KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR HK.04.1.23.04.16.1769 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN
DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pengaduan dan informasi konsumen sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 39 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan diperlukan Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2013;
5. Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2013;
6. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 02001/SK/KBPOM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.21.4231 Tahun 2004;
7. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 39 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 932);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN.

Pertama : Memberlakukan Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengadaan Konsumen di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, yang selanjutnya disingkat SPM ULPK BPOM, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : SPM ULPK BPOM sebagaimana dimaksud dalam diktum Pertama ditetapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan informasi dan penanganan pengaduan oleh Unit Layanan Pengaduan Konsumen di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Ketiga : SPM ULPK BPOM terdiri atas standar untuk:

a. persyaratan pelayanan;
b. prosedur pelayanan;
c. jadwal pelayanan;
d. jangka waktu penyelesaian;
e. biaya/tarif;
f. produk layanan;
g. sarana dan prasarana pelayanan;
h. petugas pelayanan;
i. supervisi internal;
j. jaminan pelayanan;
k. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
l. koordinasi; dan
m. tempat pelayanan.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 12 April 2016
KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

Dr. Roy A. Sparringa, M.App.Sc.
NIP. 19620501 198703 1 002

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR HK.04.1.23.04.16.1769 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) merupakan salah satu Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang melakukan layanan publik kepada masyarakat, sebagai organisasi yang terbuka (*open-organization*) dan sebagai perwujudan tanggung jawabnya kepada publik (*public accountable*), Badan Pengawas Obat dan Makanan membuka akses kepada masyarakat atau konsumen untuk menyampaikan saran, pertanyaan, informasi, dan pengaduan melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan Pengawas Obat dan Makanan (ULPK BPOM). ULPK BPOM secara struktural berada di Bagian Pengaduan Konsumen Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat dan berada di bawah koordinasi Sekretaris Utama BPOM. Layanan ULPK BPOM saat ini telah diperkuat dengan *Contact Center* HALO BPOM 1500533 serta layanan ULPK di 33 Balai Besar/Balai POM di seluruh Indonesia yang secara struktural berada di Bidang/Seksi Sertifikasi dan Layanan Informasi Konsumen/Pemeriksaan, Penyidikan, Sertifikasi dan Layanan Informasi Konsumen didukung oleh Tim Koordinasi Unit Teknis di lingkungan BPOM.

Proses komunikasi publik ULPK BPOM dalam memberikan informasi dan menindaklanjuti pengaduan obat dan makanan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bukti-bukti ilmiah (*scientific based*). Infomasi dan masukan dari publik merupakan sistem peringatan dini (*early warning system*) yang berfungsi sebagai petunjuk awal dalam pengambilan kebijakan dan tindakan dalam pengawasan obat dan makanan. Pengaduan dan informasi konsumen yang berulang dijadikan Standar Jawaban sebagai

bahan Komunikasi, Informasi dan Edukasi petugas ULPK BPOM kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pengaduan konsumen, maka perlu disusun Standar Pelayanan Minimal pelayanan ULPK BPOM dan Balai Besar/Balai POM sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan layanan informasi dan pengaduan konsumen yang baik.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik berupa layanan pengaduan konsumen dan informasi publik kepada masyarakat tentang pengawasan obat dan makanan.

Tujuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini adalah untuk:

1. Terselenggaranya pelayanan pengaduan konsumen dan informasi publik berupa penyelesaian pengaduan/pemberian informasi yang akurat, terkini, dan sesuai kebutuhan konsumen/masyarakat dalam rangka melindungi masyarakat dari obat dan makanan yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu.
2. Peningkatan pemahaman konsumen/masyarakat tentang pelayanan pengaduan konsumen dan informasi publik.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN /2/2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 922/Menkes/SK/IX/2008 tentang Pedoman Teknis Pembagian Urusan Pemerintahan Bidang Kesehatan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
12. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 02001/SK/KBPOM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.21.4231 Tahun 2004;
13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
14. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
15. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 14 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1714;
16. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
17. ISO 9001:2008 Klausul 8.2.1 tentang Kepuasan Pelanggan.

D. Definisi / Pengertian Umum

1. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib instansi/perusahaan yang berhak diperoleh setiap konsumen/pelanggan secara minimal.
3. Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat adalah unit kerja yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi kegiatan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan, bantuan hukum, layanan pengaduan konsumen dan hubungan masyarakat.
4. Unit Kerja di lingkungan Badan POM adalah struktur organisasi Badan POM meliputi Sekretaris Utama, Pusat-Pusat dan Kedeputian, serta unit unit pelaksana teknis Badan POM di seluruh Indonesia
5. Unit Kerja di lingkungan Balai Besar/Balai POM adalah struktur organisasi Balai Besar/Balai POM meliputi Tata Usaha, Bidang Pengujian, Bidang Pemeriksaan dan Penyidikan dan Bidang Sertifikasi dan Layanan Informasi Konsumen.
6. Balai Besar/Balai POM adalah unit pelaksana teknis Badan POM di seluruh Indonesia
7. Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) adalah unit kerja yang secara struktural berada di Bagian Pengaduan Konsumen Biro Hukum dan Hubungan Masyarkat Badan POM/Bidang/Seksi Sertifikasi dan Layanan Informasi Konsumen Balai Besar/Balai POM.
8. Pengaduan konsumen adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada ULPK Badan POM/Balai Besar/Balai POM, berupa sumbangan pikiran, permintaan informasi, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
9. Penanganan pengaduan konsumen adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, pemeriksaan, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan.
10. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan

dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.

11. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
12. Petugas layanan pengaduan konsumen adalah anggota tim yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pengaduan konsumen sesuai dengan keputusan Kepala Badan POM.
13. Tim koordinasi unit teknis layanan pengaduan konsumen adalah anggota tim dari unit kerja terkait yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pengaduan konsumen sesuai dengan keputusan Sekretaris Utama BPOM atau Kepala Balai Besar/Balai POM.
14. Konsumen dalam pedoman ini adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada unit layanan pengaduan konsumen.
15. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan konsumen yang teridentifikasi baik yang bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
16. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
17. Koordinasi adalah melaksanakan kerjasama yang baik antar tim layanan pengaduan konsumen dengan unit kerja terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
18. Katalog ULPK atau referensi standar jawaban merupakan dokumen yang berisi: 1) Peraturan Perundang-Undangan di bidang obat dan makanan termasuk, Surat Edaran, *Public Warning*, dan *Press Release* Kepala Badan POM RI; dan 2) tanya jawab pengaduan konsumen dalam rangka memberikan jawaban terhadap pengaduan konsumen yang memuat tentang rangkuman laporan harian dari pengaduan konsumen yang berulang dibuat secara berkesinambungan dan periodik untuk merangkum pengaduan konsumen sesuai *trend* yang *up to date*.

19. Rujukan adalah suatu kegiatan unit layanan pengaduan konsumen untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada unit kerja terkait yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
20. Tindak lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh pimpinan instansi atau unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh konsumen.
21. Promosi dalam pedoman ini adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi tentang obat dan makanan maupun dalam rangka sosialisasi ULPK.

BAB II
PROFIL ULPK BPOM

A. VISI DAN MISI

Visi ULPK BPOM

Sesuai tugas pokok dan fungsi Bagian Pengaduan Konsumen Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat dalam menunjang tugas pokok BPOM, maka ULPK BPOM memiliki visi sesuai dengan visi BPOM dalam Rencana Strategis (Renstra) periode 2015-2019 yaitu:

"Obat dan Makanan aman meningkatkan kesehatan masyarakat
dan daya saing bangsa"

Misi ULPK BPOM

Misi ULPK BPOM sesuai dengan misi BPOM yang merupakan tujuan mulia dari organisasi, yaitu:

1. Meningkatkan sistem pengawasan Obat dan Makanan berbasis risiko untuk melindungi masyarakat.

Pengawasan Obat dan Makanan merupakan satu-kesatuan fungsi (*full spectrum*) standardisasi, penilaian produk sebelum beredar, pemeriksaan sarana produksi dan distribusi, sampling dan pengujian produk serta penegakan hukum. Menyadari kompleksnya tugas yang diemban BPOM dalam melindungi masyarakat dari produk yang tidak aman dengan tujuan akhir adalah masyarakat sehat, serta berdaya saing, maka perlu disusun suatu sasaran strategis khusus yang mampu mengawalnya. Di satu sisi tantangan dalam pengawasan obat dan makanan semakin tinggi, sementara sumber daya yang dimiliki terbatas, maka perlu adanya prioritas dalam penyelenggaraan tugas. Untuk itu pengawasan obat dan makanan seharusnya didesain berdasarkan analisis risiko, hal ini untuk mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki secara proporsional untuk mencapai tujuan sasaran strategis ini.

2. Mendorong kemandirian pelaku usaha dalam memberikan jaminan keamanan obat dan makanan serta memperkuat kemitraan dengan pemangku kepentingan.

Sebagai salah satu pilar Sistem Pengawasan Obat dan Makanan (SisPOM), pelaku usaha mempunyai peran yang sangat strategis dalam menjamin produk obat dan makanan aman. Pelaku usaha merupakan pemangku kepentingan yang mampu memberikan jaminan produk yang memenuhi standar dengan memenuhi ketentuan yang berlaku terkait dengan produksi dan distribusi obat dan makanan.

Sebagai lembaga pengawas, BPOM harus bersikap konsisten terhadap pelaku usaha, yaitu dengan melaksanakan proses pemeriksaan serta pembinaan dengan baik. BPOM harus mampu membina dan mendorong pelaku usaha untuk dapat memberikan produk yang aman, bermanfaat/berkhasiat dan bermutu. Dengan pembinaan secara berkelanjutan, ke depan diharapkan pelaku usaha mempunyai kemandirian dalam memberikan jaminan keamanan obat dan makanan.

