



Balai Besar POM di Yogyakarta

Jalan Tompeyan 1, Tegalrejo, Yogyakarta 55244 0274552250

bbpom-yogya.pom.go.id

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Unit Pelaksana Teknis [lev I] /

Balai Besar POM di Yogyakarta

Layanan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan

No. SK : OT.03.03.10A.01.24.08

Persyaratan

1. a. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/ whatsapp/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/ Tanda pengenal untuk layanan tatap muka);
2. b. Identitas produk yang diadukan;
3. c. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan
4. d. Tujuan permintaan informasi

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. a. Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/ fax/ email/ whatsapp/ media sosial/ website. Permintaan informasi dilayani pada jam kerja hari Senin sampai Kamis pukul 07.30-16.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-15.30 WIB. Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas secara bergiliran. Permintaan informasi extra time (diluar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, layanan pameran dan layanan KIE dan pengawasan takjil. Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.
2. b. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.
3. c. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait
4. d. Informasi dan Tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.

Waktu Penyelesaian

0

- Layanan bersifat normatif maksimal 5 HK - Layanan perlu kajian maksimal 14 HK -Layanan perlu peneleusuran lapangan maksimal 60 HK

Biaya / Tarif

Balai Besar POM di Yogyakarta

Jalan Tompeyan 1, Tegalrejo, Yogyakarta 55244 0274552250

bbpom-yogya.pom.go.id

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Unit Pelaksana Teknis [lev I] /

Balai Besar POM di Yogyakarta



Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. - Laporan Informasi - Laporan Tindak Lanjut Pengaduan

Pengaduan Layanan

: (0274) 519052; 552250

d. Whatsapp : 08112543633

: Balai Besar POM Yogyakarta

g. Instagram : bbpom_yogyakarta

h. Twitter 8112785252

l. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terintegrasi dengan website BBPOM Yogyakarta.

m. Halo BPOM 1500533