

KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.01.26.01 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN
INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

- Menimbang : a. 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 Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
- b. bahwa Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.03.25.28 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan, sudah tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan;
- 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 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156);
 7. 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 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua 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 2026 Nomor 61);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN.
- Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan 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 berupa layanan pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan.
- 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 : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor HK.02.02.22.12.25.73 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Januari 2026

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI,



ANDRIANA KRISNAWATI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.01.26.01 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN
INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN
INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, Kartu Tanda Penduduk (KTP) /tanda pengenal untuk layanan tatap muka); 2. Informasi lengkap pengaduan (identitas produk, foto produk (dari berbagai sisi yang memperlihatkan label kemasan dengan jelas), nama sarana dan alamat lengkap/tautan penjualan, nama subjek yang diadukan, isi pengaduan, dan data dukung lainnya); dan 3. Informasi yang dibutuhkan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi Verifikasi Permohonan Tidak Lengkap Lengkap Pemohon Menerima Informasi/Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Proses Tindak Lanjut 1. Pemohon menyampaikan Pengaduan/Permintaan Informasi dengan melampirkan persyaratan melalui: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) Website : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; 2) SMS : 1708; dan 3) Aplikasi Android/iOS : SP4N LAPOR!; b. Telepon : 1500533; c. SMS : +62 812-1999-9533; d. WhatsApp : +62 811-9181-533; e. Subsite : 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; dan i. Layanan tatap muka melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (Gedung Athena Lantai 2, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat – 10560).

NO	KOMPONEN	URAIAN																
		2. Permohonan diverifikasi: a. Jika data tidak lengkap, pemohon harus melengkapi data paling lambat 10 (sepuluh) Hari Kerja. Apabila data tidak dilengkapi oleh pemohon hingga batas waktu tersebut, maka permohonan akan diarsipkan; dan b. Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti. 3. Proses tindak lanjut permohonan. 4. Pemohon menerima informasi/hasil tindak lanjut pengaduan melalui kontak pemohon.																
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu Pelayanan: a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, selambat-lambatnya diselesaikan 5 (lima) Hari Kerja; b. Permintaan informasi yang memerlukan penelusuran lebih lanjut dan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) Hari Kerja; dan c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) Hari Kerja. 2. Jam Pelayanan: <table><tr><th>Media Layanan</th><th>Hari</th><th>Jam Layanan</th></tr><tr><td>TELEPON</td><td>SENIN - JUMAT</td><td>07.30 - 18.00 WIB</td></tr><tr><td rowspan="2">TATAP MUKA</td><td>SENIN - KAMIS</td><td>08.30 - 15.00 WIB</td></tr><tr><td>JUMAT</td><td>TUTUP</td></tr><tr><td rowspan="2">MEDIA LAINNYA</td><td>SENIN - KAMIS</td><td>07.30 - 16.00 WIB</td></tr><tr><td>JUMAT</td><td>07.30 - 16.30 WIB</td></tr></table> Keterangan: a. Jam pelayanan tidak berlaku di hari Sabtu, Minggu dan libur nasional, termasuk cuti bersama; dan b. Jam pelayanan tanpa jeda waktu istirahat, petugas pelayanan dapat istirahat secara bergiliran.	Media Layanan	Hari	Jam Layanan	TELEPON	SENIN - JUMAT	07.30 - 18.00 WIB	TATAP MUKA	SENIN - KAMIS	08.30 - 15.00 WIB	JUMAT	TUTUP	MEDIA LAINNYA	SENIN - KAMIS	07.30 - 16.00 WIB	JUMAT	07.30 - 16.30 WIB
Media Layanan	Hari	Jam Layanan																
TELEPON	SENIN - JUMAT	07.30 - 18.00 WIB																
TATAP MUKA	SENIN - KAMIS	08.30 - 15.00 WIB																
	JUMAT	TUTUP																
MEDIA LAINNYA	SENIN - KAMIS	07.30 - 16.00 WIB																
	JUMAT	07.30 - 16.30 WIB																
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya																
5.	Produk Pelayanan	1. Jawaban permintaan informasi; atau 2. Informasi hasil tindak lanjut pengaduan																
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada BPOM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) atau melalui media, meliputi: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) Website : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; 2) SMS : 1708; dan 3) Aplikasi Android/iOS : SP4N LAPOR!; b. Telepon : 1500533; c. SMS : +62 812-1999-9533; d. WhatsApp : +62 811-9181-533; e. Subsite : www.ulpk.pom.go.id; f. Media sosial: 1) Instagram : @bpom_ri; 2) X : @bpom_ri; dan 3) Facebook : @bpom.official;																

NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Surat elektronik/ <i>email</i>: halobpom@pom.go.id; dan h. Aplikasi BPOM Mobile. 2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Biro Hukum dan Organisasi, melalui: a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>Website</i> : lapor.go.id atau bpom.lapor.go.id; 2) SMS : 1708; dan 3) Aplikasi Android/iOS : SP4N LAPOR!; b. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Biro Hukum dan Organisasi; c. Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Unit Layanan Pengaduan Konsumen, Gedung Athena, Jl. Percetakan Negara No.23 Jakarta Pusat; d. Telepon: +6221- 4252041; e. Surat elektronik/ <i>email</i>: ulpk@pom.go.id atau birohukor@pom.go.id; f. Kanal pengaduan <i>subsite</i>: ulpk.pom.go.id; dan g. Media sosial <i>Instagram</i>: @birohukor.bpom.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319); 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); dan 7. 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 2023 Nomor 611) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua 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 2026 Nomor 61).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Parkir dan Ruang Tunggu. 2. Sarana dan Prasarana bagi yang berkebutuhan khusus, antara lain: a. Parkiran difabel; b. Jalur difabel; c. Kursi roda/ kruk/ tongkat/ <i>walker</i>; d. Ruang tunggu; e. Toilet; dan f. Loker khusus. 3. Sarana Penunjang Lain, antara lain: a. Ruang laktasi/<i>nursery</i>; b. Ruang ibadah; c. Arena bermain anak; d. Kantin; e. Anjungan Tunai Mandiri (ATM); f. Sistem antrian <i>online</i>; g. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); h. <i>Hydrant</i>; i. <i>Charging box</i>; j. Sarana sanitasi; k. <i>Lift</i>; l. <i>E-kiosk</i>; m. <i>Video wall</i>; n. Mesin fotokopi; o. Akses internet; p. <i>Snack corner</i>; dan q. Klinik. 4. Sarana <i>Front Office</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dan Pejabat Fungsional lainnya dengan kompetensi: 1. Memiliki pengetahuan terkait peraturan perundangan-undangan di bidang Obat dan Makanan; 2. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan; 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 4. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms Office</i>, internet, alat komunikasi dan media sosial; dan 5. Memiliki dan menerapkan <i>core values</i> BerAKHLAK.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi: 1. Menggunakan pakaian seragam sesuai ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala BPOM Nomor 543 Tahun 2025 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara dan Tanda

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kepangkatan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 2. Identitas nama dapat berupa <i>name tag/ID card/</i> dan sejenisnya; 3. Menggunakan atribut berupa pin 5S; 4. Mengimplementasikan motto pelayanan 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi); dan 5. Memahami dan menerapkan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif).
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; 2. Memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, wanita hamil dan menyusui); dan 3. 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 dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. 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) triwulan; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilaksanakan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI,



ANDRIANA KRISNAWATI