Kaitannya dengan perdagangan bebas, industri dalam negeri tidak hanya bersaing di pasar dalam negeri, namun juga pasar di luar negeri. Sebagai contoh, masih besarnya impor terhadap obat serta besarnya pangsa pasar dalam negeri dan luar negeri menjadi tantangan industri obat untuk dapat berkembang. Demikian halnya dengan industri makanan, dimana pasar dalam negeri dengan besarnya jumlah penduduk Indonesia sangat potensial. Industri kosmetik, obat tradisional dan suplemen kesehatan pun mempunyai karakteristik yang sama. Kemajuan industri obat dan makanan secara tidak langsung juga dipengaruhi dari sistem serta dukungan regulatori yang mampu diberikan oleh BPOM. Sehingga BPOM berkomitmen untuk mendukung peningkatan daya saing, yaitu melalui jaminan keamanan, manfaat dan mutu obat dan makanan.

Masyarakat dalam hal ini sebagai konsumen mempunyai peran yang sangat strategis untuk dilibatkan dalam pengawasan obat dan makanan, utamanya pada sisi *demand*. Sebagai salah satu pilar pengawasan obat dan makanan, masyarakat diharapkan tidak hanya menjadi objek upaya peningkatan kesadaran (*awareness*) untuk memilih obat dan makanan yang memenuhi standar, tetapi juga diberi kemudahan akses informasi dan komunikasi terkait obat dan makanan sehingga dapat berperan aktif dalam meningkatkan pengawasan obat dan makanan.

Sadar dengan kekuatan yang dimiliki oleh masyarakat, BPOM melakukan berbagai upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat

dalam mendukung pengawasan. Upaya tersebut salah satunya dilakukan melalui kegiatan Pemberdayaan, Komunikasi, Informasi dan Edukasi kepada masyarakat, serta kemitraan dengan pihak lain.

Di sisi lain, arus globalisasi memberi kesempatan masuknya produk yang tidak memenuhi standar dengan harga murah ke wilayah Indonesia. Pengetahuan masyarakat yang kurang mengenai syarat keamanan produk obat dan makanan menimbulkan *asymmetric information* yang dapat dimanfaatkan oleh produsen nakal untuk menjual produk yang murah namun tidak memenuhi persyaratan keamanan, mutu, dan khasiat/manfaat.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BPOM tidak dapat berjalan sendiri, sehingga diperlukan kerjasama atau kemitraan dengan pihak lainnya. Dalam era otonomi daerah, khususnya terkait dengan bidang kesehatan, peran daerah dalam menyusun perencanaan pembangunan serta kebijakan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap pencapaian tujuan nasional di bidang kesehatan. Pengawasan Obat dan Makanan bersifat unik karena tersentralisasi, yaitu dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Pusat dan diselenggarakan oleh Balai di seluruh Indonesia.

Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan tugas pengawasan, karena kebijakan yang diambil harus disinkronkan dengan kebijakan dari Pemerintah Daerah. Untuk itu, dalam melaksanakan tugas pengawasan di daerah, BPOM harus bersinergi dengan lintas sektor terkait, sehingga pengawasan dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan.

3. Meningkatkan kapasitas kelembagaan BPOM.

Untuk mendorong misi pertama dan kedua, diperlukan sumber daya yang memadai dalam mencapai kapasitas kelembagaan yang kuat. Hal ini membutuhkan sumber daya yang merupakan modal penggerak organisasi. Sumber daya dalam hal ini terutama terkait dengan sumber daya manusia dan sarana-prasarana penunjang kinerja. Ketersediaan sumber daya yang terbatas baik jumlah dan kualitasnya, maka BPOM harus mampu mengelola sumber daya tersebut seoptimal mungkin agar dapat mendukung terwujudnya sasaran program dan kegiatan yang telah ditetapkan. Pada akhirnya, pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien menjadi sangat penting untuk diperhatikan oleh seluruh elemen organisasi.

Di samping itu, BPOM sebagai suatu LPNK yang dibentuk pemerintah untuk melaksanakan tugas tertentu tidak hanya bersifat teknis semata (*techno structure*), namun juga melaksanakan fungsi pengaturan (*regulating*),

pelaksana (*executing*), dan pemberdayaan (*empowering*). Untuk itu, diperlukan penguatan kelembagaan/organisasi. Kelembagaan tersebut meliputi struktur yang kaya dengan fungsi, proses bisnis yang tertata dan efektif, serta budaya kerja yang sesuai dengan nilai organisasi.

BPOM juga melakukan kemitraan dengan pemangku kepentingan terkait kerja sama lintas sektor, lintas wilayah, lintas institusi dan sebagainya yang merupakan potensi yang perlu diperkuat. Semua itu dilakukan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik terhadap obat dan makanan yang beredar di pasaran, sehingga mampu melindungi diri sendiri dan terhindar dari produk obat dan makanan yang mengandung bahan baku berbahaya dan ilegal.

Dari segi organisasi, perlu meningkatkan kualitas kinerja dengan tetap mempertahankan sistem manajemen mutu dan prinsip organisasi pembelajar (*learning organization*). Untuk mendukung itu, maka BPOM perlu untuk memperkuat koordinasi internal dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia serta saling bertukar informasi.

B. TUGAS DAN FUNGSI

Tugas dan fungsi yang dilaksanakan ULPK mengacu pada tugas dan fungsi Bagian Pengaduan Konsumen Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 02001/SK/KBPOM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.00.05.21.4231 Tahun 2004.

Tugas Pokok ULPK BPOM

Tugas pokok ULPK BPOM adalah menyiapkan koordinasi dan melaksanakan kegiatan layanan pengaduan konsumen.

Fungsi ULPK BPOM

Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, Bagian Pengaduan Konsumen menyelenggarakan fungsi:

- pelaksanaan layanan pengaduan konsumen;
- pelaksanaan pengolahan data dan evaluasi layanan pengaduan konsumen;
- pelaksanaan bimbingan layanan pengaduan konsumen.

C. MOTTO ULPK

Motto ULPK adalah "*Because We Care*" yang berarti Karena Kami Peduli.

D. MAKLUMAT PELAYANAN

Memberikan pelayanan yang terbaik, tidak disikriminatif, transparan, tepat waktu, kepastian biaya, dan tanggap terhadap keluhan dengan tetap mengutamakan perlindungan masyarakat dari produk obat dan makanan yang berisiko terhadap kesehatan.

.

BAB III
STANDAR PELAYANAN MINIMAL ULPK BPOM

A. Persyaratan Pelayanan

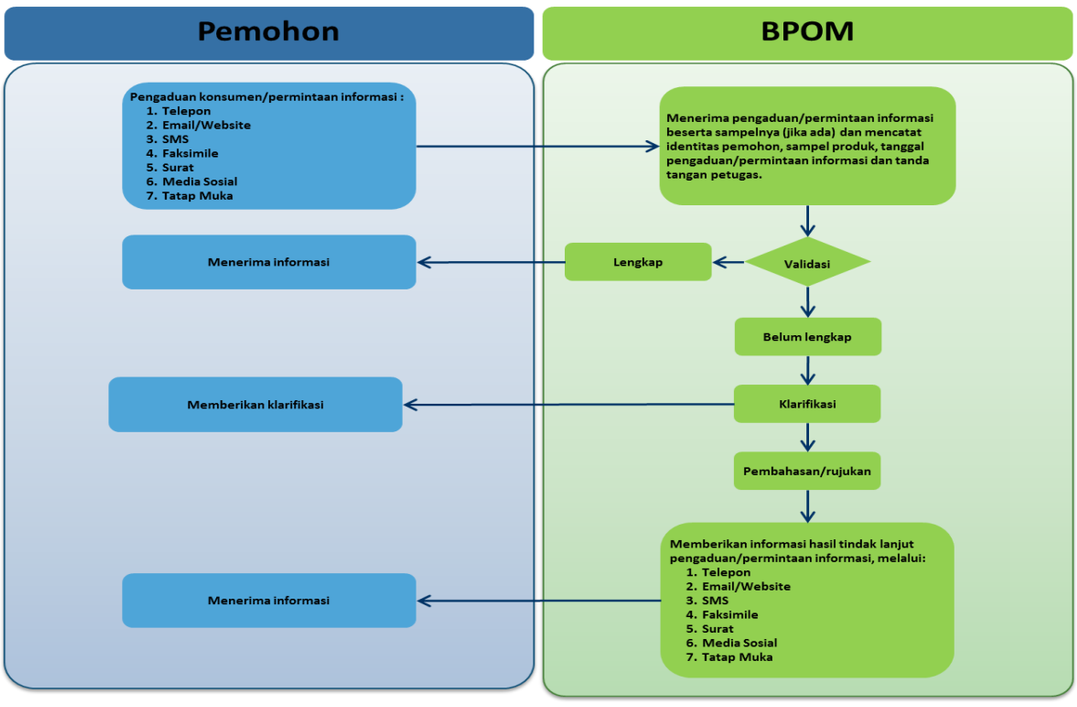
Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK), yakni:

1. Identitas Konsumen, berupa :
   a. Nama;
   b. Jenis Kelamin;
   c. Alamat;
   d. Nomor Kontak (telepon/email/akun media soaial);
   e. Pekerjaan/Profesi;
   f. KTP/Tanda pengenal untuk konsumen tatap muka;
2. Identitas produk yang akan dimintai atau dilaporkan informasinya;
3. Jenis layanan apakah berupa permintaan informasi atau pengaduan;
4. Lokasi dan waktu terjadinya masalah yang ditanyakan/diadukan (jika ada).

