

# STANDAR PELAYANAN

DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK



KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
NOMOR T-OT.03.03.44.10.25.4672 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pengawasan Kosmetik Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21

- Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);
6. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 39);
  7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Direktorat Pengawasan Kosmetik yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;
  - b. Penerbitan Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT);
  - c. Perubahan Administrasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik;
  - d. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Kosmetik;
  - e. Penerbitan Surat Keterangan Impor Kosmetik dan Bahan Kosmetik;
  - f. Pemasukan melalui Mekanisme Jalur Khusus atau *Special Access Scheme* Kosmetik;
  - g. Rekomendasi untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Bahan Berbahaya Untuk Kosmetik;

- h. Rekomendasi untuk Mendapatkan Pengakuan Sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya Untuk Kosmetik
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:
- a. organisasi penyelenggara;
  - b. masyarakat; dan
  - c. aparat pengawasan,
- dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Oktober 2025  
Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK BADAN  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 NOMOR T-OT.03.03.44.10.25.4672 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

STANDAR PELAYANAN  
 SERTIFIKASI CARA PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan</li> <li>b. Memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan e-sertifikasi BPOM dengan mengakses <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> yang terintegrasi dengan <i>Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA)</i></li> </ol> <p>Persyaratan Khusus atau Persyaratan Teknis Produk, Proses dan/atau Jasa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>a. Persetujuan Denah Bangunan Baru</b>            Persyaratan teknis berupa denah bangunan industri kosmetik.</li> <li><b>b. Persetujuan Denah Bangunan Perubahan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perubahan denah bangunan dapat berupa:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) penambahan bangunan di lokasi yang sama;</li> <li>b) perubahan/penambahan fungsi ruangan;</li> <li>c) perubahan/penambahan bentuk sediaan;</li> <li>d) penambahan/pengurangan luas ruangan;</li> <li>e) perubahan nama perusahaan;</li> <li>f) perubahan golongan Industri kosmetik; dan/atau</li> <li>g) perubahan alamat industri kosmetik tanpa mengubah lokasi industri kosmetik.</li> </ol> </li> <li>2) Persyaratan teknis berupa :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) denah bangunan industri kosmetik yang mengalami perubahan; dan</li> <li>b) denah bangunan industri kosmetik lama.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li><b>c. Sertifikat CPKB Baru</b>            Persyaratan teknis berupa :           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</li> <li>2) dokumen penerapan 12 (dua belas) aspek sistem mutu sesuai dengan Peraturan Badan yang mengatur mengenai CPKB;</li> <li>3) surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional; dan</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4) memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p><b>d. Pembaharuan Sertifikat CPKB</b>  Persyaratan teknis berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</li> <li>2) dokumen penerapan 12 (dua belas) aspek sistem mutu sesuai dengan Peraturan Badan yang mengatur mengenai CPKB;</li> <li>3) surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional; dan</li> <li>4) memiliki penanggung jawab teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> </ol> <p>Pembaharuan Sertifikat CPKB tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau</li> <li>2) penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan.</li> </ol> <p>Pembaharuan Sertifikat CPKB dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li> <li>2) penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li> <li>3) penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li> </ol> <p>Permohonan pembaharuan Sertifikat CPKB dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li> <li>2) riwayat Kosmetik yang diedarkan.</li> </ol> <p><b>e. Sertifikat CPKB Perubahan Administrasi</b>  Perubahan Administrasi Sertifikat CPKB terdiri dari perubahan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) nama badan usaha/badan hukum; dan/atau</li> <li>2) alamat tanpa perubahan lokasi</li> </ol> <p>Persyaratan khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris); dan/atau</li> <li>2) dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>f. Sertifikat CPKB Perubahan Teknis</b></p> <p>Sertifikat CPKB perubahan teknis terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan;</li> <li>2) penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li> <li>3) penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li> <li>4) penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li> </ol> <p>Persyaratan teknis meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) persetujuan denah bangunan industri kosmetik;</li> <li>2) dokumen penerapan sistem mutu disesuaikan dengan perubahan teknis yang diajukan; dan</li> <li>3) surat persetujuan penggunaan fasilitas bersama yang masih berlaku dengan bentuk sediaan sesuai dengan permohonan untuk sarana produksi yang menggunakan fasilitas bersama dengan obat atau obat tradisional.</li> </ol> <p>Dalam hal terjadi sertifikat CPKB perubahan teknis karena penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan, tidak dilakukan pemeriksaan sarana. Namun dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li> <li>2) riwayat Kosmetik yang diedarkan.</li> </ol> <p>Dalam hal terjadi sertifikat CPKB perubahan teknis karena:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li> <li>2) penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li> <li>3) penambahan gudang di satu lokasi sarana dilakukan pemeriksaan sarana.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Diagram Alir Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik

NO	KOMPONEN	URAIAN				
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Pemohon</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Direktorat Pengawasan Kosmetik</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> </td> </tr> </tbody> </table>	Pemohon	Direktorat Pengawasan Kosmetik		
Pemohon	Direktorat Pengawasan Kosmetik					
		<p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan persetujuan denah bangunan industri kosmetik yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> yang terintegrasi dengan <i>Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA)</i></li> <li>Permohonan diverifikasi paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah</li> <li>Dalam hal berdasarkan hasil verifikasi, dokumen dinyatakan lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada pemohon</li> <li>Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat perintah bayar, paling lambat lama 7 (tujuh) hari kalender terhitung</li> </ol>				

