BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp. (021) 4244691, 4209221, 4263333, 4244755, 4241781, 4244819, Fax : 4245139
Email : halobpom@pom.go.id ; Website : www.pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.10.26.46 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

Menimbang :

a. bahwa masyarakat dalam melaksanakan pengaduan dan permintaan informasi obat dan makanan kepada Biro Hukum dan Organisasi perlu mendapatkan kepastian layanan publik;
b. bahwa Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Biro Hukum dan Organisasi Nomor HK.02.02.22.01.26.01 Tahun 2026 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, serta berdasarkan ketentuan 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 Kepala Biro Hukum dan Organisasi tentang Standar Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi;

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIRO HUKUM DAN ORGANISASI.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu terdiri atas layanan:

a. Pengelolaan Pengaduan Obat dan Makanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini; dan
b. Pengelolaan Permintaan Informasi Obat dan Makanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua merupakan acuan bagi:

a. Biro Hukum dan Organisasi;
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.02.02.22.01.26.01 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Oktober 2026

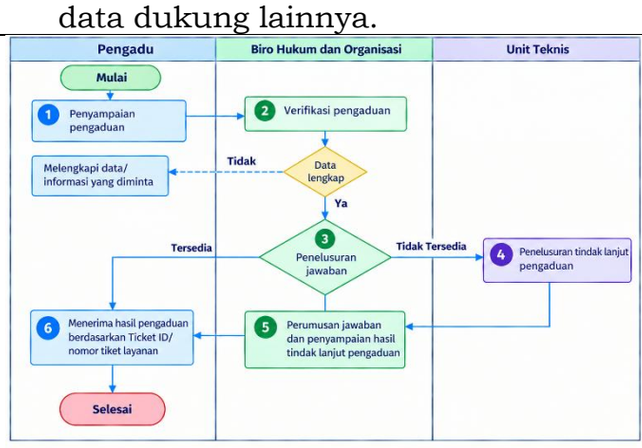
KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI,

ANDRIANA KRISNAWATI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.10.26.46 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

LAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN

<table>
<tr><th>NO.</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr>
<tr><td colspan="3">PENYAMPAIAN PELAYANAN</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Persyaratan</td><td>1. Identitas Pengadu harus memuat:
a. nama;
b. alamat; dan
c. nomor telepon/alamat email/akun media sosial.
2. Selain harus memuat informasi sebagaimana dimaksud pada angka 1, Pengadu dapat mencantumkan pekerjaan/profesi.
3. Dalam hal pengaduan dilakukan secara tatap muka:
a. Warga Negara Indonesia (WNI) harus menyertakan Kartu Tanda Penduduk (KTP)/tanda pengenal lainnya.
b. Warga Negara Asing (WNA) harus menyertakan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)/Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP).
c. Bagi Pengadu yang diwakilkan harus melampirkan:
1) surat kuasa khusus dengan dibubuhi meterai yang cukup sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
2) KTP pemberi kuasa dan penerima kuasa.
4. Informasi lengkap pengaduan seperti uraian pengaduan, identitas produk, foto produk dari berbagai sisi yang memperlihatkan label kemasan dengan jelas, nama sarana dan alamat lengkap atau tautan penjualan daring, nama subjek yang diadukan, isi pengaduan, dan data dukung lainnya.</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td>

1. Pengadu menyampaikan pengaduan 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!;</td></tr>
</table>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