B. Prosedur Pelayanan

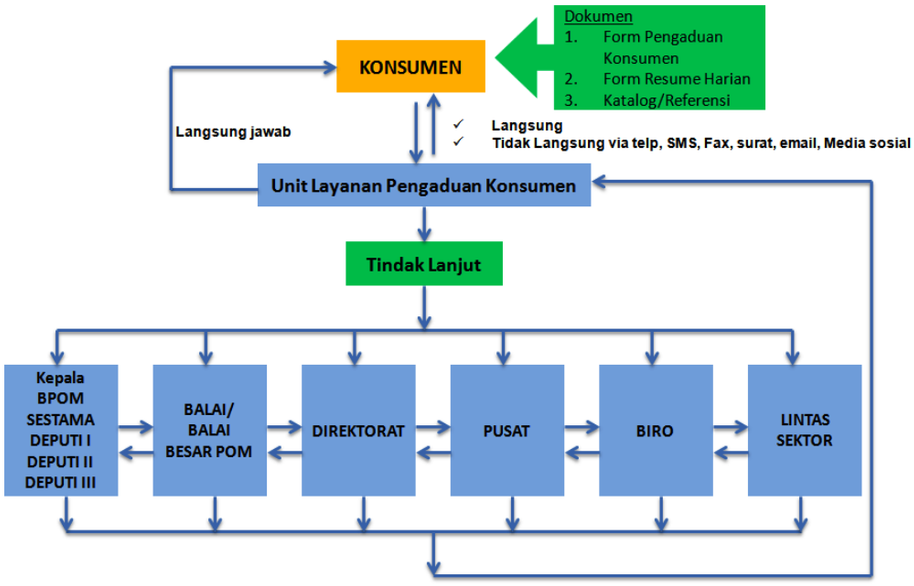
Berikut tahapan prosedur dalam proses layanan Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK), yakni:

Alur Kerja Pengaduan dan Permintaan Informasi Konsumen

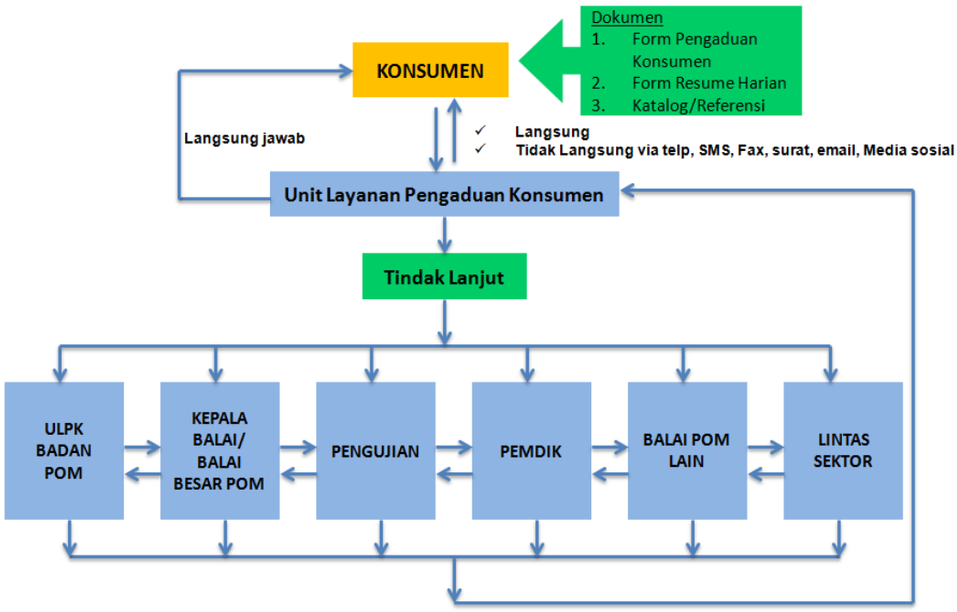


Alur Kerja dan Tindak Lanjut Pengaduan dan Permintaan Informasi ke

ULPK Badan POM (Pusat)



Alur Kerja dan Tindak Lanjut Pengaduan dan Permintaan Informasi ke ULPK Balai Besar/Balai POM



Prosedur layanan pengaduan dan informasi konsumen yang dilaksanakan Unit Layanan Pengaduan Konsumen ULPK dijelaskan lebih rinci dalam lampiran yang terdiri dari :

1. SOP Layanan Informasi (POM-06.SOP.01);
2. SOP Layanan Pengaduan (POM-06.SOP.04);

3. IK Penyebaran Informasi dalam rangka Perlindungan Konsumen (POM-06.SOP.04.IK-08(23);
4. IK Layanan Pengaduan Datang Langsung (POM-06.SOP.04.IK-01(23);
5. IK Layanan Pengaduan melalui Telepon (POM-06.SOP.04.IK-02(23);
6. IKLayanan Pengaduan melalui Surat/Fax/Email/SMS/Medsos(POM-06.SOP.04.IK-03(23);
7. IK Tindak Lanjut/Rujukan ke Unit Kerja Tertentu (POM-06.SOP.04.IK-04(23);

C. Jadwal Pelayanan*

Berikut jadwal waktu layanan dari Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) baik di pusat maupun di Balai-Balai POM daerah, yakni:

1. Telepon
   Senin - Kamis : pukul 08.30 - 16.00
   Istirahat : pukul 12.00 - 12.45
   Jumat : pukul 08.30 - 15.30
   Istirahat : pukul 11.45 - 13.15
2. Email/Website : 24 Jam(di luar jam kerja dapat digunakan *auto response*)
3. Faksimili
   Senin - Kamis : pukul 08.30 - 16.00
   Istirahat : pukul 12.00 – 12.45
   Jumat : pukul 08.30 - 15.30
   Istirahat : pukul 11.45 - 13.15
4. Surat
   Senin – Kamis : pukul 08.30 - 16.00
   Istirahat : pukul 12.00 - 12.45
   Jumat : pukul 08.30 - 15.30
   Istirahat : pukul 11.45 - 13.15
5. Tatap Muka
   Senin - Kamis : pukul 08.30 - 16.00
   Istirahat : pukul 12.00 - 12.45
   Jumat : pukul 08.30 - 15.30

Istirahat : pukul 11.45 - 13.15

6. *Short Message Service* : 24 jam (di luar jam kerja dapat digunakan *auto response*) (SMS)
7. Media Sosial : 24 jam

*waktu setempat

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Berikut jadwal waktu penyelesaian layanan dari Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) berdasarkan pilihan media layanan dan kelengkapan penyelesaian, yakni:

No.	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian
A.	Lengkap	
	1. Telepon 2. Email/website 3. Media sosial 4. Pesan singkat/SMS (*Contact Center*) 5. Tatap muka/datang langsung	1 hari kerja
	6. Surat 7. Faksimili	7 hari kerja
B.	Belum Lengkap	
	1. Telepon 2. Email/website 3. Media sosial 4. Pesan singkat/SMS (*Contact Center*) 5. Tatap muka/datang langsung	10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan
	6. Surat 7. Faksimili	7 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan

E. Biaya/Tarif

Pelayanan pemberian informasi dan pengaduan konsumen ULPK BPOM tidak dikenakan biaya (gratis).

F. Produk Layanan

ULPK melayani pemberian informasi yang berkaitan dengan keamanan, kemanfaatan, dan mutu serta aspek legalitas produk Obat, Obat Tradisional, Kosmetika, Suplemen Kesehatan, dan Pangan. Selain itu ULPK juga menerima pengaduan yang berkaitan dengan produk Obat, Obat Tradisional, Kosmetika, Suplemen Kesehatan, Pangan, Bahan Berbahaya, Narkotika, Psikotropik, Zat Adiktif, dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) yang tidak memenuhi syarat, ilegal, dan atau salah penggunaannya yang berisiko terhadap kesehatan.

G. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan yang harus tersedia dari Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) baik di pusat maupun di Balai Besar/Balai POM di daerah, adalah:

1. *Front Office*/*lobby*/ruang tunggu;

   Front Office/*lobby*/ruang tunggu adalah suatu ruangan yang dilengkapi dengan perangkat meja kursi yang berfungsi sebagai ruang tunggu untuk tamu/konsumen yang datang langsung.

   Standar minimal kelengkapan *Front Office*/lobby/ruang tunggu dirinci dalam anak lampiran II angka 1.

2. Papan Nama ULPK;

   Papan nama ULPK dipasang di depan kantor Badan POM atau Balai Besar/Balai POM. Ketentuan standar minimal papan nama ULPK secara terperinci dapat dilihat dalam anak lampiran II angka 2.

3. Ruang Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen;

   Sebagai sarana untuk melayani pengaduan konsumen dengan letak yang mudah dijangkau dan terletak di gedung utama dengan suasana yang nyaman dilengkapi dengan beberapa fasilitas antara lain pendingin udara dan bahan materi/bacaan.

   Standar kelengkapan ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen dijelaskan secara lebih terperinci dalam anak lampiran II angka 1.

4. Kursi;

   Fasilitas kursi mampu menampung rata-rata pengunjung yang mendatangi ULPK. Memiliki kapasitas minimal 4 orang.

5. Meja Pelayanan;

   Fasilitas meja mampu memberikan pelayanan bagi pengunjung yang mendatangi ULPK.

   - Jumlah minimal:1 (satu) unit.

6. Komputer, Internet, dan Printer;

   Fasilitas komputer, jaringan internet/modem, dan printer digunakan sebagai :

   - Sarana untuk membuat formulir pengaduan dan *database* pengaduan yang masuk setiap hari, resume harian, laporan bulanan, laporan triwulanan, laporan semesteran dan laporan tahunan;
   - alat komunikasi antara ULPK di pusat dengan unit pelaksana teknis di seluruh Indonesia;
   - alat komunikasi antara ULPK di pusat dengan masyarakat/konsumen yang membutuhkan;
   - sarana untuk menerima dan menjawab pengaduan dan permintaan informasi melalui e-mail; dan
   - sarana untuk memperoleh informasi dari internet dan menghasilkan data dalam rangka meningkatkan kinerja ULPK.