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>sejak tanggal surat perintah bayar diterbitkan jika dari hasil verifikasi persyaratan dinyatakan lengkap.</p> <p>e. Setelah pemohon melakukan pembayaran, denah diperiksa paling lama 10 (sepuluh) hari kerja menggunakan mekanisme <i>time to respond</i> terhitung sejak pembayaran diterima oleh BPOM.</p> <p>f. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, pemohon menyampaikan tambahan data paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil evaluasi hingga dinyatakan lengkap dan benar.</p> <p>g. Setelah denah dinyatakan lengkap dan benar, maka Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik akan diterbitkan.</p> <p>Diagram Alir Sertifikat CPKB</p> <pre> graph TD     subgraph Pemohon         M1([Mulai]) --&gt; M2[Masuk ke https://oss.go.id/]         M2 --&gt; M3[Masuk ke https://e-sertifikasi.pom.go.id/]         M3 --&gt; M4[Memenuhi persyaratan dan upload dokumen]         M4 --&gt; M5[Surat Perintah Bayar (SPB)]         M5 --&gt; M6[PNBP dibayarkan sesuai SPB]         M6 --&gt; M7[Penerimaan surat hasil penilaian]         M7 --&gt; M8[Corrective Action and Preventive Action (CAPA)]         M8 --&gt; M9[Penolakan Permohonan Sertifikat CPKB]         M9 --&gt; M10[Sertifikat CPKB]         M10 --&gt; M11([Slesai])     end      subgraph Direktorat_Pengawasan_Kosmetik         M2 --&gt; M3         M4 --&gt; M12[Perenerimaan permohonan secara elektronik]         M12 --&gt; M13{Verifikasi}         M13 --&gt; M14[Surat Perintah Bayar (SPB)]         M13 --&gt; M15[Evaluasi dokumen dan Pemeriksaan Sarana Produksi]         M15 --&gt; M16[Penerbitan surat hasil penilaian]         M16 --&gt; M17{Evaluasi CAPA}         M17 --&gt; M18[Penerbitan Sertifikat CPKB]         M17 --&gt; M19[Corrective Action and Preventive Action (CAPA)]         M19 --&gt; M17         M19 --&gt; M9     end      M13 --&gt; Tidak Lengkap  M4     M13 --&gt; Lengkap  M5     M16 --&gt; Tidak sesuai  M7     M16 --&gt; Sesuai  M18     M17 --&gt; Tidak sesuai  M8     M17 --&gt; Sesuai  M18     M17 --&gt; Tidak memenuhi syarat  M9     M17 --&gt; Sesuai  M18   </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengajukan permohonan sertifikat CPKB yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui <a href="http://www.e-sertifikasi.pom.go.id">http://www.e-sertifikasi.pom.go.id</a> yang terintegrasi dengan <i>Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA)</i></li> <li>b. Permohonan diverifikasi paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah</li> <li>c. Dalam hal berdasarkan hasil verifikasi, dokumen dinyatakan lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada pemohon</li> <li>d. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat perintah bayar, paling lambat lama 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal surat perintah bayar diterbitkan jika dari hasil verifikasi persyaratan dinyatakan lengkap.</li> <li>e. Setelah pemohon melakukan pembayaran, dokumen dan sarana diperiksa paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja menggunakan mekanisme <i>clock on clock off</i> terhitung sejak pembayaran diterima oleh BPOM.</li> <li>f. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, pemohon menyampaikan tambahan data berupa CAPA (<i>corrective action and preventive action</i>) paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil evaluasi.</li> <li>g. Setelah dokumen CAPA dinyatakan lengkap, maka Sertifikat CPKB akan diterbitkan.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persetujuan Denah Bangunan Baru : 10 (sepuluh) hari kerja</li> <li>b. Persetujuan Denah Bangunan Perubahan : 10 (sepuluh) hari kerja</li> <li>c. Sertifikat CPKB Baru : 35 (tiga puluh lima) hari kerja</li> <li>d. Pembaharuan Sertifikat CPKB : 35 (tiga puluh lima) hari kerja</li> <li>e. Sertifikat CPKB Perubahan Administrasi : 10 (sepuluh) hari kerja</li> <li>f. Sertifikat CPKB Perubahan Teknis : 35 (tiga puluh lima) hari kerja</li> </ol> </li> <li>2. Jam Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan tatap muka Hari : Senin - Kamis Waktu : 08.30 - 15.00 WIB (tanpa jeda)</li> <li>b. Layanan <i>online</i> Hari : Senin - Kamis Waktu : 07.30 - 16.00 WIB</li> </ol> <p>Hari : Jumat</p> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN																													
		<p>Waktu : 07.30 - 16.30 WIB</p> <p>Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom / desk (berdasarkan perjanjian).</p> <p>c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional dapat dilakukan layanan pada kondisi/keadaan tertentu (Misalnya, dalam rangka pameran/expo, KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), atau kegiatan lainnya).</p> <p>d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/ kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.</p>																													
4.	Biaya/Tarif	<p>a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik</p> <table border="1" data-bbox="511 797 1098 957"> <thead> <tr> <th data-bbox="511 797 684 877">Kategori</th> <th data-bbox="684 797 906 877">Industri Golongan A</th> <th data-bbox="906 797 1098 877">Industri Golongan B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="511 877 684 915">Baru</td> <td data-bbox="684 877 906 915">Rp 500.000,-</td> <td data-bbox="906 877 1098 915">Rp 250.000,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="511 915 684 957">Perubahan</td> <td data-bbox="684 915 906 957">Rp 250.000,-</td> <td data-bbox="906 915 1098 957">Rp 100.000,-</td> </tr> </tbody> </table> <p>b. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)</p> <table border="1" data-bbox="511 1014 1211 1401"> <thead> <tr> <th data-bbox="511 1014 766 1087">Kategori</th> <th data-bbox="766 1014 906 1087">Industri Besar</th> <th data-bbox="906 1014 1068 1087">Industri Menengah</th> <th data-bbox="1068 1014 1211 1087">Industri Kecil dan Mikro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="511 1087 766 1134">Baru</td> <td data-bbox="766 1087 906 1134">Rp 10.000.000,-</td> <td data-bbox="906 1087 1068 1134">Rp 5.000.000,-</td> <td data-bbox="1068 1087 1211 1134">Rp 1.000.000,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="511 1134 766 1182">Perpanjangan 5 tahun</td> <td data-bbox="766 1134 906 1182">Rp 5.000.000,-</td> <td data-bbox="906 1134 1068 1182">Rp 3.000.000,-</td> <td data-bbox="1068 1134 1211 1182">Rp 500.000,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="511 1182 766 1249">Perubahan nama perusahaan tanpa perubahan kepemilikan</td> <td data-bbox="766 1182 906 1249">Rp 1.000.000,-</td> <td data-bbox="906 1182 1068 1249">Rp 500.000,-</td> <td data-bbox="1068 1182 1211 1249">Rp 100.000,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="511 1249 766 1401">Perubahan sertifikat CPKB karena perubahan administrasi (perubahan nama badan hukum dan/atau alamat dengan lokasi sama)</td> <td data-bbox="766 1249 906 1401">Rp 500.000,-</td> <td data-bbox="906 1249 1068 1401">Rp 250.000,-</td> <td data-bbox="1068 1249 1211 1401">Rp 100.000,-</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Industri Golongan A	Industri Golongan B	Baru	Rp 500.000,-	Rp 250.000,-	Perubahan	Rp 250.000,-	Rp 100.000,-	Kategori	Industri Besar	Industri Menengah	Industri Kecil dan Mikro	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 500.000,-	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,-
Kategori	Industri Golongan A	Industri Golongan B																													
Baru	Rp 500.000,-	Rp 250.000,-																													
Perubahan	Rp 250.000,-	Rp 100.000,-																													
Kategori	Industri Besar	Industri Menengah	Industri Kecil dan Mikro																												
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 500.000,-																												
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,-																												
5.	Produk Pelayanan	<p>a. Persetujuan Denah Bangunan Industri Kosmetik</p> <p>b. Sertifikat Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)</p>																													
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> atau <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>;</li> <li>b) sms : 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2) Telepon :1500-533</li> </ol>																													

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) SMS : 081.21.9999.533 4) Whatsapp : 081.191.81.533 5) Subweb : www.ulpk.pom.go.id 6) Media sosial: a) instagram : @bpom_ri b) twitter : @BPOM_RI; dan c) facebook : @bpom.official 7) Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id 8) Aplikasi BPOM Mobile. b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Direktorat Pengawasan Kosmetik, melalui: 1) Surat tertulis yang ditujukan ke Direktur Pengawasan Kosmetik; 2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan Kosmetik, Gedung Athena Lantai 2, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat; 3) Telepon melalui 021-4244691 ext 1040/1041; 4) Surat elektronik/email : penilaian.saranakosmetik@pom.go.id dan sarana.kosmetik.bpom@gmail.com; 5) Whatsapp: +62 857-7289-7839; 6) Media sosial Instagram : @waskos.bpom. 7) <i>Zoom meeting</i> (berdasarkan perjanjian)
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan f. Peraturan Badan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Area Parkir (termasuk area parkir khusus difabel); b. Ruang Tunggu; c. Jalur difabel (step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat); d. <i>Guiding block</i> ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Kursi roda; f. Toilet (termasuk toilet khusus difabel); g. Loket (termasuk adanya loket prioritas) h. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; i. Media cetak beraksara braille; j. Ruang laktasi/ <i>nursery</i> ; k. Arena bermain anak; l. Ruang ibadah; m. Kantin; n. Anjungan tunai mandiri (ATM); o. Sistem antrian <i>online</i> ; p. Alat pemadam api ringan (APAR); q. <i>Hydrant</i> r. <i>Charging box</i> ; s. Sarana sanitasi; t. <i>Lift</i> ; u. <i>E-kiosk</i> ; v. <i>Banner</i> ; w. <i>Video wall</i> ; x. Mesin fotokopi; y. Klinik; dan z. Sarana <i>Front Office</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan kosmetik serta peraturan perundang-undangan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	24 (dua puluh empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan: a. nilai-nilai dasar/ <i>core values</i> BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. <i>employer branding</i> ASN Bangsa Melayani Bangsa, c. budaya organisasi PIKKIR (Profesional, Integritas, Kredibel, Kerjasama, Inovatif, dan Responsif), d. moto 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam di dasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi) dan PASTI (Profesional, Akuntabel, Solutif, Transparan, dan Inovatif); e. penggunaan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM mengenai

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. penggunaan identitas nama berupa <i>name tag/ID card/sejenisnya</i> .
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan c. Apabila pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pengguna layanan dapat memperoleh kompensasi sesuai ketentuan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK BADAN  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 NOMOR T-OT.03.03.44.10.25.4672 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

