

## Balai POM di Kediri

Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No.42, Banjaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur

64129 64129 03543881224

<https://kediri.pom.go.id/>

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

## E. Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

No. SK :

### Persyaratan

1. 1. Identitas pelanggan (nama, nomor telepon/whatsapp, alamat, pekerjaan/ profesi)
2. 2. Identitas perusahaan (jika ada)
3. 3. Jenis informasi yang dibutuhkan
4. 5. Identitas produk (jika ada)
5. 6. Informasi pendukung : Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/ diadukan (jika ada)
6. a. Identitas pelanggan/pelapor (nama, nomor telepon/whatsapp, alamat, pekerjaan/ profesi)
7. b. Identitas terlapor (Nama, alamat, instansi)
8. c. Identitas produk yang dilaporkan
9. d. Lokasi kasus dan waktu terjadinya
10. e. Isi pengaduan/ pertanyaan termasuk kronologi kejadian

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

## Balai POM di Kediri

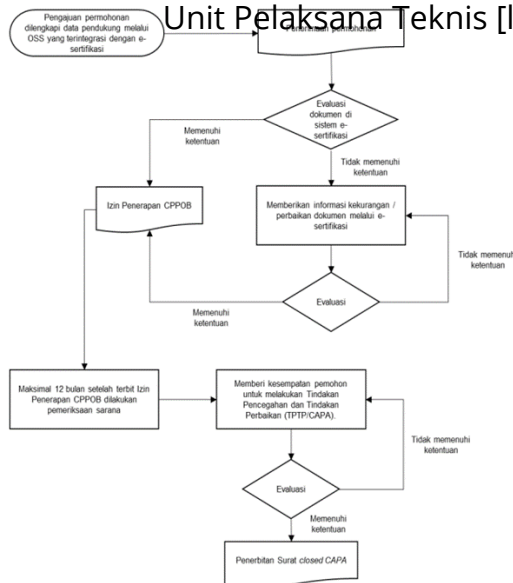
Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No.42, Banjaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur

64129 64129 03543881224

<https://kediri.pom.go.id/>

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

Unit Pelaksana Teknis [lev. II] / Balai POM di Kediri



1. a. Pelanggan meminta informasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung melalui tatap muka di ULPK Balai POM di Kediri atau di MPP (Kab. Tulungagung) dan secara tidak langsung melalui telepon, SMS/WA, Email, Media sosial. b. Petugas menerima permintaan informasi/ pengaduan dan Melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi. c. Perumusan jawaban informasi/ tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait d. Informasi/ tindak lanjut pengaduan diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.

### Waktu Penyelesaian

5 Hari kerja

Tindak Lanjut Layanan Informasi dan Pengaduan :

- a. 5 HK untuk jawaban permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif
- b. 14 HK untuk jawaban pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan
- c. 60 HK untuk jawaban pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Balai POM di Kediri

Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No.42, Banjaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur

64129 64129 03543881224

<https://kediri.pom.go.id/>

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

Unit Pelaksana Teknis [lev. II] / Balai POM di Kediri

### Produk Pelayanan

1. Informasi kepada konsumen / Jawaban hasil tindak lanjut pengaduan

### Pengaduan Layanan

Permintaan informasi dan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui:

Tatap Muka : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri

Telpon : (0354) 3881224

SMS/WhatsApp: 08966 1500 533

Email : [bpom\\_kediri@pom.go.id](mailto:bpom_kediri@pom.go.id)

Instagram : [@bpom.kediri](https://www.instagram.com/bpom.kediri)

Twitter : [@bpomkediri](https://twitter.com/bpomkediri)

Facebook : Balai POM di Kediri

Surat : Kantor Balai Pengawas Obat dan Makanan di Kediri. Jl.PK. Bangsa No.42 Kediri 64124