7. Toilet;

   Terpisah antara toilet pria dengan toilet wanita.

8. Tempat Parkir;

   Untuk konsumen ULPK maupun tamu BPOM secara keseluruhan yang datang menggunakan kendaraan mobil atau motor tersedia tempat parkir yang memadai.

9. Telepon;
10. Faksimili;
11. Kepustakaan;

    Sebagai sumber informasi dan acuan dalam pelayanan pengaduan konsumen berupa Katalog ULPK, peraturan perundang-undangan dan standar resmi atau referensi lainnya baik dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy*.

12. Fasilitas penyimpan dokumen dan buku-buku referensi.
13. Lemari *Display*;

    Fasilitas lemari *display* digunakan untuk contoh produk obat dan makanan yang tidak memenuhi persyaratan dan bahan promosi/produk informasi.

14. Bahan Promosi/Produk Informasi;

    Produk informasi seperti Poster, Brosur, *Leaflet*, Kartu Nama ULPK, *Company Profile*, dll sebagai sarana penyebarluasan informasi berkaitan dengan pengawasan Obat dan Makanan.

15. Kotak Saran;

    Fasilitas kotak saran disediakan sebagai sarana untuk penyampaian keluhan/komplain terhadap kinerja layanan pengaduan konsumen.

16. Perangkat Lunak;

    Terdiri dari :

    a. *Website* Badan POM RI
    b. *Subwebsite* dari Badan POM RI, khusus kegiatan ULPK Balai Besar/ Balai POM
    c. Aplikasi program pengolah data untuk merekap dan mengevaluasi kegiatan ULPK dalam bentuk resume harian, laporan bulanan, laporan triwulanan, laporan semesteran dan laporan tahunan
    d. Aplikasi tentang database pengaduan/permintaan informasi dari konsumen
    e. Fasilitas e-mail ULPK

H. Petugas Pelayanan

Petugas yang melayani harus professional, terampil dan mempunyai kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pengetahuan di bidang Obat dan Makanan. Dalam melaksanakan kegiatan layanan pengaduan konsumen perlu dibentuk Tim Pelaksana Layanan Pengaduan Konsumen dan Tim Koordinasi Unit Teknis Layanan Pengaduan Konsumen.

a. Tim Pelaksana Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen terdiri dari petugas yang menangani pengaduan konsumen untuk menerima dan memberikan informasi sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan Instruksi Kerja (IK) serta membuat laporan hasil umpan balik pengaduan konsumen, mengerjakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan ULPK terutama kelancaran administrasi, aktif menghubungi unit kerja terkait dalam rangka umpan balik pengaduan yang dirujuk.
   Jumlah minimal 2 (dua) orang namun dapat disesuaikan dengan ABK (Analisis Beban Kerja)

b. Tim KoordinasiLayanan Pengaduan dan Informasi Konsumen terdiri dari pejabat/staf dari unit kerja/bidang lain yang bertugas mengkoordinir kegiatan ULPK yang berkaitan dengan unit kerja masing-masing, mengontrol kegiatan kerja ULPK dalam kaitannya dengan sistem kerja yang tertib, menganalisa semua pengaduan dan permintaan informasi

konsumen yang masuk untuk ditindaklanjuti. Jumlah minimal 1 (satu) orang dari setiap Unit Kerja/Bidang lain

Petugas ULPK harus meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya melalui pendidikan, pelatihan, *workshop*, seminar, *training*, studi banding, dan lain-lain. Sesuai dengan Instruksi Kerja Peningkatan Kompetensi Pegawai dan Pelatihan Teknis ULPK (POM-08.SOP.04.IK-03(23).

Persyaratan Petugas :

a. Diprioritaskan memiliki latar belakang pendidikan:
   - Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau
   - Sarjana lainnya; atau
   - D3 Analis atau Farmasi; atau
   - SMU/SAA/SMF dengan pengalaman sebagai tenaga KIE Obat dan Makanan.
b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimal dan informasi publik.
c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik.
d. Memiliki pengetahuan tentang produk layanan BPOM
e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik.
f. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien.
g. Memiliki kemampuan kerjasama tim.
h. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik.
i. Berpenampilan rapi dan santun.

I. Supervisi Internal

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam melakukan supervisi internal adalah:

1. Pengumpulan dan Pencatatan

   Pengumpulan dan pencatatan data pengaduan konsumen dilakukan sesuai dengan Instruksi Kerja (IK) Pengumpulan dan Pencatatan Data Pengaduan Konsumen yang didukung oleh aplikasi sistem pelaporan (POM-06.SOP.04.IK-05(23).

2. Pelaporan

   Pelaporan meliputi Laporan Harian, Bulanan, Triwulanan, Laporan Semesteran, Laporan Tahunan dan Laporan Kasus sesuai dengan Instruksi Kerja Pelaporan (POM-06.SOP.04.IK-07(23).

   a. Laporan harian dibuat dalam bentuk resume harian (terlampir).

b. Laporan harian dalam bentuk lengkap dibuat sebagai data base pengaduan konsumen (terlampir).
c. Laporan bulanan dibuat dengan menyajikan jumlah pengaduan dan informasi serta evaluasi data yang dilaporkan selama 1 (satu) bulan berlangsung dan dibuat setiap bulan (terlampir).
d. Laporan triwulanan dan semesteran dibuat dengan menyajikan jumlah pengaduan serta evaluasi data yang dilaporkan selama kurun waktu 3 (tiga) bulan dan 6 (enam) bulan (terlampir).
e. Laporan tahunan berisi laporan dan evaluasi data pengaduan selama 1 (satu) tahun dengan rentang waktu Januari sampai Desember.
f. Laporan kasus dibuat jika ada kasus tertentu.
g. Alur pelaporan (*flow report*) dapat dilihat dalam anak lampiran III angka 13.
h. Pengolahan data untuk membuat lapsing dapat dilihat dalam anak lampiran III (POM-06.SOP.04.IK-06(23).

3. Dokumentasi/pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali (mudah telusur) dokumen pengaduan konsumen bila sewaktu-waktu diperlukan. Khusus untuk pengarsipan formulir pengaduan konsumen dan formulir rujukan diatur berdasarkan klasifikasi jenis komoditi, urutan waktu pengaduan, disesuaikan dengan sarana prasarana yang ada.

4. Penyusunan Referensi Standar Jawaban ULPK

Penyusunan referensi standar jawaban ULPK sesuai dengan Instruksi Kerja POM-06.SOP.04.IK-08(23).

5. Perencanaan Layanan Pengaduan

Perencanaan layanan pengaduan dilakukan dengan melakukan analisa dan kajian *trend* pengaduan konsumen berdasarkan data pengaduan sebelumnya dan estimasi data layanan pengaduan. Langkahnya dapat dilihat pada lampiran Instruksi Kerja Perencanaan Layanan Pengaduan (POM-06.SOP.04.IK-09(23) dan Kajian T*ren* Pengaduan dan Informasi Konsumen (POM-06.SOP.04.IK.11(23). Perencanaan juga mencakup peningkatan kompetensi pegawai, sesuai IK Peningkatan Kompetensi Pegawai (POM-08.SOP.04.IK-01(23) dan IK Pelatihan Teknis ULPK (POM-08.SOP.04.IK-03(23).

6. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran Kepuasan Konsumen sesuai dengan Instruksi Kerja (POM-15.SOP.05.IK.01(23).

J. Jaminan Pelayanan

1. Layanan informasi diberikan sesuai *Standard Operating Procedure*(SOP) atau Instruksi Kerja (IK) yang telah ditentukan;
2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Jaminan atas kerahasiaan identitas/data konsumen;
2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
3. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan informasi menjadi tanggung jawab pihak BPOM selama berada di lingkungan kantor BPOM

L. Koordinasi

1. Pertemuan Tim Pelaksana

   Pertemuan Tim Pelaksana dilakukan sekurang-kurangnya 4 (empat) kali dalam setahun.
2. Pertemuan Tim Koordinasi

   Pertemuan Tim Koordinasi dilakukan secara berkala sekurang-kurangnya 2 (dua) kali dalam setahun bersama-sama dengan tim pelaksana dalam rangka *share* dan *update* informasi.

M. Tempat Pelayanan

1. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan Pengawas Obat dan Makanan(Pusat)

   Jl. Percetakan Negara No.23, Jakarta Pusat 10560

   Telepon :1500533, 021-4263333

   Faksimil :021-4263333, 021-4209221

   Email :halobpom@pom.go.id;ulpk@pom.go.id, ulpk_badanpom@yahoo.co.id

   SMS :081 21 9999 533

   Twitter :@HaloBPOM1500533
2. Seluruh Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan

   Alamat dapat dilihat dalam anak lampiran IV.

BAB 4

INDIKATOR DAN TARGET PENCAPAIAN SPM

Untuk mencapai tujuan pelayanan Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan POM ditetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari setiap aspek fasilitas, tahapan proses, dan keluaran sebagai berikut.