STANDAR PELAYANAN  
 PERSETUJUAN PENGGUNAAN FASILITAS PRODUKSI KOSMETIK BERSAMA  
 DENGAN PERBEKALAN KESEHATAN RUMAH TANGGA (PKRT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Data Teknis</li> <li>b. Memiliki akun pada laman resmi layanan perizinan berusaha, <i>Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA)</i>.</li> </ol> <p>Persyaratan Khusus atau Persyaratan Teknis Produk, Proses dan/atau Jasa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>a. Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika Bersama dengan PKRT Baru</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sertifikat CPKB;</li> <li>2) data kapasitas terpasang, kapasitas terpakai dan kapasitas belum terpakai/ idle untuk setiap peralatan produksi yang digunakan bersama;</li> <li>3) prosedur tetap pembersihan peralatan yang digunakan bersama;</li> <li>4) prosedur tetap pembersihan ruangan yang digunakan bersama;</li> <li>5) protokol dan format verifikasi pembersihan peralatan yang digunakan bersama;</li> <li>6) komposisi dan spesifikasi bahan baku produk PKRT; dan</li> <li>7) jadwal produksi Kosmetika dan PKRT;</li> </ol> <p>Bahan baku produk PKRT yang digunakan merupakan bahan baku yang diizinkan untuk digunakan dalam Kosmetik sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai persyaratan teknis bahan Kosmetik.</p> </li> <li><b>b. Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika Bersama dengan PKRT Pembaharuan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sertifikat CPKB;</li> <li>2) data kapasitas terpasang, kapasitas terpakai dan kapasitas belum terpakai/ idle untuk</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>setiap peralatan produksi yang digunakan bersama;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) prosedur tetap pembersihan peralatan yang digunakan bersama;</li> <li>4) prosedur tetap pembersihan ruangan yang digunakan bersama;</li> <li>5) protokol dan format verifikasi pembersihan peralatan yang digunakan bersama;</li> <li>6) komposisi dan spesifikasi bahan baku produk PKRT; dan</li> <li>7) jadwal produksi Kosmetika dan PKRT.</li> </ol> <p>Bahan baku produk PKRT yang digunakan merupakan bahan baku yang diizinkan untuk digunakan dalam Kosmetik sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur mengenai persyaratan teknis bahan Kosmetik.</p> <p>Pembaharuan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika Bersama dengan PKRT tidak dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tidak ada perubahan kapasitas produksi, fungsi ruangan atau gudang; dan/atau</li> <li>2) penambahan kapasitas produksi dengan perubahan fungsi ruangan tanpa perubahan tingkat kebersihan dan/atau dengan perubahan peralatan.</li> </ol> <p>Pembaharuan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika Bersama dengan PKRT dilakukan pemeriksaan sarana apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) penambahan ruangan terkait perubahan kapasitas produksi dengan perubahan terhadap tingkat kebersihan;</li> <li>2) penambahan gudang di luar alamat yang tercantum pada izin sarana; dan/atau</li> <li>3) penambahan gudang di satu lokasi sarana.</li> </ol> <p>Permohonan pembaharuan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika Bersama dengan PKRT yang tidak dilakukan pemeriksaan sarana akan dilakukan evaluasi dengan mempertimbangkan penerapan sistem mutu aspek CPKB berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) hasil pemeriksaan rutin; dan/atau</li> <li>2) riwayat Kosmetika yang diedarkan.</li> </ol> <p><b>c. Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika Bersama dengan PKRT Perubahan Administrasi</b></p> <p>Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetika Bersama dengan PKRT Perubahan Administrasi terdiri dari perubahan terhadap:</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1) nama badan usaha/badan hukum;dan/atau 2) alamat tanpa perubahan lokasi.  Persyaratan khusus : 1) dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris); dan/atau 2) dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Diagram Alir Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)</p> <pre>           graph TD             subgraph Pemohon               M([Mulai]) --&gt; A[Masuk ke https://oss.go.id/]               A --&gt; B[Memperoleh ID Izin OSS]               B --&gt; C[Pemenuhan persyaratan dan upload dokumen]               C --&gt; D[Surat Perintah Bayar (SPB)]               D --&gt; E[Pembayaran PNBP sesuai SPB]               E --&gt; F[Penolakan Permohonan]               F --&gt; A             end              subgraph DirektoratPengawasanKosmetik               G[Penerimaan permohonan secara elektronik]               H{Verifikasi}               I[Surat Perintah Bayar (SPB)]               J[Pemeriksaan Sarana Produksi]               K[Penerbitan surat hasil penilaian]               L{Evaluasi CAPA}               M[Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan PKRT]             end              C --&gt; G             G --&gt; H             H -- "Tidak Lengkap" --&gt; C             H -- "Lengkap" --&gt; I             I --&gt; E             E --&gt; J             J --&gt; K             K -- "Tidak sesuai" --&gt; L             L -- "Tidak sesuai" --&gt; L             L -- "Tidak memenuhi syarat" --&gt; F             L -- "Sesuai" --&gt; M             M --&gt; N[Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan PKRT]             N --&gt; O([Sesuai])             O --&gt; M           </pre> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan penggunaan fasilitas produksi kosmetik bersama PKRT yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui <i>Online</i></p>
----	--------------------------------	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><i>Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Permohonan diverifikasi paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah</li> <li>c. Dalam hal berdasarkan hasil verifikasi, dokumen dinyatakan lengkap dan benar, BPOM memberikan surat perintah bayar secara elektronik kepada pemohon</li> <li>d. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat perintah bayar, paling lambat lama 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal surat perintah bayar diterbitkan jika dari hasil verifikasi persyaratan dinyatakan lengkap. <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Setelah pemohon melakukan pembayaran, dokumen dan sarana diperiksa paling lama 35 (tiga puluh lima) hari kerja menggunakan mekanisme <i>clock on clock off</i> terhitung sejak pembayaran diterima oleh BPOM.</li> <li>b. Dalam hal hasil evaluasi memerlukan tambahan data, pemohon menyampaikan tambahan data berupa CAPA (<i>corrective action and preventive action</i>) paling banyak 3 (tiga) kali dengan batas waktu masing-masing paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal hasil evaluasi.</li> <li>c. Setelah dokumen CAPA dinyatakan lengkap, maka Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) akan diterbitkan.</li> </ul> </li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka Waktu Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) Baru : 35 (tiga puluh lima) hari kerja</li> <li>b. Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) Pembaharuan : 35 (tiga puluh lima) hari kerja</li> <li>c. Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) Perubahan Administrasi : 10 (sepuluh) hari kerja</li> </ul> </li> <li>2. Jam Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan tatap muka Hari : Senin - Kamis Waktu : 08.30 - 15.00 WIB (tanpa jeda)</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN												
		<p>b. Layanan <i>online</i>            Hari : Senin - Kamis            Waktu : 07.30 - 16.00 WIB</p> <p>Hari : Jumat            Waktu : 07.30 - 16.30 WIB</p> <p>Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom / desk (berdasarkan perjanjian).</p> <p>c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional dapat dilakukan layanan pada kondisi/keadaan tertentu (Misalnya, dalam rangka pameran/expo, KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), atau kegiatan lainnya).</p> <p>d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.</p>												
4.	Biaya/Tarif	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="536 972 820 1033">Kategori</th> <th data-bbox="824 972 1009 1033">Industri Besar</th> <th data-bbox="1013 972 1190 1033">Industri Menengah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="536 1039 820 1100">Baru</td> <td data-bbox="824 1039 1009 1100">Rp 2.000.000,-</td> <td data-bbox="1013 1039 1190 1100">Rp 1.000.000,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="536 1106 820 1129">Perpanjangan 5 tahun</td> <td data-bbox="824 1106 1009 1129">Rp 500.000,-</td> <td data-bbox="1013 1106 1190 1129">Rp 250.000,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="536 1134 820 1214">Perubahan nama perusahaan tana perubahan kepemilikan</td> <td data-bbox="824 1134 1009 1214">Rp 100.000,-</td> <td data-bbox="1013 1134 1190 1214">Rp 100.000,-</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Industri Besar	Industri Menengah	Baru	Rp 2.000.000,-	Rp 1.000.000,-	Perpanjangan 5 tahun	Rp 500.000,-	Rp 250.000,-	Perubahan nama perusahaan tana perubahan kepemilikan	Rp 100.000,-	Rp 100.000,-
Kategori	Industri Besar	Industri Menengah												
Baru	Rp 2.000.000,-	Rp 1.000.000,-												
Perpanjangan 5 tahun	Rp 500.000,-	Rp 250.000,-												
Perubahan nama perusahaan tana perubahan kepemilikan	Rp 100.000,-	Rp 100.000,-												
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Penggunaan Fasilitas Produksi Kosmetik Bersama dengan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)												
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> atau <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>;</li> <li>b) sms : 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2) Telepon :1500-533</li> <li>3) SMS : 081.21.9999.533</li> <li>4) Whatsapp : 081.191.81.533</li> <li>5) Subweb : <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></li> <li>6) Media sosial:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) instagram : <a href="https://www.instagram.com/bpom_ri">@bpom_ri</a></li> </ol> </li> </ol>												

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b) twitter : @BPOM_RI; dan c) facebook : @bpom.official 7) Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id 8) Aplikasi BPOM Mobile.  b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik, melalui: 1) Surat tertulis yang ditujukan ke Direktur Pengawasan Kosmetik; 2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan Kosmetik, Gedung Athena Lantai 2, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat; 3) Telepon melalui 021-4244691 ext 1040/1041; 4) Surat elektronik/email : penilaian.saranakosmetik@pom.go.id dan sarana.kosmetik.bpom@gmail.com; 5) Whatsapp: +62 857-7289-7839; 6) Media sosial Instagram : @waskos.bpom. 7) Zoom meeting (berdasarkan perjanjian)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik e. Peraturan Badan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Area Parkir (termasuk area parkir khusus difabel); b. Ruang Tunggu; c. Jalur difabel (step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat); d. <i>Guiding block</i> ; e. Kursi roda; f. Toilet (termasuk toilet khusus difabel); g. Loket (termasuk adanya loket prioritas) h. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; i. Media cetak beraksara braille;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>j. Ruang laktasi/<i>nursery</i>;</li> <li>k. Arena bermain anak;</li> <li>l. Ruang ibadah;</li> <li>m. Kantin;</li> <li>n. Anjungan tunai mandiri (ATM);</li> <li>o. Sistem antrian <i>online</i>;</li> <li>p. Alat pemadam api ringan (APAR);</li> <li>q. <i>Hydrant</i></li> <li>r. <i>Charging box</i>;</li> <li>s. Sarana sanitasi;</li> <li>t. <i>Lift</i>;</li> <li>u. <i>E-kiosk</i>;</li> <li>v. <i>Banner</i>;</li> <li>w. <i>Video wall</i>;</li> <li>x. Mesin fotokopi;</li> <li>y. Klinik; dan</li> <li>z. Sarana <i>Front Office</i>.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan kosmetik serta peraturan perundang-undangan;</li> <li>b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan;</li> <li>d. Mampu mengoperasikan komputer; dan</li> <li>e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>24 (dua puluh empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. nilai-nilai dasar/<i>core values</i> BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif)</li> <li>b. employer <i>branding</i> ASN Bangsa Melayani Bangsa,</li> <li>c. budaya organisasi PIKKIR (Profesional, Integritas, Kredibel, Kerjasama, Inovatif, dan Responsif),</li> <li>d. moto 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam di dasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi) dan PASTI (Profesional, Akuntabel, Solutif, Transparan, dan Inovatif);</li> <li>e. penggunaan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM mengenai Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. penggunaan identitas nama berupa <i>name tag/ID card/sejenisnya</i> .
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;</li> <li>b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan</li> <li>c. Apabila pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pengguna layanan dapat memperoleh kompensasi sesuai ketentuan.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li> <li>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM

LAMPIRAN III  
 KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK BADAN  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 NOMOR T-OT.03.03.44.10.25.4672 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

STANDAR PELAYANAN  
 PERUBAHAN ADMINISTRASI SERTIFIKAT PEMENUHAN ASPEK CARA  
 PEMBUATAN KOSMETIK YANG BAIK (SPA CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Perubahan administrasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB) terdiri dari perubahan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>nama badan usaha/badan hukum;</li> <li>alamat tanpa perubahan lokasi;</li> <li>nama pimpinan/direktur perusahaan; dan/atau</li> <li>nama penanggung jawab teknis.</li> </ol> <p>Persyaratan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formulir Data Teknis</li> <li>Memiliki akun pada laman resmi layanan perizinan berusaha, <i>Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA)</i>.</li> </ol> <p>Persyaratan khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dokumen legal yang menyatakan perubahan nama badan usaha/badan hukum (akta notaris);</li> <li>dokumen dari Pemerintah Daerah setempat yang menyatakan perubahan alamat tanpa perubahan lokasi;</li> <li>dokumen legal yang menyatakan perubahan nama pimpinan/direktur perusahaan (akta notaris); dan/atau</li> <li>dokumen legal yang menyatakan perubahan nama penanggung jawab teknis dan dokumen kontrak kerja sama penanggung jawab teknis baru dengan pimpinan/direktur perusahaan.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Diagram Alir Perubahan Administrasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Pemohon</p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Login[Masuk ke https://oss.go.id/]     Login --&gt; OSS[Memperoleh ID izin OSS]     OSS --&gt; Upload[Pemenuhan persyaratan dan upload dokumen]     Upload --&gt; Eval{Evaluasi}     Eval -- "Tidak Sesuai" --&gt; Upload     Eval -- "Tidak memenuhi syarat" --&gt; Penol[Penolakan Permohonan]     Eval -- "Sesuai" --&gt; Penerbit[Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB]     Penol --&gt; End([Selesai])     Penerbit --&gt; Sertifikat[Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB]     Sertifikat --&gt; End           </pre> </div> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Direktorat Pengawasan Kosmetik</p> <pre> graph TD     Eval{Evaluasi} --&gt; Penerimaan[Penerimaan permohonan secara elektronik]     Penerimaan --&gt; Eval     Penerbit[Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB] --&gt; Sertifikat[Sertifikat Pemenuhan Aspek CPKB]           </pre> </div> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengajukan permohonan perubahan administrasi SPA CPKB yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui <i>Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS – RBA)</i></li> <li>b. Permohonan diverifikasi paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan diunggah</li> <li>c. Evaluasi terhadap perubahan administrasi dilakukan paling lama 10 (sepuluh) Hari menggunakan mekanisme <i>time to respond</i> terhitung sejak dokumen lengkap dan benar</li> <li>d. Setelah evaluasi dinyatakan sesuai, maka SPA CPKB akan diterbitkan.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka Waktu Pelayanan Perubahan administrasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB) = 10 HK</li> <li>2. Jam Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan tatap muka Hari : Senin - Kamis Waktu : 08.30 - 15.00 WIB (tanpa jeda)</li> <li>b. Layanan <i>online</i> Hari : Senin - Kamis Waktu : 07.30 - 16.00 WIB</li> </ol> <p style="margin-left: 20px;">Hari : Jumat Waktu : 07.30 - 16.30 WIB</p> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom / desk (berdasarkan perjanjian).</p> <p>c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional dapat dilakukan layanan pada kondisi/keadaan tertentu (Misalnya, dalam rangka pameran/expo, KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), atau kegiatan lainnya).</p> <p>d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (SPA CPKB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id;</li> <li>b) sms : 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2) Telepon :1500-533</li> <li>3) SMS : 081.21.9999.533</li> <li>4) Whatsapp : 081.191.81.533</li> <li>5) Subweb : www.ulpk.pom.go.id</li> <li>6) Media sosial: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) instagram : @bpom_ri</li> <li>b) twitter : @BPOM_RI; dan</li> <li>c) facebook : @bpom.official</li> </ol> </li> <li>9) Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id</li> <li>10) Aplikasi BPOM Mobile.</li> </ol> <p>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik, melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat tertulis yang ditujukan ke Direktur Pengawasan Kosmetik;</li> <li>2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kosmetik, Gedung Athena Lantai 2, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat; 3) Telepon melalui 021-4244691 ext 1040/1041; 4) Surat elektronik/email : penilaian.saranakosmetik@pom.go.id dan sarana.kosmetik.bpom@gmail.com; 5) Whatsapp: +62 857-7289-7839; 6) Media sosial Instagram : @waskos.bpom. 7) Zoom meeting (berdasarkan perjanjian)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan b. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik d. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 31 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik e. Peraturan Badan Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Area Parkir (termasuk area parkir khusus difabel); b. Ruang Tunggu; c. Jalur difabel (step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat); d. Guiding block; e. Kursi roda; f. Toilet (termasuk toilet khusus difabel); g. Loker (termasuk adanya loket prioritas) h. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; i. Media cetak beraksara braille; j. Ruang laktasi/nursery; k. Arena bermain anak; l. Ruang ibadah; m. Kantin; n. Anjungan tunai mandiri (ATM); o. Sistem antrian online; p. Alat pemadam api ringan (APAR); q. Hydrant r. Charging box; s. Sarana sanitasi; t. Lift; u. E-kiosk;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		v. Banner; w. Video wall; x. Mesin fotokopi; y. Klinik; dan z. Sarana <i>Front Office</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan kosmetik serta peraturan perundang-undangan; b. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; c. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; d. Mampu mengoperasikan komputer; dan e. Telah mengikuti pelatihan pelayanan publik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	24 (dua puluh empat) orang pelaksana layanan yang menerapkan: <ol style="list-style-type: none"> <li>nilai-nilai dasar / <i>core values</i> BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif)</li> <li><i>employer branding</i> ASN Bangga Melayani Bangsa,</li> <li>budaya organisasi PIKKIR (Profesional, Integritas, Kredibel, Kerjasama, Inovatif, dan Responsif),</li> <li>moto 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam di dasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi) dan PASTI (Profesional, Akuntabel, Solutif, Transparan, dan Inovatif);</li> <li>penggunaan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM mengenai Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>penggunaan identitas nama berupa <i>name tag/ID card/sejenisnya</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan c. Apabila pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pengguna layanan dapat memperoleh kompensasi sesuai ketentuan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li> <li>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK BADAN  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 NOMOR T-OT.03.03.44.10.25.4672 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

