



Balai Besar POM di Banjarmasin

Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka, Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70731

05113305115

banjarmasin.pom.go.id

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

Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

No. SK : HM.11.02.22A.22A4.06.23.146

Persyaratan

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

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Layanan pengaduan dan informasi dilaksanakan dengan 2 cara yaitu langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP) dan tidak langsung melalui telepon/fax/email/whatsapp/media sosial/website. Layanan langsung dilayani pada jam kerja hari Senin-Kamis pukul 08.00 - 16.00 WITA, tanpa istirahat. Layanan tidak langsung dapat diberikan baik pada hari kerja maupun di luar hari kerja /libur/di luar jam kerja. Layanan informasi berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan sebagai narasumber, layanan pameran, dan layanan KIE termasuk saat operasional mobil keliling. Pelayanan extratime juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak, seperti kasus KLB KP, kegiatan food security.
2. Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi dan melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi
3. Perumusan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait;
4. Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.

Waktu Penyelesaian

5 Hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan



Balai Besar POM di Banjarmasin

Jl. Bina Praja Utara, Palam, Kec. Cempaka, Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70731

05113305115

banjarmasin.pom.go.id

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

1. Informasi dan Pengaduan

Pengaduan Layanan

Layanan pengaduan dan informasi dilaksanakan dengan 2 cara yaitu langsung melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP) dan tidak langsung melalui telepon/fax/email/whatsapp/media sosial/website.