LayananPengaduan dan Permintaan Informasi	Indikator	Ketercapaian Minimal	Target
1. Persyaratan pelayanan			
a. Identitas Konsumen/pemohon :			
- Nama	Jelas	100%	Setiap tahun
- Jenis Kelamin	Jelas	100%	
- Alamat	Jelas	100%	
- Nomor telepon/email	Jelas	90%	
- Pekerjaan (Kategori)	Jelas	90%	
b. Identitas produk yang diadukan	Jelas	100%	
c. Jenis layanan apakah berupa permintaan informasi atau pengaduan	Jelas	100%	
2. Prosedur Pelayanan			
a. Terdapat *Standard Operating Prodecure* (SOP)	Prosedur layanan pengaduan dan informasi	100%	100%
b. Sesuai *Standard Operating Prodecure* (SOP)	Hasil audit	Sesuai 90%	100%
3. Jangka Waktu Penyelesaian			
a. Lengkap			
i. Telepon	1 hari kerja	90%	100%
ii. Email/Website	1 hari kerja	90%	100%
iii. Medsos	1 hari kerja	90%	100%
iv.Pesan Singkat/SMS (*Contact Center*)	1 hari kerja	90%	100%
v. Tatap Muka/Datang	1 hari kerja	90%	100%

LayananPengaduan dan Permintaan Informasi	Indikator	Ketercapaian Minimal	Target
Langsung			
vi. Surat	1 hari kerja	90%	100%
vii. Faksimili	1 hari kerja	90%	100%
b. Belum Lengkap			
i. Telepon	10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan	80%	100%
ii. Email/Website	10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan	80%	100%
iii. Medsos	10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan	80%	100%
iv. SMS	10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan	80%	100%
v. Tatap Muka/Datang Langsung	10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari	80%	100%

LayananPengaduan dan Permintaan Informasi	Indikator	Ketercapaian Minimal	Target
	kerja dengan pemberitahuan		
vi. Surat	7 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan	80%	100%
vii. Faksimili	7 hari kerja dan dapat - diperpanjang hingga 7 hari kerja dengan pemberitahuan	80%	100%
4. Biaya Tarif			
a. Biaya layanan informasi	gratis	100%	100%
b. Tarif telepon contact center	pulsa lokal	100%	100%
5. Jenis Komoditi yang Ditanyakan			
a. Obat	Terlayani	100%	100%
b. PanganOlahan	Terlayani	100%	100%
c. Obat Tradisional	Terlayani	100%	100%
d. Kosmetika	Terlayani	100%	100%
e. Suplemen Kesehatan	Terlayani	100%	100%
f. NAPZA	Terlayani	100%	100%
g. Barang Berbahaya	Terlayani	100%	100%
h. Alat Kesehatan	Terlayani	100%	100%
i. Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga	Terlayani	100%	100%
j. Info Umum	Terlayani	100%	100%
6. Jalur Permintaan Informasi			
a. Telepon	Tersedia	100%	100%

LayananPengaduan dan Permintaan Informasi	Indikator	Ketercapaian Minimal	Target
b. Email/Website	Tersedia	100%	100%
c. Medsos	Tersedia	100%	100%
d. Pesan Singkat/SMS (*Contact Center*)	Tersedia	100%	100%
e. Tatap Muka/Datang Langsung	Tersedia	100%	100%
f. Surat	Tersedia	100%	100%
g. Faksimili	Tersedia	100%	100%
7. Sarana Prasarana			
a. Telepon			
- Jumlah perangkat	1 unit	100%	100%
b. Faksimili			
- Jumlah perangkat	1 unit	100%	100%
c. Email			
- Jumlah alamat email	1 alamat	100%	100%
d. Pesan Singkat/SMS			
- Jumlah *line*	1 *line*	100%	100%
e. Surat			
- Alamat surat	Jelas	100%	100%
f. Ruang Layanan Pengaduan Konsumen			
- *Lobby/Front office*	Jelas	100%	100%
○ Luas Lobby/Ruang tunggu	3 x 4 m^2	100%	100%
○ Kursi	kapasitas 4 orang	100%	100%
○ Fasilitas :			
✓ Pendingin/AC	1 unit	100%	100%
✓ Bahan Bacaan	Tersedia	100%	100%
✓ Brosur	Tersedia	100%	100%
○ Tempat sampah terpisah organik dan non organik	Tersedia	100%	100%
○ Televisi	1 (satu) unit dengan	100%	100%

LayananPengaduan dan Permintaan Informasi	Indikator	Ketercapaian Minimal	Target
	kualitas gambar yang jernih.		
o Keset	Disetiap pintu masuk tersedia 1 (satu)	100%	100%
- Papan Nama ULPK			
o Ukuran	minimal: 90 cm x 50 cm	100%	100%
o Material	seng aluminium	100%	100%
o Warna tulisan	hitam, latar belakang putih	100%	100%
o Lokasi	mudah terlihat masyarakat	100%	100%
o Format tulisan	perbandinga n ukuran; tulisan F1: tulisan F2: Tulisan F3 = 1,6 : 1 : 0,8 (Lihat anak lampiran II angka 5)	100%	100%
o Besar logo	Proporsional dengan tulisan	100%	100%
o Desain papan nama	disesuaikan Perka BPOM No 10 tahun 2015 tentang Logo BPOM	100%	100%

LayananPengaduan dan Permintaan Informasi	Indikator	Ketercapaian Minimal	Target
- Petunjuk arah ULPK			
○ Papan nama ruangan	Tersedia	100%	100%
✓ Ukuran	proporsional	100%	100%
- Ruang Layanan ULPK			
○ Luas ruangan	3 x 4 m^2	100%	100%
○ Jumlah kursi	Kapasitas 4 (empat) orang	100%	100%
○ Meja layanan	1 unit	100%	100%
○ Buku tamu	Tersedia	100%	100%
○ Kotak saran	Tersedia	100%	100%
○ Fasilitas :			
✓ Pendingin/AC	Tersedia	100%	100%
✓ Brosur	Tersedia	100%	100%
✓ Display produk	Tersedia	100%	100%
✓ Alur layanan	Tersedia	100%	100%
8. Sosial Media			
a. Twitter	Aktif	100%	100%
- Aktif twit	1 kali per minggu	100%	100%
9. Petugas			
a. Kompetensi :			
Diprioritaskan memiliki latar belakang pendidikan: - Sarjana Farmasi dan atau Profesi Apoteker; atau - Sarjana lainnya dengan pengalaman sebagai tenaga KIE Obat dan Makanan; atau - D3 di bidang kesehatan; atau - SAA/SMF	terpenuhi	80%	100%
- Memiliki pengetahuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi ULPK BPOM	terpenuhi	100%	100%

LayananPengaduan dan Permintaan Informasi	Indikator	Ketercapaian Minimal	Target
- Memiliki keterampilan berkomunikasi, manajerial, dan kerja sama tim, serta yang terkait.	terpenuhi	80%	100%
b. Pelatihan Terdapat perwakilan petugas ULPK yang mengikuti Peningkatan kompetensi	2 kali per tahun (16 jam)	80%	100%
c. Jumlah petugas	2 orang (disesuaikan dengan ABK)	80%	100%
d. SK Tim Koordinasi	Ada	100%	100%

ANAK LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR HK.04.1.23.04.16.1769 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

PROSEDUR PELAYANAN

1. SOP LAYANANINFORMASI (POM-06.SOP.01)
2. SOP LAYANAN PENGADUAN (POM-06.SOP.04)
3. IK Penyebaran Informasi dalam rangka Perlindungan Konsumen (POM-06.SOP.04.IK-08(23)
4. IK Layanan Pengaduan Datang Langsung (POM-06.SOP.04.IK-01(23)
5. IK Layanan Pengaduan melalui Telepon (POM-06.SOP.04.IK-02(23)
6. IK Layanan Pengaduan melalui Surat/Fax/Email/SMS/Medsos (POM-06.SOP.04.IK-03(23)
7. IK Tindak Lanjut/Rujukan ke Unit Kerja Tertentu (POM-06.SOP.04.IK-04(23)

8. FORMULIR PENGADUAN DAN PERMINTAAN INFORMASI KONSUMEN

POM-06.SOP.04.IK.01(023).F-01

FORMULIR PENGADUAN KONSUMEN

(Catatan Indentitas Pelapor Akan Dirahasiakan)

IDENTITAS PELAPOR

Nama/Umur	:		Tanggal	:
Profesi	:		No. Telepon	:
Nama Perusahaan/Alamat	:		E-mail	:
Jenis Perusahaan	:		Alamat	:
Pengaduan	:	Langsung/Telepon/Fax/Surat/E-mail/SMS	Jam	:
Jenis Produk	:	Obat/Alkes/PKRT/Makmin/OT/Kosmetik/Napza/Supl Mak/B.Berbahaya/Info Umum		
Inti Masalah	:			

IDENTITAS PRODUK

Nama Produk	:		Nama Pabrik	:
No.Reg	:		Alamat Pabrik	:
Tgl. Kadaluarsa	:		Nomor Batch	:

PERTANYAAN/ MASALAH KONSUMEN

Kelompok Pertanyaan	:	Farmakologi/Legalitas/Mutu/Penandaan/Info Lain tentang produk/Info Umum
Jenis Pertanyaan/Klasifikasi	:	

INFORMASI PENDUKUNG

Dimana diperoleh	:		Tanggal	:
Tgl Dipergunakan	:		Informasi Lain	:

TINDAK LANJUT/TIDAK DITINDAK LANJUTI (Beri tanda X untuk dipilih)

O PPOMN O DIREKTORAT O PRODUSEN O BADAN POM O CONTACT PERSON

ALASAN TIDAK DITINDAK LANJUTI/HASIL TINDAK LANJUTI :

Jawaban Ke Konsumen	Keterangan

INFORMASI KE KONSUMEN

TANGGAL Ttd. Petugas

Coret yang tidak perlu

Dalam waktu 1X 24 jam petugas harus menginformasikan ke konsumen

9. FORMULIR RUJUKAN PENGADUAN DAN PERMINTAAN INFORMASI KONSUMEN

A. ULPK BADAN POM (PUSAT)

POM-06.SOP.04.IK.04(023).F-01

FORMULIR RUJUKAN
UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (ULPK)

Tanggal Pengiriman	:
Jam	:
Tujuan	:
Contact Person	:
Hal	:
Keterangan lain	:
	:
Nama Konsumen	:
Tanggal Pengaduan	:
Tanggal Kembali	:
Mohon untuk ditindaklanjuti	

Mengetahui:
Kepala Bagian Pengaduan

_____
Nama Jelas dan NIP

Petugas ULPK

_____
Nama Jelas dan NIP

HASIL TINDAK LANJUT RUJUKAN

Jawaban:

Jakarta, ...200....

