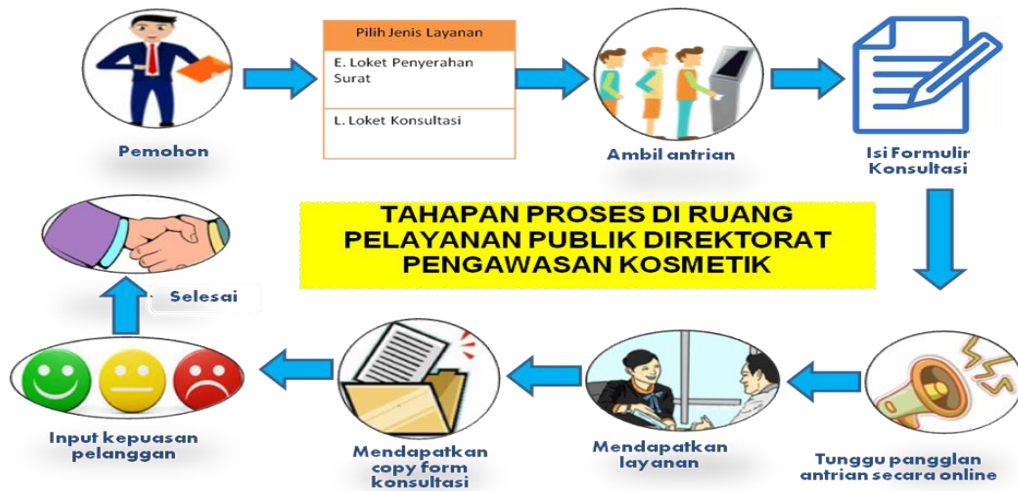
d. Pelayanan Email;

Pelayanan email dilaksanakan pada hari Senin hingga Jumat dengan jam pelayanan 08.30 -16.00 WIB.

e. Pelayanan Whatsapp

Pelayanan whatsapp dilaksanakan pada hari Senin hingga Jumat dengan jam pelayanan 08.00 -16.00 WIB.

Berikut alur pelayanan yang terdapat pada ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan Kosmetik sebagai berikut :



### C. Ketentuan Pemohon Pelayanan

1. Permohonan Pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik harus dilakukan sendiri oleh Pemohon.
2. Pemohon yang dimaksud adalah pimpinan perusahaan/industri yang memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pimpinan perusahaan/industri dapat memberikan kuasa kepada karyawan di lingkungan perusahaan/industri untuk mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik.
4. Karyawan yang diberikan kuasa oleh pimpinan perusahaan harus memiliki pengetahuan dan kompetensi sesuai dengan Pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik yang diajukan.
5. Pimpinan perusahaan/industri dilarang menggunakan biro jasa atau calo dalam proses pengajuan permohonan Pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik.



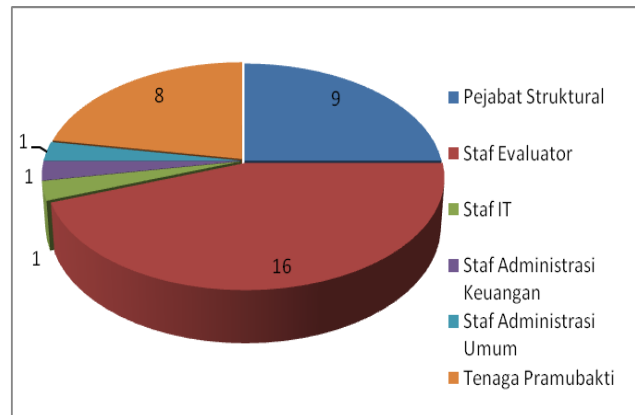
#### **D. Ketentuan Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik**

1. Penyelenggaraan Pelayanan dilaksanakan oleh Pelaksana yaitu dalam hal ini adalah Direktorat Pengawasan Kosmetik.
2. Dalam penyelenggaraan Pelayanan, Direktorat Pengawasan Kosmetik memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Standar Pelayanan.
3. Standar Pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik secara dinamis disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Dalam penyelenggaraan Pelayanan, Direktorat Pengawasan Kosmetik harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan.
5. Direktorat Pengawasan Kosmetik harus melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a) adil dan tidak diskriminatif;
  - b) cermat;
  - c) santun dan ramah;
  - d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
  - e) profesional;
  - f) tidak mempersulit;
  - g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
  - h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
  - i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
  - k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
  - l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
  - m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
  - n) sesuai dengan kepantasan; dan
  - o) tidak menyimpang dari prosedur.

