

KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA
OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
NOMOR OT.03.03.45.05.26.36 TAHUN 2026

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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

Menimbang : 1. bahwa untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

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

2. Peraturan 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);

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

4. 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);
5. Keputusan Kepala BPOM Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK TENTANG STANDAR PELAYANAN DIREKTORAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas konsultasi masyarakat dan pendampingan pelaku usaha di bidang Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan 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 4 Mei 2026

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



NURVIKA WIDYANINGRUM

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN DIREKTUR PEMBERDAYAAN
 MASYARAKAT DAN PELAKU USAHA OBAT
 TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN,
 DAN KOSMETIK,
 NOMOR : OT.03.03.45.05.26.36
 TANGGAL : 4 Mei 2026

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Identitas pemohon a. nama, b. jenis kelamin, c. nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, dan d. pekerjaan/profesi); 2. Informasi yang dibutuhkan oleh pemohon, antara lain prosedur perizinan terkait pemenuhan persyaratan sertifikasi Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB), Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB), registrasi produk, dan lain-lain.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Permohonan Konsultasi] B[Melengkapi Data] C[Memperoleh Informasi] end subgraph DIREKTORAT_PMPU_OTSKK D[Menerima Konsultasi] E{Verifikasi Data} F[Melakukan Konsultasi] end A --> D D --> E E -- Tidak Lengkap --> B B --> A E -- Lengkap --> F F --> C </pre> <p>1. Pemohon menyampaikan permohonan konsultasi di bidang Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dengan melampirkan persyaratan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung: Gedung Athena BPOM - Jl. Percetakan Negara No.23, Kota Jakarta Pusat,10560 Whatsapp: 0821-2280-8413 Email: pmpu.otskk@pom.go.id Media sosial

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Instagram: @pmpuotsskk.bpom 2) X: @pmpuotsskkbpom 3) Facebook: @pmpuotsskkbpom 4) <i>Subsite</i>: pmpuotsskk.pom.go.id 5) <i>Live chat</i> IstanaUMKM: istanaumkm.pom.go.id e. Layanan jemput bola. 2. Verifikasi data pemohon <ol style="list-style-type: none"> a. Lengkap b. Tidak lengkap: Pemohon diberikan waktu 3 (tiga) hari kerja untuk melengkapi persyaratan. 3. Melakukan konsultasi. 4. Pemohon memperoleh informasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan: Informasi tersedia: 1 (satu) hari kerja; 2. Jam Pelayanan Tatap Muka: <ol style="list-style-type: none"> a. Senin s/d Kamis: 08.30 – 15.00 WIB b. Jumat, Sabtu dan Minggu dengan perjanjian 3. Jam Pelayanan Daring: <ol style="list-style-type: none"> a. Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB/ 08.30 – 17.00 WITA/ 09.30 – 18.00 WIT b. Jumat: 07.30 – 16.30 WIB 08.30 – 17.30 WITA/ 09.30 – 18.30 WIT c. Sabtu: 09.00 – 12.00 WIB/ 10.00 – 13.00 WITA/ 11.00 – 14.00 WIT 4. Layanan tanpa jam istirahat.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan pendampingan terkait norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dalam memenuhi standar Cara Pembuatan Obat Bahan Alam yang Baik (CPOBAB)/ Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB), pengajuan registrasi produk, dan lain-lain.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: lapor.go.id; 2) SMS: 1708; dan 3) Aplikasi android/IOS: SP4N LAPOR! b) Telepon: 1500-533

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c) SMS: 081.21.9999.533 d) Whatsapp: 081.191.81.533 e) Subweb: www.ulpk.pom.go.id f) Media sosial: 1) Instagram: @bpom_ri 2) X: @BPOM_RI; dan 3) Facebook: @bpom.official g) Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id h) Aplikasi BPOM Mobile.</p> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, melalui: a) Surat tertulis yang ditujukan kepada Direktur Pemberdayaan Masyarakat dan Pelaku Usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik b) Whatsapp: 0813-15000-903 c) Surat elektronik/email: pmpuotskk.aduwbs@pom.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2025 Nomor 319);</p> <p>6. 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);</p> <p>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)</p> <p>8. Keputusan Kepala BPOM Nomor 468 Tahun 2025 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Prioritas untuk Kelompok Rentan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Parkir dan Ruang Tunggu;</p> <p>2. Sarana dan Prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Parkiran; b) Jalur kelompok rentan; c) Kursi roda; d) Tongkat, alat bantu berdiri dan kruk e) Ruang tunggu; f) Toilet; g) Locket; h) Petugas pendamping pengguna layanan kelompok rentan; dan i) Media cetak beraksara braille. <p>3. Sarana Penunjang Lain, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ruang laktasi/nursery; b) Ruang ibadah; c) Arena bermain anak; d) Kantin; e) Anjungan tunai mandiri (ATM); f) Sistem antrian online; g) Alat pemadam api ringan (APAR); h) Hydrant; i) Charging box; j) Sarana sanitasi; k) Lift;

No.	KOMPONEN	URAIAN
		l) E-kiosk; m) Banner; n) Video wall; o) Mesin fotokopi; dan p) Klinik. 4. Sarana Front Office.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pengawas Farmasi dan Makanan atau fungsional lain yang memiliki: 1. Pengetahuan peraturan perundang-undangan di bidang Obat Bahan Alam, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik; 2. Keterampilan mengelola data dan informasi; 3. Kemampuan komunikasi yang baik; dan kemampuan mengoperasikan perangkat komputer, program <i>microsoft office</i> , internet, alat komunikasi, dan media sosial.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	15 (lima belas) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi: 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM Nomor 131 Tahun 2022 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Identitas nama berupa name tag atau id card atau sejenisnya; 3. Menggunakan atribut berupa pin 5S; 4. Menggunakan blazer; 5. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S, Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi, dan tidak ada konflik kepentingan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya

No.	KOMPONEN	URAIAN
		dan dapat dipertanggungjawabkan; dan Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 4 Mei 2026

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



NURVIKA WIDYANINGRUM