

**KODE ETIK
PETUGAS PELAYANAN PUBLIK
REGISTRASI OBAT TRADISIONAL,
SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK**

**DIREKTORAT REGISTRASI OBAT
TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN
DAN KOSMETIK**

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Kode Etik Petugas Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Makanan ini meletakkan dan menetapkan prinsip – prinsip dasar dari perilaku semua petugas pelayanan publik registrasi obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik dalam melaksanakan tugas – tugas sebagai pemberi layanan, juga berlaku untuk perilaku semua pegawai dan atau para pemangku kepentingan Unit Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik telah dibangun melalui karakter para pegawainya. Karakter tersebut tercermin dalam budaya organisasi di unit yang mencerminkan nilai-nilai luhur yang diyakini dan dijamin oleh seluruh anggota organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Adapun budaya organisasi di lingkungan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik tercermin dalam sikap dengan motto **SIGAP** yaitu:

Solutif: selalu berusaha memberikan solusi yang tepat, adaptif, efektif dan implementatif terhadap permasalahan dan kendala yang dihadapi pelanggan.

Informatif: mampu memberikan informasi yang komunikatif, tepat sasaran, akurat dan tepat

Tanggap: antisipatif dan responsif dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

Peduli: memperhatikan kepentingan, kebutuhan, permasalahan, dan harapan pelanggan.

Sikap budaya organisasi tersebut telah menjadi dasar yang sangat penting bagi keberhasilan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dalam Peningkatan Pelayanan Publik.

Keberhasilan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik yang berkelanjutan tergantung pada perolehan dan pemeliharaan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan atau para *stakeholder*. Untuk mencapai hal ini, Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dan seluruh pegawai harus bertindak sesuai dengan standar – standar yang ada untuk menjunjung tinggi nilai – nilai budaya organisasi dalam menjalankan pelayanan publik sehari – hari dan dalam semua keputusan yang diambil.

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik beserta seluruh pegawainya bertekad memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya dengan menerapkan etika yang terdapat pada pedoman ini, sehingga dapat melayani masyarakat umumnya dan pelaku usaha Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik pada khususnya dengan layanan yang berkualitas dan terbaik.

Seluruh pegawai dan petugas pelayanan publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik harus membaca kode etik ini dan wajib memahami sepenuhnya dan menerapkannya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang prima.

Jakarta, 3 Januari 2024
Direktur Registrasi Obat Tradisional,
Suplemen Kesehatan dan Kosmetik



Anisyah, S.Si, Apt, MP

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	4
I. Latar Belakang	5
II. Istilah dan Defenisi	6
III. Tujuan	6
IV Ruang Lingkup	6
V. Petugas Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik	6
VI. Asas dan Perilaku (Etika) Petugas Pelayanan Publik	7
VII. Hak dan Kewajiban Petugas	8
VIII Pengawasan Pelaksanaan Kode Etik	10
IX Larangan	10
X Sanski Bagi Petugas Pelayanan Publik dan Kompensasi untuk Pelanggan	11
XI Penghargaan untuk Petugas Pelayanan Publik	12
XII Penutup	13
XIII Referensi	13

KODE ETIK
PETUGAS PELAYANAN PUBLIK
REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK
DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN
KOSMETIK

I. LATAR BELAKANG

Sebagai aparatur negara yang bertugas di bidang pelayanan publik, dituntut akuntabilitasnya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang dilayani. Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, merupakan faktor pendorong mewujudkan persepsi untuk mendapatkan pelayanan yang baik yang merupakan hak setiap warga negara dan sebaliknya aparatur pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik. Hal ini seiring dengan Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar Aparatur Negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara professional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi, kesamaan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses kedisiplinan dan kenyamanan telah diterapkan selama memberikan pelayanan. Agar penerapan prinsip tersebut dapat dilaksanakan maka tiap unit pelayanan harus membuat standar pelayanan, penjelasan tentang prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas.

