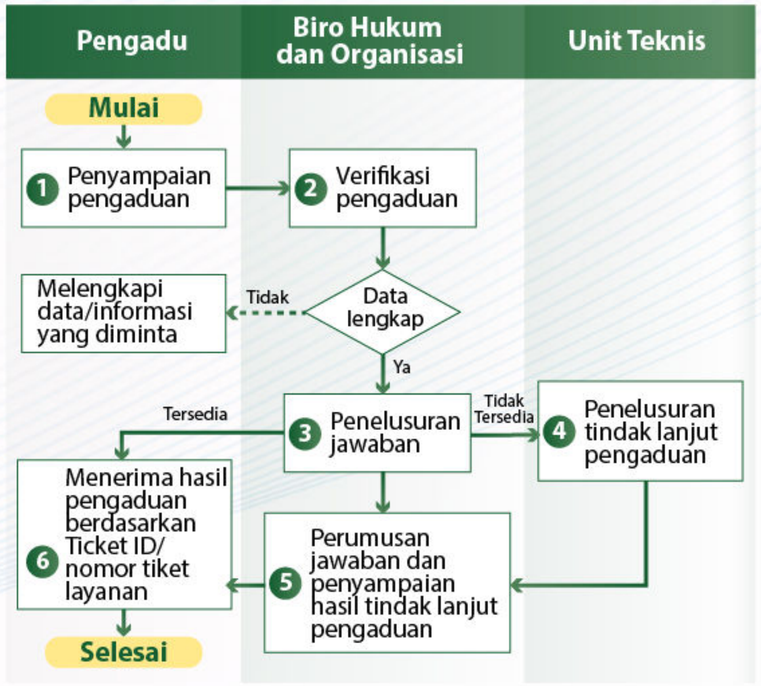
STANDAR PELAYANAN

Layanan Pengelolaan Pengaduan Obat dan Makanan



Prosedur Pelayanan



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 hingga batas waktu tersebut, maka pengaduan akan ditutup.

Persyaratan Pelayanan

1. **Identitas Pengadu** harus memuat:
   a. nama;
   b. alamat; dan
   c. nomor telepon/alamat email/akun media sosial.
   Untuk kelengkapan data, dapat ditambahkan informasi pekerjaan/profesi.

2. Khusus pengaduan secara tatap muka harus menyertakan:
   a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)/tanda pengenal lainnya bagi Warga Negara Indonesia (WNI).
   b. Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)/Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) bagi Warga Negara Asing (WNA).
   c. Surat kuasa bermeterai cukup serta KTP pemberi kuasa dan penerima kuasa bagi Pengadu yang diwakilkan.

3. 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.

Jangka Waktu Pelayanan

a. Pengaduan yang bersifat normatif, paling lambat diselesaikan dalam **5 (lima) Hari Kerja**;
b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam **14 (empat belas) Hari Kerja**; dan
c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam **60 (enam puluh) Hari Kerja.**

Jam Pelayanan

TELEPON DAN MEDIA LAINNYA
Senin - Kamis : 08.30 - 15.00 WIB
Jumat : 08.30 - 15.30 WIB

TATAP MUKA
Senin - Kamis : 08.30 - 15.00 WIB
Jumat : TUTUP

*Keterangan:
- Pengaduan di luar jam layanan termasuk hari Sabtu, Minggu, libur nasional, dan cuti bersama diterima melalui media lainnya dan akan ditindaklanjuti pada jam pelayanan;
- Jam pelayanan tanpa jeda waktu istirahat, petugas pelayanan dapat istirahat secara bergiliran; dan
- Pelayanan dapat dilaksanakan di luar waktu pelayanan sesuai perjanjian pada kondisi tertentu seperti pada kegiatan pameran atau kegiatan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) lainnya.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

Dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada **Kepala Biro Hukum dan Organisasi**
Lantai 2 Gedung Panacea Badan Pengawas Obat dan Makanan, melalui:
@ birohukor@pom.go.id
@birohukor.bpom

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
bpom.lapor.go.id
1708
SP4N LAPOR!
SP4N LAPOR!

1500533 HALOBPOM
ulpk.pom.go.id
halobpom@pom.go.id
+62 811-9181-533
BPOM Mobile

@bpom_ri
@bpom_ri
BPOM
Gedung Athena
Lantai 2 Jl. Percetakan Negara No.23 Jakarta Pusat, 10560

Produk Pelayanan

Hasil tindak lanjut pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

TIDAK DIPUNGUT BIAYA PADA SELURUH PROSES PENANGANAN PENGADUAN