<table>
<tr><th>NO.</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
b. Telepon : 1500533;
c. WhatsApp : +62 811-9181-533;
d. Subsite : www.ulpk.pom.go.id;
e. Media sosial:
1) Instagram : @bpom_ri;
2) X : @bpom_ri; dan
f. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id;
g. Aplikasi BPOM Mobile; dan/atau
h. Layanan tatap muka melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (Gedung Athena Lantai 2, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat – 10560).
2. Pengaduan diverifikasi:
a. Jika data lengkap, pengaduan akan ditindaklanjuti.
b. Jika data tidak lengkap, Pengadu harus melengkapi data paling lambat 10 (sepuluh) Hari Kerja. Apabila data tidak dilengkapi oleh Pengadu hingga batas waktu tersebut, maka pengaduan akan ditutup.
3. Proses tindak lanjut pengaduan.
4. Pengadu akan menerima hasil tindak lanjut pengaduan sesuai dengan jalur pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 atau SMS dengan nomor +62 812-1999-9533.
</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Jangka Waktu Pelayanan</td><td>
1. Waktu Pelayanan:
a. Pengaduan yang bersifat normatif, paling lambat diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) Hari Kerja;
b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam jangka waktu 14 (empat belas) Hari Kerja; dan
c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam jangka waktu 60 (enam puluh) Hari Kerja.
2. Waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak pengaduan diterima dan dinyatakan lengkap.
3. Jam Pelayanan:
<table>
<tr><th>MEDIA LAYANAN</th><th>HARI</th><th>JAM LAYANAN</th></tr>
<tr><td rowspan="2">TELEPON DAN MEDIA LAINNYA</td><td>SENIN - KAMIS</td><td>08.30 - 15.00 WIB</td></tr>
<tr><td>JUMAT</td><td>08.30 - 15.30 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>
</table>
Keterangan:
a. Pengaduan di luar jam layanan termasuk hari Sabtu, Minggu, libur nasional, dan cuti bersama diterima melalui media lainnya dan akan ditindaklanjuti pada jam pelayanan;
b. Jam pelayanan tanpa jeda waktu istirahat, petugas pelayanan dapat istirahat secara bergiliran; dan
</td></tr>
</table>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Pelayanan dapat dilaksanakan di luar waktu pelayanan sesuai perjanjian pada kondisi tertentu seperti pada kegiatan pameran atau kegiatan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) lainnya.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya pada seluruh proses penanganan pengaduan.
5.	Produk Pelayanan	Hasil tindak lanjut pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala Biro Hukum dan Organisasi Lantai 2 Gedung Panacea Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. email: birohukor@pom.go.id; dan/atau b. media sosial Instagram: @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. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820); 3. 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); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 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); 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);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. 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); dan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Parkir dan ruang tunggu. 2. Sarana dan prasarana bagi kelompok rentan, antara lain: a. tempat parkir khusus bagi penyandang disabilitas; b. jalur pemandu; c. pegangan rambat; d. kursi roda/kruk/tongkat/*walker*; e. ruang tunggu; f. toilet; g. loket khusus; h. alat bantu dengar/*hearing aid;* i. ruang tenang; j. arena bermain anak; dan k. ruang laktasi/*nursery*. 3. Sarana penunjang lain, antara lain: a. ruang ibadah; b. kantin; c. Anjungan Tunai Mandiri (ATM); d. sistem antrean *online;* e. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); f. *hydrant;* g. *charging box*; h. sarana sanitasi; i. *lift*; j. *e-kiosk;* k. *video wall;* l. mesin fotokopi; m. akses internet; n. *snack corner*; dan o. klinik. 4. Sarana *front office*.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dan Pejabat Fungsional lainnya dengan kompetensi: 1. memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan; 2. memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 4. mampu mengoperasikan komputer program *Ms Office*, internet, alat komunikasi dan media sosial; dan 5. memiliki dan menerapkan *core values* BerAKHLAK.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan publik secara mandiri; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tersedia 14 (empat belas) petugas layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi: a. menggunakan pakaian seragam sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 543 Tahun 2025 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara dan Tanda Kepangkatan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; b. menggunakan identitas dapat berupa *name tag*/*ID card* dan sejenisnya; c. menggunakan atribut berupa pin 5S; d. mengimplementasikan moto pelayanan 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi); dan e. memahami dan menerapkan *core values* ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). 2. Jumlah petugas layanan merupakan data dinamis yang dapat berubah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi.
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. Hasil tindak lanjut pengaduan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitasnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 4. Data pengaduan digunakan untuk kepentingan penyelesaian pengaduan dan perbaikan pelayanan/kebijakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI,

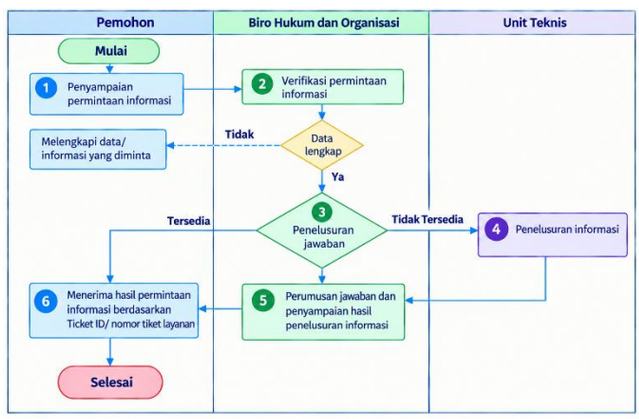


ANDRIANA KRISNAWATI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
NOMOR HK.02.02.22.10.26.46 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

LAYANAN PENGELOLAAN PERMINTAAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

<table>
<tr><th>NO.</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr>
<tr><td colspan="3">PENYAMPAIAN PELAYANAN</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Persyaratan</td><td>1. Identitas Pemohon harus memuat:
a. nama;
b. alamat; dan
c. nomor telepon/alamat email/akun media sosial;
2. Selain harus memuat informasi sebagaimana dimaksud angka 1, Pemohon dapat mencantumkan pekerjaan/profesi.
3. Dalam hal permintaan informasi dilakukan secara tatap muka:
a. Warga Negara Indonesia (WNI) harus menyertakan Kartu Tanda Penduduk (KTP)/tanda pengenal lainnya.
b. Warga Negara Asing (WNA) harus menyertakan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)/Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP).
c. Bagi Pemohon yang diwakilkan harus melampirkan:
1) surat kuasa khusus dengan dibubuhi meterai yang cukup sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
2) KTP pemberi kuasa dan penerima kuasa.
4. Permintaan informasi yang memuat substansi atau materi informasi yang dibutuhkan oleh Pemohon.</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td>