.....
Nama Jelas

B. ULPK BALAI BESAR/BALAI POM DI DAERAH

POM-06.SOP.04.IK.04(023).F-01

FORMULIR PENGIRIMAN RUJUKAN
UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (ULPK)

Tanggal Pengiriman	:
Jam	:
Tujuan	:
Contact Person	:
Hal	:
Keterangan lain	:
	:
Nama Konsumen	:
Tanggal Pengaduan	:
Tanggal Kembali	:
Mohon untuk ditindaklanjuti	

Mengetahui:
Kepala Bidang/Seksi Sertifikasi
& Layanan Informasi Konsumen

_____
Nama Jelas dan NIP

Petugas ULPK

_____
Nama Jelas dan NIP

FORMULIR HASIL RUJUKAN

Jawaban:

Jakarta, ...20.....

.....
Nama Jelas

ANAK LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR HK.04.1.23.04.16.1769 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

1. STANDAR KELENGKAPAN *FRONT OFFICE*/*LOBBY*/RUANG TUNGGU KONSUMEN ULPK

Front office/*lobby*/ruang tunggu konsumen ULPK memiliki ketentuan standar minimal sebagai berikut :

1. Lokasi mudah dijangkau;
2. Luas Minimal12 m^2 (luas lobby/ruang tunggu 3 x 4 m^2);
3. Setiap*front office*/*lobby*/ruang tunggu konsumen ULPK harus terjaga kesejukan, kebersihan, dan kenyamanannya;
4. Setiap *front office*/*lobby*/ruang tunggu konsumen ULPK dilengkapi dengan fasilitas pendingin udara;
5. Di *front office*/*lobby*/ruang tunggu konsumen ULPK tersedia tempat duduk yang tertata rapi dan dapat memuat sekurang-kurangnya 4 (empat) orang konsumen;
6. Di setiap pintu masuk *front office*/*lobby*/ruang tunggu konsumen ULPK tersedia sekurang-kurangnya1 (satu) buah keset;
7. Di setiap *front office*/*lobby*/ruang tunggu konsumen ULPK tersedia sekurang-kurangnya 2 (dua) buah tempat sampah yang tersimpan di sudut-sudut ruangan;
8. Di setiap *front office*/*lobby*/ruang tunggu konsumen ULPK tersedia brosur mengenai ULPK dan brosur mengenai obat dan makanan;
9. Di setiap *front office*/*lobby*/ruang tunggu konsumen ULPK tersedia fasilitas bahan materi/bacaan;
10. Di *front office*/*lobby*/ruang tunggu konsumen ULPK tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) buah televise dengan kualitas gambar yang jernih.

2. STANDAR PAPAN NAMA ULPK

Papan nama ULPK memiliki ketentuan standar minimal sebagai berikut :

1. Ukuran minimal : 90 cm x 50 cm
2. Material : Seng Alumunium
3. Warna Tulisan : Hitam, latar belakang putih
4. Lokasi : Mudah terlihat oleh masyarakat
5. Format tulisan : Disesuaikan dengan perbandingan ukuran :
6. tulisan F1: Tulisan F2 : Tulisan F3 = 1,6 : 1 : 0,8
7. Besarnya Logo disesuaikan dengan tulisan

UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN (ULPK)
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN RI
Jl. Percetakan Negara No. 23
Jakarta Pusat 10560
Telp. : 1500533
Faks : 021-4263333
SMS : 08121 9999 533
E-mail : halobpom@pom.go.id, ulpk@pom.go.id
Medsos : twitter/facebook/dll.

Desain Papan Nama dapat disesuaikan dengan Peraturan Kepala Badan POM Nomor 10 Tahun 2015 tentang Logo Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Contoh Desain Papan Nama ULPK :



3. STANDAR KELENGKAPAN RUANG LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI KONSUMEN

Ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen memiliki ketentuan standar minimal sebagai berikut :

1. Lokasi mudah dijangkau;
2. Terdapat penunjuk arah ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen;
3. Luas minimal ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen 3 x 4 m^2;
4. Setiapruang layanan pengaduan dan informasi konsumen harus terjaga kesejukan, kebersihan, dan kenyamanannya;
5. Setiap ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen dilengkapi dengan fasilitas pendingin udara;
6. Di setiap ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen tersedia fasilitas kursi yang mampu menampung rata-rata pengunjung yang mendatangi ULPK. Kapasitas minimal 4 (empat) orang konsumen;
7. Di setiap ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen tersedia meja pelayanan bagi pengunjung yang mendatangi ULPK. Jumlah minimal:1 (satu) unit;
8. Di setiap ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen tersedia buku tamu;
9. Di setiap ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen tersedia brosur mengenai ULPK dan brosur mengenai obat dan makanan;
10. Di setiap ruang layanan pengaduan dan informasi consumen tersedia fasilitas lemari *display* yang digunakan untuk contoh produk obat dan makanan yang tidak memenuhi persyaratan dan contoh bahan promosi/produk informasi;
11. Di setiap ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen tersedia alur layanan yang dipajang;
12. Di setiap ruang layanan pengaduan dan informasi konsumen tersedia sekurang-kurangnya 1(satu) kotak saran dan keluhan;

ANAK LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR HK.04.1.23.04.16.1769 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI LINGKUNGAN
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

SUPERVISI INTERNAL

1. IK Pengumpulan dan Pencatatan Pengaduan Konsumen
   (POM-06.SOP.04.IK-05(23)
2. IK Pengolahan Data
   (POM-06.SOP.04.IK-06(23)
3. IK Pelaporan
   (POM-06.SOP.04.IK-07(23)
4. IK Penyusunan Referensi Standar Jawaban ULPK
   (POM-06.SOP.04.IK-08(23)
5. IK Perencanaan Layanan Pengaduan
   (POM-06.SOP.04.IK-09(23)
6. IK Peningkatan Kompetensi Pegawai
   (POM-08.SOP.04.IK-01(23)
7. IK Pelatihan Teknis ULPK
   (POM-08.SOP.04.IK-03(23)
8. IK Pengukuran Kepuasan Konsumen
   (POM-15.SOP.05.IK.01(23)
9. IK Kajian Tren Pengaduan dan Informasi Konsumen
   (POM-06.SOP.04.IK.11(23)

10. FORMAT RESUME HARIAN PENGADUAN DAN INFORMASI KONSUMEN

BADAN POM RI

Nomor Dokumen	
Nama Dokumen	
Unit Kerja	
Nomor Revisi	
Tanggal Efektif	
Halaman	

03 April 2013						
NO	IDENTITAS KONSUMEN	LAYANAN		JAWABAN		KETERANGAN
		INFORMASI	PENGADUAN	INFORMASI	PENGADUAN	
1.	Vira; ; Jakarta; Telepon; 09.00; ; Badan Karantina Bidang Kerjasama; ; PST-04042013-01	Ybs menanyakan no telepon Dir.Standarisasi Produk Pangan Deputi III Bidang Pengawasan Keamanan Pangan dan BB, serta KaBiro Kerjasama Luar Negeri.		No telepon Dir.Std.Prod.Pangan Deputi III Bidang Pengawasan dan Keamanan Pangan & BB 021-4244691/42883309 ext. 1083. No telepon Kabiro Kerjasama Luar Negeri 021-4244691/42883309 ext. 1013.		
2.	Alifah; 0816831212; Serpong; Telepon; 14.20; ; ; ; PST-03042013-19	Ybs menanyakan prosedur untuk memperoleh Surat Keterangan Impor kosmetik untuk penggunaan pribadi		Untuk saat ini Badan POMtidak bisa mengeluarkan Surat Keterangan Impor Kosmetik untuk penggunaan pribadi, disarankan untuk tidak membeli produk kosmetik dari luar negeri.		
3.	Olivia; 5708088; Jakarta; Telepon; 14.10; ; ; ; PST-03042013-18	Ybs menanyakan syarat dan prosedur pendaftaran produk pangan untuk dijual dan diekspor.		Disarankan untuk menghubungi bagian penialaian pangan di no. 4244691 ext 1059 untuk informasi lebih lengkap.		
4.	Mantau; 8319818; Jakarta; Telepon; 14.16; ; Jawa Indah; ; PST-03042013-17	Ybs menanyakan cara memperoleh surat keterangan impor produk pangan untuk keperluan perusahaan. Sebelumnya sudah pernah memperoleh SKI dengan produk dan prosedur yang sama namun kali ini ditolak.		Disarankan untuk mengubungi bagian sertifikasi pangan di no.4244691 ext. 1096		
5.	Arief; 081546000313; TAnah Abang; Telepon; 14.00; ; ; ; PST-03042013-16	ybs menanyakan Legalitas graptolin Capsul TR.083288241		Sesuai Website Badan POM RI Graptolin telah terdaftar di BPOM RI		
6.	Bpk Pram; 081546000313; Jakarta; Telepon; 12.30; ; Koperasi Pegawai Bappenas; ; PST-03042013-15	Ybs Menanyakan hasil pengujian Pangan di kantin Koperasi BAppenas RI?		Disarankan langsung menghubungi PPOMN 021 4246075		
7.	Ibu Mita; 021-57897127A78; DPD RI, Jakarta; Telepon; 13.30; ; ; ;	Ybs menanyakan no.fax kepala Badan POM untuk mengirimkan		No.fax Kepala Badan POM 021-4250764, sebelumnya		