STANDAR PELAYANAN  
 SURAT KETERANGAN EKSPOR KOSMETIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum:                      memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Surat Keterangan Ekspor (SKE) BPOM dengan mengakses <a href="https://e-bpom.pom.go.id">https://e-bpom.pom.go.id</a>.</p> <p>Persyaratan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Certificate of Pharmaceutical Product</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. sertifikat CPKB.</li> <li>b. persetujuan izin edar.</li> <li>c. komposisi yang disetujui oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik</li> </ol> </li> <li>2. <i>Certificate of Free Sales</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. persetujuan izin edar.</li> <li>b. sertifikat CPKB.</li> </ol> </li> <li>3. <i>Certificate of Health</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. persetujuan izin edar.</li> <li>b. sertifikat CPKB.</li> <li>c. sertifikat analisis/hasil pengujian yang mencantumkan parameter uji mutu dan metode pengujian dari laboratorium yang sudah terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> </ol> </li> <li>4. Surat Keterangan Sertifikat CPKB. sertifikat CPKB</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Alur prosedur permohonan Surat Keterangan Ekspor (SKE) Kosmetik sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		PEMOHON	DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK
		<pre> graph TD     subgraph PEMOHON         A([Permohonan melalui <a href="https://e-bpom.pom.go.id/">https://e-bpom.pom.go.id/</a>])         B([Melengkapi])         C([Surat Keterangan Ekspor])     end     subgraph DIREKTORAT_PENGAWASAN_KOSMETIK         D[Penerimaan Permohonan]         E{Evaluasi}         F{Tidak lanjut}         G{Rekomendasi}         H[Penerbitan SKE]     end     A --&gt; D     PNPB[PNPB] --&gt; D     D --&gt; E     E -- "Tidak Memenuhi" --&gt; B     E -- "Memenuhi" --&gt; F     F -- "Tidak Memenuhi" --&gt; B     F -- "Memenuhi" --&gt; G     G -- "Tidak Memenuhi" --&gt; I[Penolakan]     G -- "Memenuhi" --&gt; H     H --&gt; C     </pre>	
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan SKE yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">www.e-bpom.pom.go.id</a>.</li> <li>2. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat perintah bayar, paling lambat lama 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal surat perintah bayar diterbitkan.</li> <li>3. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan.</li> <li>4. Permohonan dapat diterima jika setiap persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar.</li> <li>5. Pemohon akan menerima Surat Keterangan Ekspor (SKE) Kosmetik secara elektronik menggunakan tanda tangan elektronik.</li> <li>6. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai.</li> </ol>	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka Waktu Pelayanan SKE diterbitkan dalam batas waktu paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan.</li> </ol>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Jam Pelayanan</p> <p>a. Layanan tatap muka Hari : Senin - Kamis Waktu : 08.30 - 15.00 WIB (tanpa jeda)</p> <p>b. Layanan <i>online</i> Hari : Senin - Kamis Waktu : 07.30 - 16.00 WIB</p> <p>Hari : Jumat Waktu : 07.30 - 16.30 WIB</p> <p>Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom / desk (berdasarkan perjanjian).</p> <p>c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional dapat dilakukan layanan pada kondisi/keadaan tertentu (Misalnya, dalam rangka pameran/expo, KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), atau kegiatan lainnya).</p> <p>d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.</p>
4.	Biaya/Tarif	Rp 50.000 per Item Produk
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ekspor (SKE)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website: lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id;</li> <li>b) sms : 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2) Telepon :1500-533</li> <li>3) SMS : 081.21.9999.533</li> <li>4) Whatsapp : 081.191.81.533</li> <li>5) Subweb : www.ulpk.pom.go.id</li> <li>6) Media sosial: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) instagram : @bpom_ri</li> <li>b) twitter : @BPOM_RI; dan</li> <li>c) facebook : @bpom.official</li> </ol> </li> <li>7) Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8) Aplikasi BPOM Mobile. b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik, melalui: 1) Surat tertulis yang ditujukan ke Direktorat Pengawasan Kosmetik; 2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan Kosmetik, Gedung Athena Lantai 4, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat; 3) Telepon melalui 021-4244691 ext 1040/1041; 4) Surat elektronik/email : <a href="mailto:eksimkel.kos@pom.go.id">eksimkel.kos@pom.go.id</a> dan <a href="mailto:eksimkel.kos@gmail.com">eksimkel.kos@gmail.com</a> ; 5) Whatsapp: +62 851-9515-0053; 6) Media sosial Instagram : @waskos.bpom. 7) <i>Zoom meeting</i> (berdasarkan perjanjian)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Pada Badan Pengawas Obat Dan Makanan b. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Area Parkir (termasuk area parkir khusus difabel); b. Ruang Tunggu; c. Jalur difabel (step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat); d. <i>Guiding block</i> ; e. Kursi roda; f. Toilet (termasuk toilet khusus difabel); g. Loker (termasuk adanya loket prioritas) h. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; i. Media cetak beraksara braille; j. Ruang laktasi/ <i>nursery</i> ; k. Arena bermain anak; l. Ruang ibadah; m. Kantin; n. Anjungan tunai mandiri (ATM); o. Sistem antrian <i>online</i> ; p. Alat pemadam api ringan (APAR); q. <i>Hydrant</i> r. <i>Charging box</i> ; s. Sarana sanitasi; t. <i>Lift</i> ; u. <i>E-kiosk</i> ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		v. <i>Banner</i> ; w. <i>Video wall</i> ; x. Mesin fotokopi; y. Klinik; dan z. Sarana <i>Front Office</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; b. Pendidikan minimal sarjana; c. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar; d. Memahami peraturan yang terkait dengan pengawasan kosmetik; e. Mampu mengoperasikan komputer program Ms. Office; f. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan g. Mampu menggunakan internet.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	16 (enam belas) orang pelaksana layanan yang menerapkan: a. nilai-nilai dasar/ <i>core values</i> BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) b. <i>employer branding</i> ASN Bangsa Melayani Bangsa, c. budaya organisasi PIKKIR (Profesional, Integritas, Kredibel, Kerjasama, Inovatif, dan Responsif), d. moto 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam di dasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi) dan PASTI (Profesional, Akuntabel, Solutif, Transparan, dan Inovatif); e. penggunaan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM mengenai Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; f. penggunaan identitas nama berupa <i>name tag/ID card</i> /sejenisnya.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Apabila pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pengguna layanan dapat memperoleh kompensasi sesuai ketentuan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li> <li>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM

LAMPIRAN V  
 KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK BADAN  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 NOMOR T-OT.03.03.44.10.25.4672 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

STANDAR PELAYANAN

SURAT KETERANGAN IMPOR KOSMETIK DAN BAHAN KOSMETIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum:            memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan Surat Keterangan Impor (SKI) BPOM dengan mengakses <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a>.</p> <p>Persyaratan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Impor Kosmetik dan/atau Kosmetik berupa Produk Ruahan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persetujuan Izin Edar;</li> <li>b. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) nama produk;</li> <li>2) parameter uji sesuai dengan ketentuan;</li> <li>3) hasil uji;</li> <li>4) metode analisis;</li> <li>5) nomor batch/nomor lot/kode produksi;</li> <li>6) tanggal produksi;</li> <li>7) tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis;</li> </ol> </li> <li>c. Faktur;</li> <li>d. Surat pernyataan tujuan penggunaan/ tujuan pendistribusian.</li> <li>e. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>f. Pemasukan hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Izin Edar atau kuasanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> <li>g. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa maka penerima kuasa harus mendapatkan surat kuasa yang disahkan oleh notaris.</li> <li>h. Kosmetik wajib memiliki sisa masa simpan paling sedikit 1/3 (satu per tiga) dari total masa simpan.</li> <li>i. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Surat Keterangan Impor Bahan Kosmetik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sertifikat analisis, paling sedikit harus memuat: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) nama bahan;</li> <li>2) parameter uji sesuai dengan ketentuan;</li> <li>3) hasil uji;</li> <li>4) metode analisis;</li> <li>5) nomor batch/nomor lot/kode produksi; dan</li> <li>6) tanggal produksi dan/atau tanggal kedaluwarsa; dalam hal penerbit sertifikat analisis berbeda dengan produsen maka nama produsen harus dicantumkan pada sertifikat analisis.</li> </ul> </li> <li>b. Faktur;</li> <li>c. Lembar data keamanan dan/atau spesifikasi bahan;</li> <li>d. Surat pernyataan tujuan penggunaan/tujuan pendistribusian;</li> <li>e. Surat pernyataan yang diterbitkan oleh produsen bahan parfum bahwa parfum dibuat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh asosiasi internasional bahan parfum yaitu International Fragrance Association (IFRA) untuk Bahan Kosmetik berupa bahan parfum;</li> <li>f. Pelaporan pendistribusian bahan parfum yang diimpor sebelumnya;</li> <li>g. Pemohon wajib memiliki SKI <i>Post Border</i> paling lambat 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal terbit surat persetujuan pengeluaran barang.</li> <li>h. Jika diperlukan terkait dengan keamanan dan mutu, Badan Pengawas Obat dan Makanan dapat meminta dokumen pendukung lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>i. Persyaratan mengacu pada Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mengatur tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam Wilayah Indonesia.</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Alur prosedur permohonan Surat Keterangan Impor (SKI) Kosmetik sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		PEMOHON	DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK
		<pre> graph TD     A([Permohonan melalui https://e-bpom.pom.go.id/]) --&gt; B[Penerimaan Permohonan]     B --&gt; C{Evaluasi}     PNPB[PNPB] --- C     C -- Tidak Memenuhi --&gt; D([Melengkapi])     D --&gt; A     C -- Memenuhi --&gt; E{Tidak lanjut}     E -- Tidak Memenuhi --&gt; D     E -- Memenuhi --&gt; F{Rekomendasi}     F -- Tidak Memenuhi --&gt; D     F -- Memenuhi --&gt; G[Penerbitan SKI]     G --&gt; H([Surat Keterangan Impor])     H --&gt; D     D --&gt; I[Penolakan]   </pre>	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan SKI yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">www.e-bpom.pom.go.id</a>.</li> <li>2. Pemohon melakukan pembayaran dengan nominal sebagaimana tercantum dalam surat perintah bayar, paling lambat lama 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak tanggal surat perintah bayar diterbitkan.</li> <li>3. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan.</li> <li>4. Permohonan dapat diterima jika setiap persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar.</li> <li>5. Pemohon akan menerima Surat Keterangan Impor (SKI) Kosmetik dan Bahan Kosmetik secara elektronik.</li> <li>6. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka Waktu Pelayanan SKI diterbitkan dalam batas waktu paling lama 6 (enam) jam terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Jam Pelayanan           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan tatap muka Hari : Senin - Kamis Waktu : 08.30 - 15.00 WIB (tanpa jeda)</li> </ol> </li> </ol>	

