

# Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Badan Pengawas Obat dan Makanan Jl Percetakan Negara 23, Johar Baru, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10560 4245523

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

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Deputi Bidang Pengawasan

Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif / Direktorat

Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika,

Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

No. SK :

## Persyaratan

1. Membawa identitas pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, KTP/tanda pengenal untuk layanan tatap muka)
2. Memberikan Informasi lengkap produk dan/atau alamat sarana yang diadukan
3. Menyampaikan informasi yang dibutuhkan
4. Menyampaikan tujuan permintaan informasi

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Badan Pengawas Obat dan Makanan Jl Percetakan Negara 23, Johar Baru,  
Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10560 4245523

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

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Deputi Bidang Pengawasan  
Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif / Direktorat  
Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika,  
Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif



1. Pemohon melakukan konsultasi, menyampaikan keluhan pelanggan, masukan, dan apresiasi secara langsung (tatap muka) dengan tahapan berikut: 1) Pemohon mengambil nomor antrian melalui aplikasi antrian.pom.go.id 2) Pemohon mengisi form konsultasi/pengaduan dan menunggu antrian 3) Pemohon melakukan konsultasi/pengaduan tatap muka dan petugas layanan akan mengisi kolom tindak lanjut pada form konsultasi/pengaduan 4) Pemohon menerima lembar hasil konsultasi setelah konsultasi selesai dilaksanakan.
2. Pemohon melakukan konsultasi, menyampaikan keluhan pelanggan, masukan, dan apresiasi melalui surat elektronik dengan tahapan berikut: 1) Pemohon mengirimkan surat permohonan melalui surat elektronik 2) Pemohon menunggu tanggapan surat permohonan yang sedang dievaluasi oleh petugas. 3) Pemohon akan menerima balasan email atau surat tanggapan dari Badan POM.
3. Pemohon melakukan konsultasi, menyampaikan keluhan pelanggan, masukan, dan apresiasi melalui Whatsapp dengan tahapan berikut: 1) Pemohon mengirimkan permohonan informasi/pengaduan melalui pesan WhatsApp dilengkapi dengan identitas permohonan 2) Pemohon akan menerima tanggapan melalui pesan WhatsApp untuk permohonan informasi yang diajukan.

# Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Badan Pengawas Obat dan Makanan Jl Percetakan Negara 23, Johar Baru, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10560 4245523

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



Badan Pengawas Obat dan Makanan / Deputi Bidang Pengawasan Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif / Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

17 Hari kerja

1. Informasi Tersedia (Whats App/Telepon/Tatap Muka): 1 hari kerja
2. Informasi tersedia (Surat) : 7 hari kerja
3. Memerlukan Rujukan: 10 Hari Kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 Hari Kerja dengan pemberitahuan

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Pemberian Informasi dan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan ayanan SKI Obat dan Bahan Obat, AHP Narkotika, Psikotropika, Prekursor, Persetujuan Rancangan Iklan Obat, Rekomendasi untuk Mendapatkan PI-B2 untuk Obat, dan Rekomendasi IP-B2 untuk Obat

## Pengaduan Layanan

# Direktorat Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

Badan Pengawas Obat dan Makanan Jl Percetakan Negara 23, Johar Baru, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10560 4245523



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

Badan Pengawas Obat dan Makanan / Deputi Bidang Pengawasan

a. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!  
Obat, Narkotika, Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif / Direktorat

a) website : laporan Pengawasan Keamanan, Mutu, dan Ekspor Impor Obat, Narkotika,

b) sms : 1708; dan Psikotropika, Prekursor, dan Zat Adiktif

c) aplikasi android/iOS: SP4N LAPOR!

b. Telepon :1500-533

081.191.81.533 (Pelayanan Iklan Obat)

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

f. Media sosial:

1) Instagram : @bpom\_ri

@kmei.bpom

2) Twitter : @BPOM\_RI

@ditwaskmeionappza

3) Facebook : @bpom.official

kmei.pom.go.id

g. Surat elektronik/email: [halobpom@pom.go.id](mailto:halobpom@pom.go.id)

[eksimonpp@pom.go.id](mailto:eksimonpp@pom.go.id)

[ditwaskmeionappza@pom.go.id](mailto:ditwaskmeionappza@pom.go.id)

h. Aplikasi BPOM Mobile

i. Gedung Athena Badan POM, Lantai 4