### E. Jumlah Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik

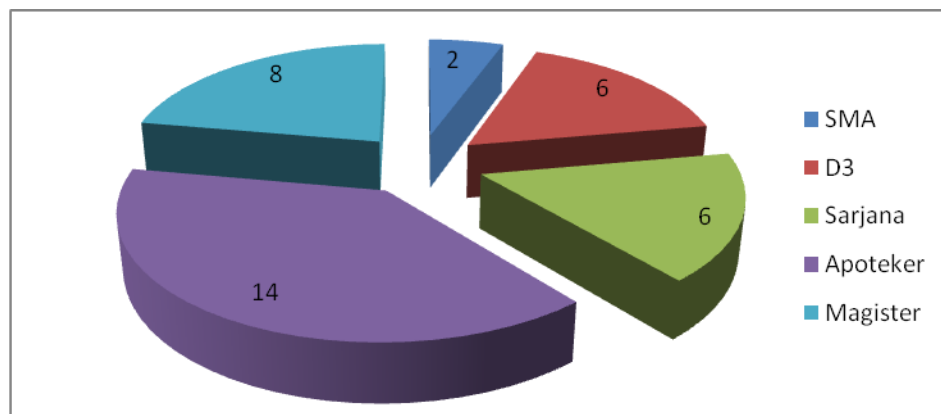
Jumlah tenaga pelaksana penyelenggaraan pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik pada tahun 2019 yaitu sejumlah 36 tenaga pelaksana, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Jabatan	Jumlah SDM
1	Pejabat Struktural	9
2	Staf Evaluator	16
3	Staf IT	1
4	Staf Administrasi Keuangan	1
5	Staf Administrasi Umum	1
6	Tenaga Pramubakti	8



### F. Kompetensi Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik

Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik dimulai dengan jenjang pendidikan terendah yaitu SMA hingga jenjang pendidikan tertinggi yaitu Master/Magister. Berikut gambaran dari kompetensi pelaksana pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik:



## **G. Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan ditetapkan oleh Direktur Pengawasan Kosmetik. Maklumat Pelayanan ditetapkan untuk melaksanakan penerapan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik. Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan dibuat menggunakan format yang tercantum dalam Lampiran I dimana merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik ini.

## **H. Sistem Informasi Pelayanan**

Sistem Informasi Pelayanan perlu diselenggarakan untuk memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik. Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan, perlu diselenggarakan Sistem Informasi. Sistem Informasi yang dimaksud berisi semua informasi pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik. Informasi Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik disampaikan melalui *leaflet*/banner atau media lain yang sesuai.

## **I. Pengawasan Internal**

Pengawasan internal dalam pelaksanaan Pelayanan di Direktorat Pengawasan Kosmetik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau Inspektorat Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan.

## **J. Jaminan Pelayanan**

Pelayanan yang diselenggarakan di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik dilaksanakan sesuai dengan jaminan pelayanan berdasarkan kerangka dan prosedur yang terdiri atas:

1. jenis pelayanan;
2. waktu penyelesaian;
3. biaya/tarif; dan
4. produk layanan.

Waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik merupakan waktu paling lama yang ditetapkan untuk menerbitkan produk layanan setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.

Biaya/tarif yang dimaksud merupakan biaya yang harus dibayar sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembayaran biaya/tarif dilakukan sebelum permohonan pelayanan publik diproses. Jika dalam hal permohonan pelayanan ditolak, maka biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.