11. FORMAT DATABASE PENGADUAN DAN INFORMASI KONSUMEN

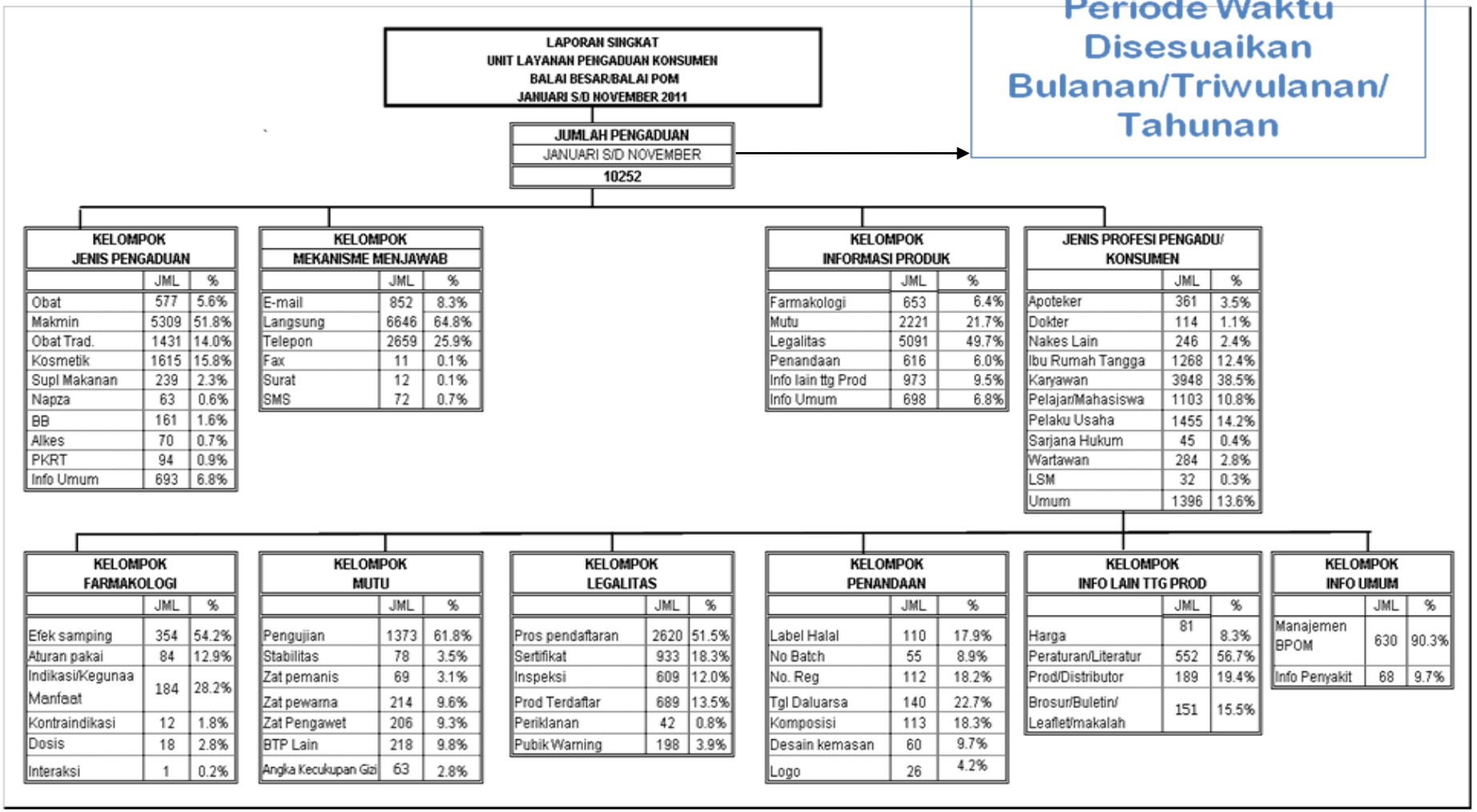
DATABASE PENGADUAN KONSUMEN PUSAT_CC
01 Januari 2015 s/d 31 Januari 2015

BADAN POM RI

Nomor Formulir	POM-06.SOP.04.IK.05(023).F-02
Nama Formulir	
Nomor / Tanggal Rev	
Tanggal Efektif	
Halaman	

NO.	IDENTITAS KONSUMEN	LAYANAN		JAWABAN		KETERANGAN	JENIS KOMODITI	KODE PETUGAS	ISU/TOPIK	KLASIFIKASI	SUBKLASIFIKASI	PEKERJAAN	SARANA	WAKTU	SHIFT	RUJUK/TINDAK	
		INFORMASI	PENGADUAN	INFORMASI	PENGADUAN											< 3 HARI	> 3 HARI
1	Erlan; 021707333363; Tangerang; Telepon; 10.55; Umum; ; ; PST-02012015-001	Ybs menanyakan legalitas Madu Hutan Riau Unggulan Dinkes SP.		Dijelaskan bahwa produk Madu Hutan Riau Unggulan belum terdaftar di BPOM, untuk mengetahui produk yang telah terdaftar di BPOM dapat di lihat pada http://www.pom.go.id/webreg/ dapat dicari melalui nomor registrasi, nama produk, merk dst.			Makmin	fitri	legalitas produk	Legalitas	Public Warning	Umum	Telepon	10.55	1	Ya	Tidak
2	Lensi; 0215963520; cikupa; Telepon; 08:23:22; Umum; ; ; PST-02012015-002	ybs menanyakan jadwal pengumuman hasil tes CPNS BPOM		silakan pantau website BPOM (http://www.pom.go.id/new/) ataupun di subsite e-rekrutmen (http://e-rekrutmen.pom.go.id/)		0	Info Umum	rizki	Pengumuman CPNS	Info Umum	Management Badan POM	Umum	Telepon	08:23:22	1	Tidak	Tidak
3	Slamet Setiawan; 082243905847; Magelang; SMS; 08:38:50; Pelajar/Mahasiswa; ; ; PST-02012015-003	ybs menanyakan legalitas dan keamanan Produk Cream BD Papaya Sunblock (NA 18130500202)		Kepada Yth. Bapak Slamet Setiawan Terima kasih telah menghubungi Halo BPOM. Sehubungan dengan pertanyaan Bapak perihal legalitas produk Cream BDL Papaya Sunblock (NA 18130500202), kami informasikan bahwa produk kosmetik yang telah terdaftar di BPOM telah terdaftar dan telah dievaluasi keamanannya. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan, semoga bermanfaat. Salam, Halo BPOM Telp:500533 Sms: 081219999533		0	Info Umum	rizki	Legalitas Produk Kosmetika	Legalitas	Produk Terdaftar	Pelajar/Mahasiswa	SMS	08:38:50	1	Tidak	Tidak
4	Johan; 02170507590; jakarta; Telepon; 08:40:28; Karyawan; swasta; ; PST-02012015-004	Ybs menanyakan no telp TI BPOM, Mohon info?		No telp TI BPOM 021-4244691 ext 1359		0	Info Umum	rezekika	TI BPOM	Info Umum	Management Badan POM	Karyawan	Telepon	08:40:28	1	Tidak	Tidak

12. FORM LAPORAN SINGKAT PENGADUAN DAN INFORMASI KONSUMEN



LAPORAN SINGKAT
UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN
BALAI BESAR/BALAI POM
JANUARI S/D NOVEMBER 2011

Periode Waktu Disesuaikan Bulanan/Triwulanan/ Tahunan

JUMLAH PENGADUAN
JANUARI S/D NOVEMBER
10252

KELOMPOK JENIS PENGADUAN

	JML	%
Obat	577	5.6%
Makmin	5309	51.8%
Obat Trad.	1431	14.0%
Kosmetik	1615	15.8%
Supl Makanan	239	2.3%
Napza	63	0.6%
BB	161	1.6%
Alkes	70	0.7%
PKRT	94	0.9%
Info Umum	693	6.8%

KELOMPOK MEKANISME MENJAWAB

	JML	%
E-mail	852	8.3%
Langsung	6646	64.8%
Telepon	2659	25.9%
Fax	11	0.1%
Surat	12	0.1%
SMS	72	0.7%

KELOMPOK INFORMASI PRODUK

	JML	%
Farmakologi	653	6.4%
Mutu	2221	21.7%
Legalitas	5091	49.7%
Penandaan	616	6.0%
Info lain ttg Prod	973	9.5%
Info Umum	698	6.8%

JENIS PROFESI PENGADU/ KONSUMEN

	JML	%
Apoteker	361	3.5%
Dokter	114	1.1%
Nakes Lain	246	2.4%
Ibu Rumah Tangga	1268	12.4%
Karyawan	3948	38.5%
Pelajar/Mahasiswa	1103	10.8%
Pelaku Usaha	1455	14.2%
Sarjana Hukum	45	0.4%
Wartawan	284	2.8%
LSM	32	0.3%
Umum	1396	13.6%

KELOMPOK FARMAKOLOGI

	JML	%
Efek samping	354	54.2%
Aturan pakai	84	12.9%
Indikasi/Kegunaa Manfaat	184	28.2%
Kontraindikasi	12	1.8%
Dosis	18	2.8%
Interaksi	1	0.2%

KELOMPOK MUTU

	JML	%
Pengujian	1373	61.8%
Stabilitas	78	3.5%
Zat pemanis	69	3.1%
Zat pewarna	214	9.6%
Zat Pengawet	206	9.3%
BTP Lain	218	9.8%
Angka Kecukupan Gizi	63	2.8%

KELOMPOK LEGALITAS

	JML	%
Pros pendaftaran	2620	51.5%
Sertifikat	933	18.3%
Inspeksi	609	12.0%
Prod Terdaftar	689	13.5%
Periklanan	42	0.8%
Pubik Warning	198	3.9%

KELOMPOK PENANDAAN

	JML	%
Label Halal	110	17.9%
No Batch	55	8.9%
No. Reg	112	18.2%
Tgl Daluarsa	140	22.7%
Komposisi	113	18.3%
Desain kemasan	60	9.7%
Logo	26	4.2%

KELOMPOK INFO LAIN TTG PROD

	JML	%
Harga	81	8.3%
Peraturan/Literatur	552	56.7%
Prod/Distributor	189	19.4%
Brosur/Buletin/ Leaflet/makalah	151	15.5%