Namun demikian dalam pelaksanaannya seringkali penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut tidak maksimal. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pengaduan maupun keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tertulis melalui sarana/ media yang telah disediakan sehingga diperlukan perbaikan yang berkelanjutan.

Sebagai perwujudan keinginan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, maka Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan perlu membuat kode etik petugas pelayanan publik yang berlaku di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

II. ISTILAH DAN DEFINISI

1. Kode etik petugas pelayanan registrasi adalah norma atau pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan yang harus ditaati oleh semua petugas dalam menjalankan tugas pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.
2. Petugas adalah semua petugas pelayanan publik yang ditunjuk oleh Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik untuk melakukan tugas pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.
3. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat baik berupa barang maupun jasa, yang merupakan hak masyarakat untuk memperolehnya, baik dalam rangka mendapatkan hak-haknya maupun dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara.
4. E-registrasi adalah aplikasi elektronik berbasis web yang digunakan dalam proses registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan notifikasi Kosmetik untuk layanan cepat dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi internet.

III. TUJUAN

1. Memberi arah dan pedoman perilaku bagi petugas pelayanan publik.
2. Menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik bagi seluruh petugas yang terkait.
3. Mencegah terjadinya tingkah laku yang tidak sesuai dengan kode etik pelayanan publik.

IV. RUANG LINGKUP

Kode etik ini berlaku untuk seluruh petugas yang terlibat pada pelayanan registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

V. PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN KESEHATAN DAN KOSMETIK

Petugas Pelayanan Publik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik terdiri dari:

1. Petugas Penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas di Gedung Pelayanan Publik Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan POM sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik meliputi:

- a. Duty Manager adalah petugas pelayanan publik yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menerima konsultasi terkait permasalahan dalam registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik baik dilakukan secara tatap muka maupun secara *online*.
 - b. Petugas *Customer Service* yang bertugas dan bertanggung jawab membantu pelanggan terkait permasalahan tata cara registrasi/notifikasi.
 - c. Petugas layanan konsultasi IT yang bertugas memberikan layanan konsultasi terkait permasalahan pada aplikasi pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
 - d. Petugas layanan informasi bertugas dan bertanggung jawab penerima permintaan data dan informasi bidang registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik
2. Petugas pelayanan registrasi yaitu petugas yang bertanggung jawab melakukan evaluasi dokumen registrasi melalui aplikasi elektronik yang disebut juga dengan evaluator dan bertugas sesuai dengan keputusan yang sudah ditetapkan oleh Direktur Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

VI. ASAS DAN PERILAKU (ETIKA) PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

6.1. Asas-Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan pasal 4 Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan Umum: Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian Hukum: Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan Hak: Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan: Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif: Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif: Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- h. Keterbukaan: Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas: Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan: Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan Waktu: Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan: Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

6.2. PERILAKU (ETIKA) PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

Sesuai dengan Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 34, pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku atau mempunyai etika sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

VII. HAK DAN KEWAJIBAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

7.1. Hak Petugas Pelayanan Publik

1. Berhak untuk diikutkan dalam pemilihan petugas pelayanan publik terbaik dan mendapatkan reward sebagai bentuk apresiasi
2. Berhak untuk diikutkan dalam setiap pengembangan kompetensi di bidang registrasi obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik

7.2. Kewajiban Petugas Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan tugasnya, petugas pelayanan harus berperilaku sebagai berikut:

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku baik aturan teknis maupun administrasi.
2. Menunjukkan kesetiaan dalam segala hal yang berkaitan dengan profesi dan organisasi.
3. Menjunjung tinggi akuntabilitas dan integritas.
4. Menanamkan rasa percaya diri yang tinggi, bersikap profesional dan tidak mempersulit.
5. Bersikap santun, ramah, dan tanggap dalam memberikan pelayanan.
6. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
7. Tegas dan cepat memberikan keputusan.
8. Menyimpan rahasia jabatan, rahasia Negara, rahasia pihak pelanggan, serta hanya dapat mengemukakannya atas perintah pejabat yang berwenang.
9. Berani dan bertanggung jawab dalam mengungkapkan seluruh fakta yang didukung bukti yang akurat.
10. Bersikap adil, transparan dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
11. Bersikap cermat dan teliti serta berusaha secara terus menerus untuk meningkatkan keahlian dalam rangka efektivitas pelayanan.
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13. Tidak menerima hadiah atau suatu pemberian berupa apapun dan dari siapapun yang dapat dikira mempunyai hal yang bersangkutan atau mungkin bersangkutan dengan tugas/jabatannya
14. Tidak menggunakan/menyalahgunakan data/informasi yang sifatnya rahasia bagi kepentingan pribadi atau golongan yang mungkin akan merusak kepentingan pihak pelanggan maupun organisasi, serta hanya dapat

mengemukakannya atas perintah pejabat yang berwenang namun tidak menyalahgunakan kewenangan.

15. Tidak terlibat dalam kegiatan yang bertentangan dengan kepentingan organisasi atau kegiatan yang melanggar hukum.

7.3. HUBUNGAN SESAMA PETUGAS

Sesama petugas dalam pelaksanaan tugasnya Wajib:

1. Melaksanakan kerja sama yang sehat.
2. Menumbuhkan dan memelihara rasa kebersamaan dan kekeluargaan.
3. Saling mengingatkan, membimbing, dan mengoreksi perilaku dan sikap sesama petugas pelayanan.
4. Menjalin komunikasi yang efektif dengan sesama petugas untuk mendukung pelayanan.
5. Menghindari konflik dan perbedaan persepsi sesama petugas pada saat pelayanan.

VIII. PENGAWASAN PELAKSANAAN KODE ETIK

Dalam rangka pengawasan pelaksanaan kode etik petugas pelayanan publik di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, dibentuk Tim Pengawas Pelaksanaan Kode Etik. Keanggotaan Tim Pengawas tersebut terdiri pimpinan unit kerja dan Tim Kerja Area Perubahan Penguatan Pengawasan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik.

IX. LARANGAN

A. Hal-hal yang dilarang untuk dilakukan oleh petugas pelayanan publik, dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik, antara lain:

1. Menyalahgunakan kewenangan jabatan.
2. Menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain yang diduga terjadi konflik kepentingan dengan jabatan.
3. Melibatkan diri dalam kegiatan yang melanggar hukum.
4. Menggunakan data/informasi yang sifatnya rahasia bagi kepentingan pribadi atau golongan yang mungkin akan merusak kepentingan pihak pelanggan maupun organisasi, serta hanya dapat mengemukakannya atas perintah pejabat yang berwenang.
5. Menerima hadiah (gratifikasi) atau suatu pemberian berupa apapun dan dari siapapun yang dapat dikira mempunyai hal yang bersangkutan atau mungkin

- bersangkutan dengan tugas/jabatannya.
6. Melakukan KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).
 7. Membuka percakapan telepon tanpa mengucapkan salam.
 8. Tidak membalas salam yang diucapkan oleh pelanggan/penelpon.
 9. Makan atau minum sambil melayani pelanggan.
 10. Menyepelekan dan melakukan pembicaraan lain yang pribadi ketika sedang melayani pelanggan.
 11. Menggunakan telepon atau percakapan yang bersifat pribadi pada saat berhadapan dengan pelanggan.
 12. Tidak memakai seragam dan atribut pelayanan yang telah ditentukan.
 13. Menggunakan sandal jepit ke ruang konsultasi.
 14. Melakukan pungutan di luar ketentuan.
 15. Bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan atau membedakan pemberian layanan terhadap pelanggan tertentu.