1. Pemohon menyampaikan permintaan informasi dengan melampirkan persyaratan melalui:
a. Kanal permintaan informasi 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. WhatsApp : +62 811-9181-533;
d. Subsite : www.ulpk.pom.go.id;</td></tr>
</table>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

<table>
<tr><th>NO.</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
e. Media sosial:
1) Instagram : @bpom_ri;
2) X : @bpom_ri; dan
f. Surat elektronik/email: halobpom@pom.go.id;
g. Aplikasi BPOM Mobile; dan/atau
h. Layanan tatap muka melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (Gedung Athena Lantai 2, Jl. Percetakan Negara Nomor 23, Jakarta Pusat – 10560).
2. Permohonan diverifikasi:
a. Jika data lengkap, permohonan akan ditindaklanjuti.
b. 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 ditutup.
3. Proses tindak lanjut permohonan.
4. Pemohon akan menerima hasil tindak lanjut permintaan informasi sesuai dengan jalur permintaan informasi sebagaimana dimaksud pada angka 1 atau SMS dengan nomor +62 812-1999-9533.
</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Jangka Waktu Pelayanan</td><td>
1. Waktu Pelayanan:
a. Permintaan informasi yang bersifat normatif, paling lambat diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) Hari Kerja;
b. Permintaan informasi yang memerlukan penelusuran lebih lanjut diselesaikan dalam 14 (empat belas) Hari Kerja; dan
2. Waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak permintaan informasi diterima dan dinyatakan lengkap.
3. Jam Pelayanan:
<table>
<tr><th>MEDIA LAYANAN</th><th>HARI</th><th>JAM LAYANAN</th></tr>
<tr><td rowspan="2">TELEPON DAN MEDIA LAINNYA</td><td>SENIN - KAMIS</td><td>08.30 - 15.00 WIB</td></tr>
<tr><td>JUMAT</td><td>08.30 - 15.30 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>
</table>
Keterangan:
a. Permintaan informasi di luar jam layanan termasuk hari Sabtu, Minggu, libur nasional, dan cuti bersama diterima melalui media lainnya dan akan ditindaklanjuti pada jam pelayanan;
b. Jam pelayanan tanpa jeda waktu istirahat, petugas pelayanan dapat istirahat secara bergiliran; dan
c. Pelayanan dapat dilaksanakan di luar waktu pelayanan sesuai perjanjian pada kondisi tertentu seperti pada kegiatan pameran atau kegiatan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) lainnya.
</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Biaya/Tarif</td><td>Tidak dipungut biaya pada seluruh proses penanganan permintaan informasi.</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Produk Pelayanan</td><td>Jawaban permintaan informasi.</td></tr>
</table>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala Biro Hukum dan Organisasi Lantai 2 Gedung Panacea Badan Pengawas Obat dan Makanan 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. email: birohukor@pom.go.id; dan/atau b. media sosial Instagram: @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. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820); 3. 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); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 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); 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); 8. 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); dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Parkir dan ruang tunggu. 2. Sarana dan prasarana bagi kelompok rentan, antara lain: a. tempat parkir khusus bagi penyandang disabilitas; b. jalur pemandu; c. pegangan rambat; d. kursi roda/kruk/tongkat/*walker*; e. ruang tunggu; f. toilet; g. loket khusus; h. alat bantu dengar/*hearing aid;* i. ruang tenang; j. arena bermain anak; dan k. ruang laktasi/*nursery*; 3. Sarana penunjang lain, antara lain: a. ruang ibadah; b. kantin; c. Anjungan Tunai Mandiri (ATM); d. sistem antrean *online;* e. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); f. *hydrant;* g. *charging box*; h. sarana sanitasi; i. *lift*; j. *e-kiosk;* k. *video wall;* l. mesin fotokopi; m. akses internet; n. *snack corner*; dan o. klinik. 4. Sarana *Front Office*.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dan Pejabat Fungsional lainnya dengan kompetensi: 1. memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-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 *Ms Office*, internet, alat komunikasi dan media sosial; dan 5. memiliki dan menerapkan *core values* BerAKHLAK.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan publik secara mandiri; 3. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 4. Dilakukan secara berkelanjutan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tersedia 14 (empat belas) petugas layanan yang menerapkan budaya pelayanan, meliputi: a. menggunakan pakaian seragam sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 543 Tahun 2025 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara dan Tanda Kepangkatan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; b. menggunakan identitas dapat berupa *name tag*/ID *card* dan sejenisnya; c. menggunakan atribut berupa pin 5S; d. mengimplementasikan moto pelayanan 5S (Sambut dengan Senyum dan Salam didasari Semangat melayani untuk memberikan Solusi); dan e. memahami dan menerapkan *core values* ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). 2. Jumlah petugas layanan merupakan data dinamis yang dapat berubah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi.
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; 3. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitasnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 4. Data permintaan informasi digunakan untuk kepentingan penyelesaian permintaan informasi dan perbaikan pelayanan/kebijakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan yang dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI,

ANDRIANA KRISNAWATI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).