



## Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan

Badan Pengawas Obat dan Makanan Gedung Athena Lantai 6 Jalan Percetakan Negara

Nomor 23, Jakarta Pusat Jakarta - Indonesia 10560 1500533

<https://ulpk.pom.go.id/>

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Sekretaris Utama / Biro Hukum dan

# Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan

No. SK : HK.02.02.22.03.24.30

## Persyaratan

1. Identitas pelapor (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal untuk layanan tatap muka)
2. Isi substansi laporan disertai data pendukung (identitas produk, foto produk, nama sarana, alamat/tautan penjualan, nama subyek yang diadukan, dan data dukung lainnya). Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, pelapor wajib melengkapi data. Jika dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan.
3. Jenis informasi yang dibutuhkan
4. Tujuan permintaan informasi

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Laporan diterima melalui berbagai media
2. Laporan diverifikasi oleh petugas: 1. Jika tidak lengkap akan dikembalikan ke pelapor 2. Jika lengkap akan dilakukan verifikasi ketersediaan informasi
3. Jika informasi tersedia akan dilakukan perumusan jawaban dan pemberian informasi. Jika informasi tidak tersedia akan diteruskan ke unit kerja terkait. Hasil rujukan akan disampaikan unit kembali untuk dilakukan perumusan jawaban dan pemberian informasi.
4. Informasi/hasil tindak lanjut pengaduan melalui berbagai media

## Waktu Penyelesaian



## Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan

Badan Pengawas Obat dan Makanan Gedung Athena Lantai 6 Jalan Percetakan Negara

Nomor 23, Jakarta Pusat Jakarta - Indonesia 10560 1500533

<https://ulpk.pom.go.id/>

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Sekretaris Utama / Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan

0

### WAKTU PELAYANAN

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan 5 (lima) hari kerja
2. Permintaan informasi yang memerlukan kajian maksimal diselesaikan 14 (empat belas) hari kerja
3. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja
4. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja

### JAM PELAYANAN

Telepon

Senin - Jumat: 08.00 - 18.00 WIB

Tatap Muka dan Media Lainnya

Senin - Kamis: 08.00 - 16.30 WIB

Jumat: 08.00 - 16.00 WIB

Keterangan:

- a. Jam pelayanan tidak berlaku di hari libur nasional.
- b. Jam pelayanan tanpa jeda waktu istirahat, petugas pelayanan dapat istirahat secara bergiliran.

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Jawaban permintaan informasi atau informasi hasil tindak lanjut pengaduan



## Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan

Badan Pengawas Obat dan Makanan Gedung Athena Lantai 6 Jalan Percetakan Negara

Nomor 23, Jakarta Pusat Jakarta - Indonesia 10560 1500533

<https://ulpk.pom.go.id/>

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Sekretaris Utama / Biro Hukum dan

**Pengaduan Layanan** Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan



## Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan

Badan Pengawas Obat dan Makanan Gedung Athena Lantai 6 Jalan Percetakan Negara

Nomor 23, Jakarta Pusat Jakarta - Indonesia 10560 1500533

<https://ulpk.pom.go.id/>

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Sekretaris Utama / Biro Hukum dan

Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan

1. Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan secara langsung kepada Badan POM melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen atau melalui media, meliputi:

a. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:

1) *Website* : lapor.go.id;

2) SMS : 1708; dan

3) Aplikasi android/iOS : SP4N LAPOR!

b. Telepon : 1-500-533

c. SMS : 081.21.9999.533

d. WhatsApp : 081.191.81.533

e. Subsite : [www.ulpk.pom.go.id](http://www.ulpk.pom.go.id)

f. Media Sosial :

1) Instagram :@bpom\_ri

2) *Twitter* : @BPOM\_RI

3) Facebook : @bpom.official

g. Surat elektronik/*email*: halobpom@pom.go.id

h. Aplikasi BPOM *Mobile*.

2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada unit penyelenggaraan pelayanan publik, melalui:

a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Biro Hukum dan Organisasi

b. Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan publik Unit Layanan Pengaduan Konsumen, Gedung Athena Lantai 6, Jl. Percetakan Negara No.23 Jakarta Pusat;

c. Telepon: 021-4263333;

d. Surat elektronik/*email*: [ulpk@pom.go.id](mailto:ulpk@pom.go.id) atau [birohukorbpom.go.id](mailto:birohukorbpom.go.id);

e. Kanal pengaduan *subsite*: [www.ulpk.pom.go.id](http://www.ulpk.pom.go.id); dan

f. Media sosial Instagram: @birohukorbpom.



## **Biro Hukum dan Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan**

Badan Pengawas Obat dan Makanan Gedung Athena Lantai 6 Jalan Percetakan Negara

Nomor 23, Jakarta Pusat Jakarta - Indonesia 10560 1500533

<https://ulpk.pom.go.id/>

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Sekretaris Utama / Biro Hukum dan  
Organisasi Badan Pengawas Obat dan Makanan