X. SANKSI BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK DAN KOMPENSASI UNTUK PELANGGAN (PELAKU USAHA)

Adapun sanksi bagi petugas pelayanan publik yang tidak mentaati kode etik yaitu:

1. Di ruang pelayanan publik:

Jika terlambat hadir saat melakukan pelayanan di loket, maka petugas pelayanan tersebut diwajibkan memberikan kompensasi kepada pelaku usaha berupa souvenir atau makanan kecil (seperti; minuman ringan, roti, permen atau biskuit) serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Alasan keterlambatan yang dimaksud sebagai berikut:

 - a. jika keterlambatan petugas dikarenakan kesalahan petugas, maka kompensasi dibiayai dari dana pribadi;
 - b. jika keterlambatan petugas dikarenakan pekerjaan/disposisi atasan, maka kompensasi disediakan oleh unit kerja berupa souvenir unik Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik (Misal: Payung, Mug, Kalender, Notebook, Ballpoint, Flashdisk dll).
2. Pada sistem aplikasi:

Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan publik (pelaku usaha) berupa jalur prioritas melalui pemberian *coaching clinic* dan desk registrasi secara langsung untuk penyelesaian registrasi produk yang sedang diajukan. Penilaian pemberian kompensasi kepada pelaku usaha dilakukan setiap triwulan atau dapat lebih cepat terutama pada kondisi tertentu seperti adanya kegiatan yang mendukung percepatan izin edar yaitu dengan mengambil data pada aplikasi

sistem registrasi.

Kriteria kesalahan petugas dalam proses registrasi:

1. Permintaan tambahan data yang berulang meskipun sudah dipenuhi oleh pendaftar dan ternyata data tersebut sudah benar.
2. Pemenuhan atau permintaan tambahan data yang tidak sesuai dengan prosedur/ketentuan/persyaratan yang diperlukan.

Petugas pelayanan publik yang melanggar akan dikenakan sanksi berupa teguran dari atasan dan dikaitkan dengan peraturan disiplin pegawai.

XI. PENGHARGAAN UNTUK PETUGAS PELAYANAN PUBLIK

Kriteria pemberian penghargaan pada petugas pelayanan publik:

1. Pada Gedung Pelayanan Publik (DM, *Customer Service*, Petugas Loker, Petugas Pelayanan Publik) akan memperoleh *reward* jika berhasil memperoleh nilai tertinggi dari penilaian yang dilakukan oleh pelanggan (pelaku usaha) melalui survei petugas pelayanan publik.
2. Penghargaan diberikan kepada petugas pelayanan publik jika mentaati etika pelayanan publik dan memperoleh persentase emotikon sangat puas tertinggi. Penghargaan dapat berupa:
 - a. Bekerja dari rumah/ *Work from Home* (WFH) selama 2 (dua) minggu atau;
 - b. Mendapatkan pelatihan pengembangan *hard competency* atau *soft competency*.
 - c. Mendapatkan tambahan penugasan dinas ke daerah dalam rangka pelayanan prima atau bimbingan teknis tentang registrasi obat tradisional, suplemen kesehatan dan kosmetik sebanyak satu kali lebih banyak dari penugasan normal atau;

Petugas yang terpilih sebagai **Petugas Pelayanan Publik Terbaik** dapat memilih salah satu dari tiga penghargaan sebagaimana butir 2 diatas.

XII. PENUTUP

Kode etik ini wajib dipatuhi oleh seluruh pegawai di lingkungan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. Keberhasilan pelaksanaan kode etik sangat ditentukan oleh niat baik dan partisipasi dari seluruh petugas pelayanan publik.

Merupakan kehormatan yang tertinggi bagi setiap Petugas Pelayanan di Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik untuk menghayati, menaati dan mengamalkan Kode Etik Pegawai Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya

maupun dalam kehidupan sehari-hari demi pengabdian kepada masyarakat bangsa dan negara.

XIII. REFERENSI

1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Badan POM Nomor 8 Tahun 2022 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
7. Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.