

## Balai Besar POM di Pontianak

Jl. DR. Soedarso, Bangka Belitung Laut, Kec. Pontianak Tenggara, Kota

Pontianak, Kalimantan Barat 78124 0561572417

[pontianak.pom.go.id](http://pontianak.pom.go.id)

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

# Layanan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat

No. SK : HK.02.02.15A.07.24.196

## Persyaratan

1. Identitas Pemohon (khusus pelayanan pengaduan, pemohon mencantumkan NIK dan/atau NPWP dan /atau identitas lain yang masih berlaku)
2. Identitas Produk / Detail informasi yang dilaporkan
3. Tujuan Permintaan Informasi / Pengaduan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon memberikan identitas diri dan mengajukan pengaduan dan permintaan informasi
2. Petugas menerima pengaduan atau permohonan informasi sesuai persyaratan
3. Petugas melakukan verifikasi data informasi/pengaduan. Jika data tidak lengkap dalam jangka waktu 10 Hari Kerja, maka layanan informasi/pengaduan diarsipkan
4. Petugas merumuskan jawaban atau informasi
5. Petugas memberikan jawaban atas permintaan informasi atau tindak lanjut pengaduan, jika memerlukan rujukan, petugas melakukan rujukan ke unit terkait.
6. Petugas menyampaikan informasi kepada Pemohon

## Waktu Penyelesaian

0

Informasi tersedia secara langsung atau melalui telepon, email, WhatsApp Business dan media sosial dalam waktu 1 HK

Jika memerlukan rujukan diselesaikan dalam waktu 7HK, dan dapat diperpanjang hingga 5 HK dengan pemberitahuan

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

## Balai Besar POM di Pontianak

Jl. DR. Soedarso, Bangka Belitung Laut, Kec. Pontianak Tenggara, Kota

Pontianak, Kalimantan Barat 78124 0561572417

[pontianak.pom.go.id](http://pontianak.pom.go.id)

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

1. Informasi dan tindak lanjut Data Besar POM di Pontianak

### Pengaduan Layanan

1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui datang langsung ke kantor BBPOM di Pontianak atau melalui : (a) Telepon (0561) 737720 (b) Email: [bpom\\_pontianak@pom.go.id](mailto:bpom_pontianak@pom.go.id) (c) Whatsapp Business: 0822-5547-0600 (d) Media sosial: Instagram: [bpom.pontianak](https://www.instagram.com/bpom.pontianak), Facebook: Balai Besar POM di Pontianak, X: [@BPOMPontianak](https://twitter.com/BPOMPontianak)

2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada media pengaduan: (a) Jumpe Pak Long (Tatap muka pada hari Senin-Jumat melalui janji temu dan / atau WA 0853 8768 0008) (b) Kanal SP4N-Lapor! : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) (c) TSang integritas: [sangintegritas.pom.go.id](http://sangintegritas.pom.go.id)