



STANDAR PELAYANAN

Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Persyaratan Pelayanan

1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/alamat/akun media sosial, pekerjaan/profesi, Kartu Tanda Penduduk (KTP)/tanda pengenalan untuk layanan tatap muka);
2. Informasi lengkap pengaduan (identitas produk, foto produk (dari berbagai sisi yang memperlihatkan label kemasan dengan jelas), nama sarana dan alamat lengkap/tautan penjualan, nama subjek yang diadukan, isi pengaduan, dan data dukung lainnya);
3. Informasi yang dibutuhkan.

Prosedur Pelayanan



*Jika data tidak lengkap, pemohon harus melengkapi data paling lambat 10 Hari Kerja. Apabila data tidak dilengkapi hingga batas waktu, permohonan akan diarsipkan.

PRODUK PELAYANAN

Jawaban permintaan informasi atau Informasi hasil tindak lanjut pengaduan

Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Pelayanan

- a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan **5 Hari Kerja**;
- b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam **14 Hari Kerja**; dan
- c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam **60 Hari Kerja**.

JAM PELAYANAN

TELEPON
Senin - Jumat : 08.00 - 18.00 WIB

TATAP MUKA
Senin - Kamis : 09.00 - 15.30 WIB
Jumat : TUTUP

MEDIA LAINNYA
Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WIB
Jumat : 08.00 - 16.00 WIB

*Keterangan:
- Jam pelayanan tidak berlaku di hari libur



Pengaduan, Saran, Masukan dapat disampaikan ke:

✉ Surat kepada Kepala Biro Hukum dan Organisasi
📍 Unit Layanan Pengaduan Konsumen, Gedung Athena Lantai 2, Jl. Percetakan Negara No.23, Jakarta Pusat;
☎ 021-4263333
@ ulpk@pom.go.id / birohukor@pom.go.id
☁ ulpk.pom.go.id
@ @birohukor.bpom



bpom.lapor.go.id
1708
SP4N LAPOR!
SP4N LAPOR!
ulpk.pom.go.id

bpom.official
081.21.9999.533
081.191.81.533
BPOM Mobile
@bpom_ri



halobpom@pom.go.id
@bpom_ri
BPOM
Gedung Athena
Lantai 2 Jl. Percetakan
Negara No.23 Jakarta
Pusat, 10560