NO	KOMPONEN	URAIAN									
		<p>b. Layanan <i>online</i>            Hari : Senin - Kamis            Waktu : 07.30 - 16.00 WIB</p> <p>Hari : Jumat            Waktu : 07.30 - 16.30 WIB</p> <p>Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom / desk (berdasarkan perjanjian).</p> <p>c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional dapat dilakukan layanan pada kondisi/keadaan tertentu (Misalnya, dalam rangka pameran/expo, KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), atau kegiatan lainnya).</p> <p>d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.</p>									
4.	Biaya/Tarif	<table border="1" data-bbox="550 1011 1185 1100"> <thead> <tr> <th data-bbox="550 1011 614 1039">No</th> <th data-bbox="614 1011 806 1039">Jenis PNBPN</th> <th data-bbox="806 1011 1185 1039">Tarif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="550 1039 614 1068">a</td> <td data-bbox="614 1039 806 1068">Bahan baku</td> <td data-bbox="806 1039 1185 1068">Rp 50.000 per Item Produk</td> </tr> <tr> <td data-bbox="550 1068 614 1100">b</td> <td data-bbox="614 1068 806 1100">Produk jadi</td> <td data-bbox="806 1068 1185 1100">Rp 100.000 per Item Produk</td> </tr> </tbody> </table>	No	Jenis PNBPN	Tarif	a	Bahan baku	Rp 50.000 per Item Produk	b	Produk jadi	Rp 100.000 per Item Produk
No	Jenis PNBPN	Tarif									
a	Bahan baku	Rp 50.000 per Item Produk									
b	Produk jadi	Rp 100.000 per Item Produk									
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Impor (SKI)									
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> atau <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>;;</li> <li>b) sms : 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2) Telepon :1500-533</li> <li>3) SMS : 081.21.9999.533</li> <li>4) Whatsapp : 081.191.81.533</li> <li>5) Subweb : <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></li> <li>6) Media sosial:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) instagram : @bpom_ri</li> <li>b) twitter : @BPOM_RI; dan</li> <li>c) facebook : @bpom.official</li> </ol> </li> <li>7) Surat elektronik/email: <a href="mailto:halobpom@pom.go.id">halobpom@pom.go.id</a></li> <li>8) Aplikasi BPOM Mobile.</li> </ol>									

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik, melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat tertulis yang ditujukan ke Direktur Pengawasan Kosmetik;</li> <li>2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan Kosmetik, Gedung Athena Lantai 4, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat;</li> <li>3) Telepon melalui 021-4244691 ext 1040/1041;</li> <li>4) Surat elektronik/email : eksimkel.kos@pom.go.id dan eksimkel.kos@gmail.com;</li> <li>5) Whatsapp: +62 851-9515-0053;</li> <li>6) Media sosial Instagram : @waskos.bpom.</li> <li>7) Zoom meeting (berdasarkan perjanjian)</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan</li> <li>b. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2025 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan</li> <li>c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia</li> <li>d. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 246 Tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia dan Bahan Obat dan Makanan Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, dan Bahan Pangan yang Dimasukan ke Dalam Wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah.</li> <li>e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia.</li> <li>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia.</li> <li>g. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir (termasuk area parkir khusus difabel);</li> <li>b. Ruang Tunggu;</li> <li>c. Jalur difabel (step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat);</li> <li>d. Guiding block;</li> <li>e. Kursi roda;</li> <li>f. Toilet (termasuk toilet khusus difabel);</li> <li>g. Loker (termasuk adanya loket prioritas)</li> <li>h. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat;</li> <li>i. Media cetak beraksara braille;</li> <li>j. Ruang laktasi/nursery;</li> <li>k. Arena bermain anak;</li> <li>l. Ruang ibadah;</li> <li>m. Kantin;</li> <li>n. Anjungan tunai mandiri (ATM);</li> <li>o. Sistem antrian online;</li> <li>p. Alat pemadam api ringan (APAR);</li> <li>q. Hydrant</li> <li>r. Charging box;</li> <li>s. Sarana sanitasi;</li> <li>t. Lift;</li> <li>u. E-kiosk;</li> <li>v. Banner;</li> <li>w. Video wall;</li> <li>x. Mesin fotokopi;</li> <li>y. Klinik; dan</li> <li>z. Sarana <i>Front Office</i>.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>b. Pendidikan minimal sarjana;</li> <li>c. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar;</li> <li>d. Memahami peraturan yang terkait dengan pengawasan kosmetik;</li> <li>e. Mampu mengoperasikan komputer program Ms. Office;</li> <li>f. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>g. Mampu menggunakan internet.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	16 (enam belas) orang pelaksana layanan yang menerapkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. nilai-nilai dasar / <i>core values</i> BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif);</li> <li>b. <i>employer branding</i> ASN Bangga Melayani Bangsa;</li> <li>c. budaya organisasi PIKKIR (Profesional, Integritas, Kredibel, Kerjasama, Inovatif, dan Responsif);</li> <li>d. moto 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi) dan PASTI (Profesional, Akuntabel, Solutif, Transparan, dan Inovatif);</li> <li>e. penggunaan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM mengenai Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>f. penggunaan identitas nama berupa <i>name tag/ID card/sejenisnya</i>.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;</li> <li>b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan</li> <li>c. Apabila pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pengguna layanan dapat memperoleh kompensasi sesuai ketentuan.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li> <li>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM

LAMPIRAN VI  
 KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK BADAN  
 PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
 NOMOR T-OT.03.03.44.10.25.4672 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

STANDAR PELAYANAN  
 PEMASUKAN MELALUI MEKANISME JALUR KHUSUS ATAU  
*SPECIAL ACCESS SCHEME* KOSMETIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	Persyaratan Umum: memiliki akun yang dapat diakses melalui laman resmi pelayanan <i>Special Access Scheme</i> (SAS) BPOM dengan mengakses <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">http://www.e-bpom.pom.go.id</a> .  Persyaratan Khusus : 1. Invoice 2. Sertifikat analisa; 3. Protokol penelitian atau pengembangan produk untuk tujuan riset; 4. Surat dukungan penyelenggara pameran untuk tujuan pameran; 5. Proposal untuk tujuan pameran; 6. Justifikasi jumlah kebutuhan; 7. Surat pernyataan dari pemohon untuk tidak diperjualbelikan; dan 8. Dilarang melakukan riset untuk mengetahui pasar.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur prosedur permohonan izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS) Kosmetik sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		PEMOHON	DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK
		<pre> graph TD     subgraph PEMOHON         A([Permohonan melalui <a href="https://e-bpom.pom.go.id/">https://e-bpom.pom.go.id/</a>])         B([Melengkapi])         C[Penolakan]         D([SPECIAL ACCESS SCHEME])     end     subgraph DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK         E[Penerimaan Permohonan]         F{Evaluasi}         G{Tidak lanjut}         H{Rekomendasi}         I[Penerbitan SAS]     end     A --&gt; E     E --&gt; F     F -- "Tidak Memenuhi" --&gt; B     F -- "Memenuhi" --&gt; G     B --&gt; A     G --&gt; H     H -- "Tidak Memenuhi" --&gt; C     H -- "Memenuhi" --&gt; I     C --&gt; D     I --&gt; D     </pre>	
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS) yang dilengkapi dokumen persyaratan secara elektronik melalui <a href="http://www.e-bpom.pom.go.id">www.e-bpom.pom.go.id</a>.</li> <li>2. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan.</li> <li>3. Permohonan dapat diterima jika setiap persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar.</li> <li>4. Pemohon akan menerima <i>Special Access Scheme</i> (SAS) Kosmetik secara elektronik.</li> <li>5. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai.</li> </ol>	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka Waktu Pelayanan Izin SAS diterbitkan dalam batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan.</li> <li>2. Jam Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan tatap muka Hari : Senin - Kamis Waktu : 08.30 - 15.00 WIB (tanpa jeda)</li> <li>b. Layanan <i>online</i> Hari : Senin - Kamis Waktu : 07.30 - 16.00 WIB</li> </ol> </li> </ol>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Hari : Jumat Waktu : 07.30 - 16.30 WIB</p> <p>Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom / desk (berdasarkan perjanjian).</p> <p>c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional dapat dilakukan layanan pada kondisi/keadaan tertentu (Misalnya, dalam rangka pameran/expo, KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), atau kegiatan lainnya).</p> <p>d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.</p>
4.	Biaya/Tarif	Rp 100.000 per Item Produk
5.	Produk Pelayanan	Izin <i>Special Access Scheme</i> (SAS)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> atau <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>;</li> <li>b) sms : 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2) Telepon :1500-533</li> <li>3) SMS : 081.21.9999.533</li> <li>4) Whatsapp : 081.191.81.533</li> <li>5) Subweb : <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></li> <li>6) Media sosial: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) instagram : <a href="https://www.instagram.com/bpom_ri">@bpom_ri</a></li> <li>b) twitter : <a href="https://twitter.com/BPOM_RI">@BPOM_RI</a>; dan</li> <li>c) facebook : <a href="https://www.facebook.com/bpom.official">@bpom.official</a></li> </ol> </li> <li>7) Surat elektronik/email: <a href="mailto:halobpom@pom.go.id">halobpom@pom.go.id</a></li> <li>8) Aplikasi BPOM Mobile.</li> </ol> <p>b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik, melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat tertulis yang ditujukan ke Direktorat Pengawasan Kosmetik;</li> <li>2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kosmetik, Gedung Athena Lantai 4, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat; 3) Telepon melalui 021-4244691 ext 1040/1041; 4) Surat elektronik/email : <a href="mailto:eksimkel.kos@pom.go.id">eksimkel.kos@pom.go.id</a> dan <a href="mailto:eksimkel.kos@gmail.com">eksimkel.kos@gmail.com</a> ; 5) Whatsapp: +62 851-9515-0053; 6) Media sosial Instagram : @waskos.bpom. 7) Zoom meeting (berdasarkan perjanjian)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pengawas Obat dan Makanan; b. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2025 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan; c. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; d. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 246 Tahun 2022 tentang Daftar Bahan Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke dalam Wilayah Indonesia dan Bahan Obat dan Makanan Berupa Bahan Obat Tradisional, Bahan Obat Kuasi, Bahan Kosmetika, dan Bahan Pangan yang Dimasukan ke Dalam Wilayah Indonesia untuk Keperluan Industri Kecil dan Industri Menengah; e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia; g. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 456 Tahun 2023 tentang Daftar Obat dan Makanan yang Dibatasi Pemasukannya ke Dalam Wilayah Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Area Parkir (termasuk area parkir khusus difabel); b. Ruang Tunggu; c. Jalur difabel (step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat); d. <i>Guiding block</i> ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Kursi roda; f. Toilet (termasuk toilet khusus difabel); g. Loker (termasuk adanya loket prioritas) h. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; i. Media cetak beraksara braille; j. Ruang laktasi/ <i>nursery</i> ; k. Arena bermain anak; l. Ruang ibadah; m. Kantin; n. Anjungan tunai mandiri (ATM); o. Sistem antrian <i>online</i> ; p. Alat pemadam api ringan (APAR); q. <i>Hydrant</i> r. <i>Charging box</i> ; s. Sarana sanitasi; t. <i>Lift</i> ; u. <i>E-kiosk</i> ; v. <i>Banner</i> ; w. <i>Video wall</i> ; x. Mesin fotokopi; y. Klinik; dan z. Sarana <i>Front Office</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; b. Pendidikan minimal sarjana; c. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar; d. Memahami peraturan yang terkait dengan pengawasan kosmetik; e. Mampu mengoperasikan komputer program Ms. Office; f. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan g. Mampu menggunakan internet.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	16 (enam belas) orang pelaksana layanan yang menerapkan: a. Nilai-nilai dasar/ <i>core values</i> BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif); b. <i>Employer branding</i> ASN Bangsa Melayani Bangsa;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Budaya organisasi PIKKIR (Profesional, Integritas, Kredibel, Kerjasama, Inovatif, dan Responsif);</li> <li>d. Moto 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi) dan PASTI (Profesional, Akuntabel, Solutif, Transparan, dan Inovatif);</li> <li>e. Penggunaan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM mengenai Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>f. Penggunaan identitas nama berupa <i>name tag/ID card</i>/sejenisnya.</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;</li> <li>b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan</li> <li>c. Apabila pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pengguna layanan dapat memperoleh kompensasi sesuai ketentuan.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li> <li>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK BADAN  
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
NOMOR T-OT.03.03.44.10.25.4672 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

