



Balai Besar POM di Semarang

Jalan Sukun Raya No.41 A, Srandol Wetan, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah
50263 0247612324

semarang.pom.go.id

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

Pelayanan Pengaduan Masyarakat terkait Obat dan Makanan

No. SK : B-HM.11.02.13A.13A4.03.22.460

Persyaratan

1. Identitas Pelapor (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenalan untuk layanan tatap muka);
2. Identitas produk yang diadukan;
3. Pertanyaan/masalah;
4. Lokasi dan waktu;
5. Informasi pendukung yang dibutuhkan;

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Balai Besar POM di Semarang

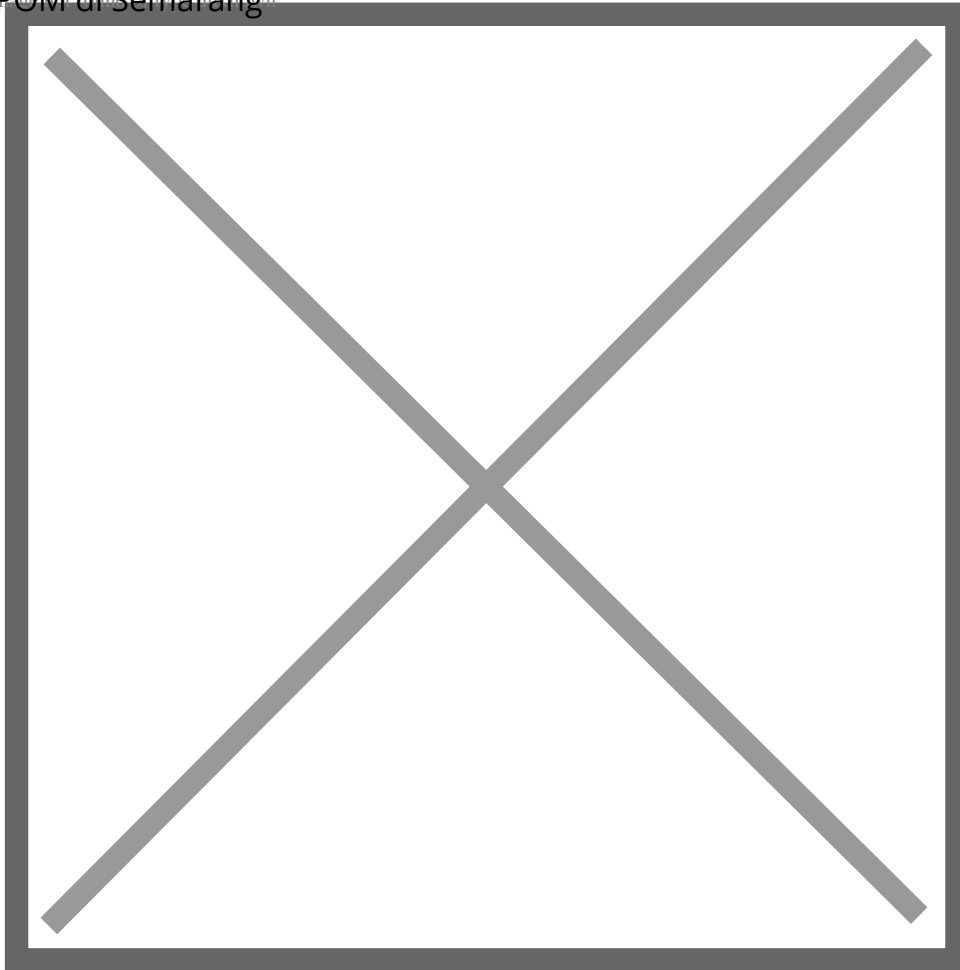
Jalan Sukun Raya No.41 A, Srandol Wetan, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah

50263 0247612324

semarang.pom.go.id

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

POM di Semarang



1. Pelanggan memberikan pengaduan melalui telepon, sms, whatsapp, email/website, tatap muka, media sosial, surat, faksimili
2. Petugas menerima permintaan pengaduan sesuai persyaratan
3. Petugas melakukan klarifikasi data
4. Petugas melakukan perumusan jawaban pengaduan
5. Petugas meminta rujukan ke unit terkait
6. Unit terkait memberikan jawaban rujukan kepada petugas
7. Petugas memberikan hasil pengaduan kepada pelanggan melalui telepon, sms, whatsapp, email/website, tatap muka, media sosial, surat, faksimili

Waktu Penyelesaian

Balai Besar POM di Semarang

Jalan Sukun Raya No.41 A, Srandol Wetan, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah
50263 0247612324

semarang.pom.go.id



Badan Pengawas Obat dan Makanan / Unit Pelaksana Teknis [lev I] / Balai Besar
POM di Semarang

14 Hari kerja

No. Jenis Layanan	Media Layanan	Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif	Produk Layanan
1. Pengaduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none">- Telepon- <i>Short Messaging Services</i> (SMS)- Whatsapp- Email/<i>Website</i>- Tatap Muka- Media Sosial- Surat- Faksimili	<ul style="list-style-type: none">· Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) Hari Kerja· Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja	Tidak dipungut biaya	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Tindak lanjut Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan



Balai Besar POM di Semarang

Jalan Sukun Raya No.41 A, Srandol Wetan, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah

50263 0247612324

semarang.pom.go.id

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

POM di Semarang

1. Pemohon dapat melakukan pengaduan atas pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Semarang
2. Pengaduan sebagaimana dimaksud, terdiri atas :
 - a. Pemberian informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pelaksana, sehingga melibatkan kerugian Pemohon/ Negara;
 - b. Permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Semarang.
3. Pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai Besar POM di Semarang melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK).
4. Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Balai Besar POM di Semarang dapat disampaikan langsung kepada Balai Besar POM di Semarang.

Media Layanan Pengaduan :

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Semarang

Jl. Sukun Raya No. 41 A Banyumanik Semarang 50264

Telepon : 024-7612324

Faksimil : 024-7613633

Email : bpom_semarang@pom.go.id

Sms dan Whatsapp : 0812 2569 4252 (Layanan Informasi dan Pengaduan)

0812 2770 1941 (Layanan Sertifikasi)

0813 2675 9688 (Layanan Pengujian)

Twitter/Instagram/Facebook : @bpomsemarang

TikTok : @bpom_semarang

Lapor Ka Balai : 08111841911



Balai Besar POM di Semarang

Jalan Sukun Raya No.41 A, Srandol Wetan, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah

50263 0247612324

semarang.pom.go.id

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Unit Pelaksana Teknis [lev I] / Balai Besar
POM di Semarang