#### **K. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik**

Pemohon yang mengajukan permohonan Pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

#### **L. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan Standar**

##### **Direktorat Pengawasan Kosmetik**

Sarana dan prasarana yang digunakan oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik dalam penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan informasi kepada pelaku usaha adalah:

1. Ruang pelayanan
2. Meja pelayanan
3. Komputer
4. Ruang tunggu
5. Kotak saran
6. Perangkat survey kepuasan pelanggan
7. Air Minum
8. *Charging Box*
9. Sistem Antrian elektronik
10. Leaflet
11. Banner
12. Papan pengumuman berjalan
13. Videotron
14. Media sosial yang dimiliki oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik, yaitu: instagram

Sarana dan prasarana pendukung berupa:

1. Toilet
2. Lift
3. Ruang Laktasi
4. Area parkir
5. Kantin
6. Tempat penitipan anak
7. Tempat *fotocopy*
8. Klinik
9. Masjid

## BAB IV PENGADUAN MASYARAKAT

Pemohon dalam Penyelenggaraan Pelayanan dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas:

- a. pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga mengakibatkan kerugian bagi Pemohon/Negara; dan
- b. permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik.

Pengaduan yang dimaksud disampaikan kepada Direktur Pengawasan Kosmetik baik secara langsung kepada Organisasi Penyelenggara. Pelaksanaan pengaduan Pelayanan dilakukan sesuai dengan tata cara penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Pengawasan Kosmetik.

### A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

#### 1. Datang Langsung

Pengadu dapat datang langsung menemui petugas atau melalui kotak saran ke Direktorat Pengawasan Kosmetik, Gedung Pelayanan Publik Lantai 4 atau lantai 6, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat.

#### 2. Surat

Alamat surat ditujukan kepada Direktur Pengawasan Kosmetik, Gedung C Lantai 3, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat.

#### 3. *Email*

Alamat *email* : [eksimkel.kos@pom.go.id](mailto:eksimkel.kos@pom.go.id) atau [eksimkel.kos@gmail.com](mailto:eksimkel.kos@gmail.com) atau [sarana.kosmetik.bpom@gmail.com](mailto:sarana.kosmetik.bpom@gmail.com).

#### 4. Telepon/fax

Telp : (021) 4244691 (Ext. 1321/1323/1040/1041)

#### 5. Pesan *Whatsapp*

0813-1634-7433/ 0857-7289-7839

## 6. Media Sosial

Instagram @missklik\_queen

## **B. Pencatatan**

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik dilakukan pencatatan secara manual dan selanjutnya direkap pada Ms. Excell.

## **C. Pengelolaan Pengaduan**

Langkah-langkah pengelolaan pengaduan masyarakat setidak-tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Direktorat Pengawasan Kosmetik
2. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima
3. Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk
4. Mengelompokkan jenis pengaduan berdasarkan kategori permasalahan
5. Merumuskan inti masalah yang diadukan
6. Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan
7. Melaksanakan tindak lanjut pengaduan
8. Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan
9. Dokumentasi.



## **BAB V PENUTUP**

Implementasi Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan izin.

Direktorat Pengawasan Kosmetik sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sejak Tahun 2017 dan secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi baru.

Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan. Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Direktorat Pengawasan Kosmetik melalui :

### **A. Monitoring :**

1. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh pihak ketiga setahun sekali;
2. Audit Eksternal Reformasi Birokrasi dilaksanakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setahun sekali; dan
3. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Direktorat Pengawasan Kosmetik setahun sekali;

### **B. Evaluasi :**

1. Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), pelayanan perijinan terkait persyaratan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu, dll;

2. Pemberian Reward untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik. Penilaian dilaksanakan oleh Tim Penilai Reward setiap 1 bulan sekali dan hasil penilaiannya diumumkan pada saat pelaksanaan sosialisasi *Employee of the month* serta foto staf terbaik terpasang di ruang pelayanan;
3. Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) oleh Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan, setahun sekali;
4. Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Direktorat Pengawasan Kosmetik, setahun sekali;
5. Membuat Laporan Tahunan Direktorat Pengawasan Kosmetik dilaksanakan setiap tahun;
6. Membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dilaksanakan setiap tahun;


LAMPIRAN I  
MAKLUMAT PELAYANAN DIREKTORAT  
PENGAWASAN KOSMETIK



**MAKLUMAT PELAYANAN**  
**Direktorat Pengawasan Kosmetik**  
**Nomor : HK.04.03.44.08.18.3385**

**Memberikan pelayanan terbaik, tidak diskriminatif, transparan, tepat waktu, kepastian biaya, tanggap terhadap keluhan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.**

Jakarta, 28 Agustus 2018  
**Direktur Pengawasan kosmetik**



**Drs. Arustivono, Apt., MPH**