STANDAR PELAYANAN  
REKOMENDASI UNTUK MENDAPATKAN PENGAKUAN SEBAGAI IMPORTIR  
PRODUSEN BAHAN BERBAHAYA UNTUK KOSMETIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan;</li><li>2. Izin/Sertifikat Produksi Kosmetik</li><li>3. Surat pernyataan bahwa akan menyampaikan laporan realisasi penggunaan/pendistribusian bahan berbahaya ke Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik setiap 3 (tiga) bulan sejak tanggal penerbitan IP-B2</li><li>4. Surat pernyataan tujuan penggunaan</li></ol> <p>Persyaratan Khusus</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Daftar bahan berbahaya yang akan diimpor dengan mencantumkan Nomor CAS dan HS Code;</li><li>2. Daftar kode dan nama KBLI di bidang Kosmetik</li><li>3. Justifikasi jumlah kebutuhan;</li><li>4. Laporan realisasi penggunaan bahan berbahaya sebelumnya.</li></ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Alur prosedur permohonan rekomendasi importir produsen bahan berbahaya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN								
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">PEMOHON</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <p>Pengajuan permohonan secara online melalui email: <a href="mailto:apiipb2.kos@gmail.com">apiipb2.kos@gmail.com</a></p> <p>Melengkapi Dokumen</p> <p>Penolakan</p> <p>Surat Rekomendasi Importir Produsen Bahan Berbahaya</p> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <p>Penerimaan Permohonan</p> <p>Proses Evaluasi</p> <p>Proses Tindak lanjut</p> <p>Rekomendasi</p> <p>Penerbitan Surat Rekomendasi Importir Produsen Bahan Berbahaya</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"> <p>↓</p> <p>↓</p> <p>↓</p> <p>↓</p> <p>↓</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <p>← Tidak Memenuhi</p> <p>← Tidak Memenuhi</p> <p>← Tidak Memenuhi</p> </td> <td style="text-align: center;"> <p>→ Memenuhi</p> <p>→ Memenuhi</p> <p>→ Memenuhi</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi importir produsen bahan berbahaya yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara online melalui email: <a href="mailto:apiipb2.kos@gmail.com">apiipb2.kos@gmail.com</a>.</li> <li>2. Pemohon melengkapi dokumen persyaratan</li> <li>3. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan.</li> <li>4. Permohonan dapat ditindak lanjut jika dokumen persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar.</li> <li>5. Pemohon akan menerima surat rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai importir produsen bahan berbahaya.</li> <li>6. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai.</li> </ol>	PEMOHON	DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK	<p>Pengajuan permohonan secara online melalui email: <a href="mailto:apiipb2.kos@gmail.com">apiipb2.kos@gmail.com</a></p> <p>Melengkapi Dokumen</p> <p>Penolakan</p> <p>Surat Rekomendasi Importir Produsen Bahan Berbahaya</p>	<p>Penerimaan Permohonan</p> <p>Proses Evaluasi</p> <p>Proses Tindak lanjut</p> <p>Rekomendasi</p> <p>Penerbitan Surat Rekomendasi Importir Produsen Bahan Berbahaya</p>		<p>↓</p> <p>↓</p> <p>↓</p> <p>↓</p> <p>↓</p>	<p>← Tidak Memenuhi</p> <p>← Tidak Memenuhi</p> <p>← Tidak Memenuhi</p>	<p>→ Memenuhi</p> <p>→ Memenuhi</p> <p>→ Memenuhi</p>
PEMOHON	DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK									
<p>Pengajuan permohonan secara online melalui email: <a href="mailto:apiipb2.kos@gmail.com">apiipb2.kos@gmail.com</a></p> <p>Melengkapi Dokumen</p> <p>Penolakan</p> <p>Surat Rekomendasi Importir Produsen Bahan Berbahaya</p>	<p>Penerimaan Permohonan</p> <p>Proses Evaluasi</p> <p>Proses Tindak lanjut</p> <p>Rekomendasi</p> <p>Penerbitan Surat Rekomendasi Importir Produsen Bahan Berbahaya</p>									
	<p>↓</p> <p>↓</p> <p>↓</p> <p>↓</p> <p>↓</p>									
<p>← Tidak Memenuhi</p> <p>← Tidak Memenuhi</p> <p>← Tidak Memenuhi</p>	<p>→ Memenuhi</p> <p>→ Memenuhi</p> <p>→ Memenuhi</p>									
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka Waktu Pelayanan Rekomendasi untuk mendapatkan pengakuan sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya untuk Kosmetik diterbitkan dalam batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan.</li> </ol>								

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Jam Pelayanan</p> <p>a. Layanan tatap muka Hari : Senin - Kamis Waktu : 08.30 - 15.00 WIB (tanpa jeda)</p> <p>b. Layanan <i>online</i> Hari : Senin - Kamis Waktu : 07.30 - 16.00 WIB</p> <p>Hari : Jumat Waktu : 07.30 - 16.30 WIB</p> <p>Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom / desk (berdasarkan perjanjian).</p> <p>c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional dapat dilakukan layanan pada kondisi/keadaan tertentu (Misalnya, dalam rangka pameran/expo, KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), atau kegiatan lainnya).</p> <p>d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi untuk Mendapatkan Pengakuan sebagai Importir Produsen Bahan Berbahaya untuk Kosmetik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> atau <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>;;</li> <li>b) sms : 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2) Telepon :1500-533</li> <li>3) SMS : 081.21.9999.533</li> <li>4) Whatsapp : 081.191.81.533</li> <li>5) Subweb : <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></li> <li>6) Media sosial: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) instagram : <a href="https://www.instagram.com/bpom_ri">@bpom_ri</a></li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b) twitter : @BPOM_RI; dan c) facebook : @bpom.official 7) Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id 8) Aplikasi BPOM Mobile. b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik, melalui: 1) Surat tertulis yang ditujukan ke Direktur Pengawasan Kosmetik; 2) Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan Kosmetik, Gedung Athena Lantai 4, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat; 3) Telepon melalui 021-4244691 ext 1040/1041; 4) Surat elektronik/email : eksimkel.kos@pom.go.id dan eksimkel.kos@gmail.com; 5) Whatsapp: +62 851-9515-0053; 6) Media sosial Instagram : @waskos.bpom. 7) Zoom meeting (berdasarkan perjanjian)
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2025 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan.  Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan  PERKABPOM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Area Parkir (termasuk area parkir khusus difabel); b. Ruang Tunggu; c. Jalur difabel (step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat); d. <i>Guiding block</i> ; e. Kursi roda; f. Toilet (termasuk toilet khusus difabel); g. Loker (termasuk adanya loket prioritas) h. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat; i. Media cetak beraksara braille; j. Ruang laktasi/ <i>nursery</i> ; k. Arena bermain anak; l. Ruang ibadah; m. Kantin; n. Anjungan tunai mandiri (ATM); o. Sistem antrian <i>online</i> ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>p. Alat pemadam api ringan (APAR);  q. <i>Hydrant</i>  r. <i>Charging box</i>;  s. Sarana sanitasi;  t. <i>Lift</i>;  u. <i>E-kiosk</i>;  v. <i>Banner</i>;  w. <i>Video wall</i>;  x. Mesin fotokopi;  y. Klinik; dan  z. Sarana <i>Front Office</i>.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;  b. Pendidikan minimal sarjana;  c. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar;  d. Memahami peraturan yang terkait dengan pengawasan kosmetik;  e. Mampu mengoperasikan komputer program Ms. Office;  f. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan  g. Mampu menggunakan internet.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;  b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan  c. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>16 (enam belas) orang pelaksana layanan yang menerapkan:  a. nilai-nilai dasar / <i>core values</i> BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif);  b. <i>employer branding</i> ASN Bangga Melayani Bangsa;  c. budaya organisasi PIKKIR (Profesional, Integritas, Kredibel, Kerjasama, Inovatif, dan Responsif);  d. moto 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi) dan PASTI (Profesional, Akuntabel, Solutif, Transparan, dan Inovatif);  e. penggunaan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM mengenai Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;  f. penggunaan identitas nama berupa <i>name tag/ID card</i>/sejenisnya.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;</li> <li>b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan</li> <li>c. Apabila pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pengguna layanan dapat memperoleh kompensasi sesuai ketentuan.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li> <li>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM

LAMPIRAN VIII

KEPUTUSAN DIREKTUR PENGAWASAN KOSMETIK BADAN  
PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN  
NOMOR T-OT.03.03.44.10.25.4672 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK

STANDAR PELAYANAN  
REKOMENDASI UNTUK MENDAPATKAN PERSETUJUAN IMPOR BAHAN BERBAHAYA  
UNTUK KOSMETIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan;</li><li>2. Izin/Sertifikat Produksi Kosmetik</li><li>3. Surat pernyataan bahwa akan menyampaikan laporan realisasi penggunaan/pendistribusian bahan berbahaya ke Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik setiap 3 (tiga) bulan sejak tanggal penerbitan PI-B2</li><li>4. Surat pernyataan tujuan penggunaan</li></ol> <p>Persyaratan Khusus</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Daftar bahan berbahaya yang akan diimpor dengan mencantumkan Nomor CAS dan HS Code;</li><li>2. Daftar kode dan nama KBLI di bidang Kosmetik</li><li>3. Justifikasi jumlah kebutuhan;</li><li>4. Laporan realisasi penggunaan bahan berbahaya sebelumnya.</li></ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Alur prosedur permohonan rekomendasi persetujuan impor bahan berbahaya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		PEMOHON	DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK
		<pre> graph TD     subgraph PEMOHON         A([Pembelian permohonan secara online melalui email: apiipb2.kos@gmail.com])         B[Melengkapi Dokumen]         C[Penolakan]         D[Surat Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya]     end     subgraph DIREKTORAT PENGAWASAN KOSMETIK         E[Penerimaan Permohonan]         F{Proses Evaluasi}         G{Proses Tindak lanjut}         H{Rekomendasi}         I[Penyerbitan Surat Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya]     end     A --&gt; E     E --&gt; F     F -- "Tidak Memenuhi" --&gt; B     F -- "Memenuhi" --&gt; G     G -- "Tidak Memenuhi" --&gt; B     G -- "Memenuhi" --&gt; H     H -- "Tidak Memenuhi" --&gt; C     H -- "Memenuhi" --&gt; I     B --&gt; A     C --&gt; B     I --&gt; D     </pre>	
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi persetujuan impor bahan berbahaya yang dilengkapi dengan dokumen persyaratan secara elektronik melalui email apiipb2.kos@gmail.com.</li> <li>2. Permohonan akan dievaluasi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan.</li> <li>3. Permohonan dapat diterima jika setiap persyaratan telah dipenuhi dengan lengkap dan benar.</li> <li>4. Pemohon akan menerima surat rekomendasi untuk persetujuan impor bahan berbahaya untuk kosmetik.</li> <li>5. Permohonan dapat dikembalikan/ditolak jika terdapat hal yang tidak sesuai.</li> </ol>	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka Waktu Pelayanan Rekomendasi Persetujuan Impor Bahan Berbahaya Untuk Kosmetika diterbitkan dalam batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap dan memenuhi persyaratan.</li> </ol>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Jam Pelayanan</p> <p>a. Layanan tatap muka Hari : Senin - Kamis Waktu : 08.30 - 15.00 WIB (tanpa jeda)</p> <p>b. Layanan <i>online</i> Hari : Senin - Kamis Waktu : 07.30 - 16.00 WIB</p> <p>Hari : Jumat Waktu : 07.30 - 16.30 WIB</p> <p>Layanan <i>online</i> berupa pemberian informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui Whatsapp ataupun melalui zoom / desk (berdasarkan perjanjian).</p> <p>c. Sabtu – Minggu dan Hari Libur Nasional dapat dilakukan layanan pada kondisi/keadaan tertentu (Misalnya, dalam rangka pameran/expo, KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), atau kegiatan lainnya).</p> <p>d. Penyesuaian pelayanan pada keadaan/kondisi tertentu (Pandemi, Bencana Alam, Kejadian Luar Biasa, Bulan Ramadhan, dll) dilaksanakan berdasarkan kebijakan sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM, Surat Edaran Kepala Badan POM, dan/atau ketentuan lainnya, dengan penyampaian pengumuman melalui subsite, media sosial dan/atau media lainnya.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi untuk Mendapatkan persetujuan impor bahan berbahaya untuk Kosmetik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> atau <a href="http://bpom.lapor.go.id">bpom.lapor.go.id</a>;;</li> <li>b) sms : 1708; dan</li> <li>c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!</li> </ol> </li> <li>2. Telepon :1500-533</li> <li>3. SMS : 081.21.9999.533</li> <li>4. Whatsapp : 081.191.81.533</li> <li>5. Subweb : <a href="http://www.ulpk.pom.go.id">www.ulpk.pom.go.id</a></li> <li>6. Media sosial:</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a) instagram : @bpom_ri b) twitter : @BPOM_RI; dan c) facebook : @bpom.official 7. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id 8. Aplikasi BPOM Mobile. b. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik, melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat tertulis yang ditujukan ke Direktur Pengawasan Kosmetik;</li> <li>2. Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Direktorat Pengawasan Kosmetik, Gedung Athena Lantai 4, Jalan Percetakan Negara No. 23, Jakarta Pusat;</li> <li>3. Telepon melalui 021-4244691 ext 1040/1041;</li> <li>4. Surat elektronik/email : eksimkel.kos@pom.go.id dan eksimkel.kos@gmail.com;</li> <li>5. Whatsapp: +62 851-9515-0053;</li> <li>6. Media sosial Instagram : @waskos.bpom.</li> <li>7. Zoom meeting (berdasarkan perjanjian)</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2025 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Obat dan Makanan  Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan  PERKABPOM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Area Parkir (termasuk area parkir khusus difabel);</li> <li>b. Ruang Tunggu;</li> <li>c. Jalur difabel (step lobby/ramp/jalan landai dengan pegangan rambat);</li> <li>d. <i>Guiding block</i>;</li> <li>e. Kursi roda;</li> <li>f. Toilet (termasuk toilet khusus difabel);</li> <li>g. Loker (termasuk adanya loket prioritas)</li> <li>h. Penyampaian informasi publik dilengkapi Juru Bahasa Isyarat;</li> <li>i. Media cetak beraksara braille;</li> <li>j. Ruang laktasi/<i>nursery</i>;</li> <li>k. Arena bermain anak;</li> <li>l. Ruang ibadah;</li> <li>m. Kantin;</li> <li>n. Anjungan tunai mandiri (ATM);</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>o. Sistem antrian <i>online</i>;</li> <li>p. Alat pemadam api ringan (APAR);</li> <li>q. <i>Hydrant</i></li> <li>r. <i>Charging box</i>;</li> <li>s. Sarana sanitasi;</li> <li>t. <i>Lift</i>;</li> <li>u. <i>E-kiosk</i>;</li> <li>v. <i>Banner</i>;</li> <li>w. <i>Video wall</i>;</li> <li>x. Mesin fotokopi;</li> <li>y. Klinik; dan</li> <li>z. Sarana <i>Front Office</i>.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pendidikan minimal sarjana;</li> <li>3. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan benar;</li> <li>4. Memahami peraturan yang terkait dengan pengawasan kosmetik;</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer program Ms. Office;</li> <li>6. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>7. Mampu menggunakan internet.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>16 (enam belas) orang pelaksana layanan yang menerapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. nilai-nilai dasar / <i>core values</i> BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif);</li> <li>b. <i>employer branding</i> ASN Bangsa Melayani Bangsa;</li> <li>c. budaya organisasi PIKKIR (Profesional, Integritas, Kredibel, Kerjasama, Inovatif, dan Responsif);</li> <li>d. moto 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi) dan PASTI (Profesional, Akuntabel, Solutif, Transparan, dan Inovatif);</li> <li>e. penggunaan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM mengenai Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;</li> <li>f. penggunaan identitas nama berupa <i>name tag/ID card</i>/sejenisnya.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;</li> <li>b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan</li> <li>c. Apabila pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pengguna layanan dapat memperoleh kompensasi sesuai ketentuan.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan;</li> <li>b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>

Direktur Pengawasan Kosmetik,



I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si, Apt, MPPM