KELOMPOK INFO UMUM

	JML	%
Manajemen BPOM	630	90.3%
Info Penyakit	68	9.7%

13. ALUR PELAPORAN (*FLOW REPORT*) LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI KONSUMEN



ANAK LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR HK.04.1.23.04.16.1769 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

TEMPAT PELAYANAN

Berikut alamat Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan :

No.	Balai Besar/Balai POM	Alamat
1.	ULPK Balai POM di Ambon	Jl. Dr. Kayadoe SK 20/2 Kudamati Ambon 97611 Telp. : 0911-312655/342742 Faks. : 0911-312655/345866 Email : bpom_amq@yahoo.com bpom_ambon@pom.go.id ulpk_ambon@yahoo.com Twitter : @BPOM_Ambon
2.	ULPK Balai Besar POM di Banda Aceh	Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureuh No. 110 Banda Aceh23126 Telp. : 0651-23926 Faks. : 0651-22735 Email : serliknad@yahoo.com bpom_aceh@pom.go.id ulpk_nad@yahoo.co.id Twitter : @BPOMAceh
3.	ULPK Balai Besar POM di Bandung	Jl. Pasteur No. 25 Bandung, Jawa Barat 40171 Telp. : 022-4266620 Faks. : 022-4213150 Email : bpom@bdg.centrin.net.id bpom_bandung@pom.go.id serlikbandung@gmail.com Twitter : @BPOMBandung

No.	Balai Besar/Balai POM	Alamat
4.	ULPK Balai Besar POM di Banjarmasin	Jl. Brigjen H. Hasan Basri No. 40 Banjarmasin 70124 Telp. : 0511-3302162/3305115/3308046 Faks. : 0511-3302162 Email : bpom_banjarmasin@yahoo.com bpom_banjarmasin@pom.go.id serlik.bbpombjm@gmail.com Twitter : @bbpom_bjm
5.	ULPK Balai POM di Batam	Komplek Citramas Indah Blok E28 Jl. Hang Jebat Kelurahan Batu Besar Kecamatan Nangsa Batam Telp. : 0778-761543/761025 Faks. : 0778-761398 Email : pom_batam@yahoo.com bpom_batam@pom.go.id pom_batam@yahoo.com Twitter : @BPOMBatam
6.	ULPK Balai POM di Bengkulu	Jl. Depati Payung Negara Km. 13 Pekan Sabtu Tromol Pos 2, Bengkulu 38213 Telp. : 0736-53990/53993/53989 Faks. : 0736-53988/53993/53989 Email : ulpk_pombengkulu@yahoo.com pom_bgkl@yahoo.com bpom_bengkulu@pom.go.id bpom_bgkl@yahoo.com Twitter : @BPOMBengkulu
7.	ULPK Balai Besar POM di Denpasar	Jl. Tjut Nya Dien No.5 Renon Denpasar Telp. : 0361-2345947 Faks. : 0361-234567 Email : pombali@telkom.net bpom_denpasar@pom.go.id serlik_bbpomdenpasar@yahoo.com Twitter : @BBPOM_Denpasar

No.	Balai Besar/Balai POM	Alamat
8.	ULPK Balai Besar POM di Jakarta	Jl. As'syafiiyah 133, Cilangkap, Jakarta Timur Telp. : 021-84304047/84304048 Faks. : 021-84304046/84304049 Email : ulpkjkt@yahoo.com bpom_jakarta@pom.go.id serlik.bbpomjkt@gmail.com Twitter : @BPOMJakarta
9.	ULPK Balai POM di Gorontalo	Jl. Tengah Toto Selatan Bone Bolango, Gorontalo Telp/Faks. : 0435- 8703732/822052 Email : bpom_gorontalo@pom.go.id ulpk_gorontalo@yahoo.co.id Twitter : @BPOM_Gorontalo
10.	ULPK Balai POM di Jambi	Jl. R.M Nuratmadibrata No. 11, Telanai Pura, Jambi,36123 Telp. : 0741-61894/64077 Faks. : 0741-61894/61031 Email : ulpkpom@jambi.wasantara.net.id bpom_jambi@pom.go.id Twitter : @bpom_jambi
11.	ULPK Balai Besar POM di Jayapura	Jl. Raya Otonom Kotaraja, Distrik Abepura, Kota Jayapura Telp/Faks. : 0967-584084/584067/584062 Email : bpomjpr04@yahoo.com bpom_jayapura@pom.go.id Twitter : @bbpom_jayapura
12.	ULPK Balai POM di Kendari	Komplek Bumi Praja Anduonohu Kendari 93231 Telp. : 0401-3195855 Faks. : 0401-3195513 Email : ulpkpom_kdi@yahoo.com ulpk_kdipom@telkom.net; bpom_kendari@pom.go.id ulpk_kdipom@yahoo.com

No.	Balai Besar/Balai POM	Alamat
		Twitter : @BPOMKendari
13.	ULPK Balai POM di Kupang	Jl. RA Kartini, Kelapa Lima, Kupang Telp. : 0380-8554496 Faks. : 0380-8554595 Email : balaipom_kupang@yahoo.com bpom_kupang@pom.go.id ulpkkupang@gmail.com Twitter : @BPOMKupang
14.	ULPK Balai Besar POM di Lampung	Jl. Dr. Susilo 105 Pahoman Bandar Lampung 35213 Telp. : 0721-252212 Faks. : 0721-254888, 252411 Email : bpomlpg@yahoo.com bpom_lampung@pom.go.id Twitter : @BPOM_Blampung
15.	ULPK Balai Besar POM di Makassar	Jl. Bajiminasa No. 2 Makassar Telp. : 0411-871115 Faks. : 0411-873496 Email : ulpkmks@yahoo.com bpom_makasar@pom.go.id Twitter : @BPOMMakassar
16.	ULPK Balai Besar POM di Manado	Jl. Raya Manado – Tomohon Km. 7 Pineleng Manado Telp: 0431-864945/824686/824327 Faks. : 0431-857026/824210 Email : bpom_mdo@yahoo.com bpom_manado@pom.go.id ulpk_mdo@yahoo.co.id Twitter : @BpomManado
17.	ULPK Balai Besar POM di Mataram	Jl. Caturwarga Mataram, Nusa Tenggara Barat 83121 Telp/Fax. : 0370-621926/628033

No.	Balai Besar/Balai POM	Alamat
		Email : bpom_mtrm@yahoo.com bpom_mataram@pom.go.id serlik_mtr@yahoo.com bpom_mtrm@yahoo.com Twitter : @BBPOMMataram
18.	ULPK Balai Besar POM di Medan	Jl. Willem Iskandar Pasar V Barat I No. 2 Medan Estate Telp/Faks.: 061-6628363/6622968 Email : pommedan@mdn.centrin.net.id bpom_medan@pom.go.id Twitter : @BPOMMedan
19.	ULPK Balai Besar POM di Padang	Jl. Gajah Mada (Gunung Pangilun) Padang, Sumatra Barat, 25137 Telp/Faks. : 0751-7054280/7055213 Email : pompadang@padang.wasantara.net.id bpom_padang@pom.go.id serlik.padang@yahoo.com
20.	ULPK Balai POM di Palangkaraya	Jl. Cilik Riwut Km 3.5 No. 13 Palangkaraya, 73113 Telp. : 0536-3221096/3228359 Faks. : Fax.0536-3221096 Email : balaipomplk@yahoo.com bpom_palangkaraya@pom.go.id ulpk_bpomplkry@yahoo.co.id
21.	ULPK Balai Besar POM di Palembang	Jl. Pangeran Ratu SU I depan PDAM Jakabaring Palembang Telp. : 0711-510126; Faks. : 0711-510195 Email : bpomplg@yahoo.com; bpom_palembang@pom.go.id; serlik.bpomplg@gmail.com Twitter : @BPOM_Palembang

No.	Balai Besar/Balai POM	Alamat
22.	ULPK Balai POM di Palu	Jl. Undata No. 3 Palu Telp. : 0451-428738 Faks. : 0451-423088 Email : ulpk_palu@yahoo.co.id bpom_palu@pom.go.id Twitter : @bpompalu
23.	ULPK Balai POM di Pangkal Pinang	Komplek Perkantoran Pemerintah Prop.Kepulauan Bangka Belitung Jl. Pulau Bangka, Samping Kiri Dinkes, Air It, Pangkal Pinang Telp. : 0717-439278 Email : bpompp@gmail.com bpom_pangkalpinang@pom.go.id bpompp@yahoo.com
24.	ULPK Balai Besar POM di Pekanbaru	Jl. Diponegoro No. 10 Pekanbaru, Riau 28111 Telp. : 0761-21496 Faks. : 0761-28755 Email : balaipom@pekanbaru.indo.net.id bpom_pekanbaru@pom.go.id ulpk_pekanbaru@yahoo.co.id Twitter : @BPOMPekanbaru
25.	ULPK Balai Besar POM di Pontianak	Jl. Dr. Soedarso PO BOX 6006 Pontianak 78124 Telp. : 0561-572417 Fax. : 0561-737720 Email : balaipom_pontianak@yahoo.com bpom_pontianak@pom.go.id Twitter : @BPOMPontianak
26.	ULPK Balai Besar POM di Samarinda	Jl. Letjen R. Soeprapto No.3 Samarinda, 75123 Telp. : 0541-747743 Fax. : 0541-741630/747743 Email : samarinda_ulpk@yahoo.com bpom_samarinda@pom.go.id

No.	Balai Besar/Balai POM	Alamat
		bbpomsmd@yahoo.com @BPOM_Samarinda
27.	ULPK Balai Besar POM di Semarang	Jl. Madukuro Blok AA-BB No. 8 Semarang, Jawa Tengah, 50144 Telp. : 024-7612324/7612329 Fax. : 024-7613633, 761235 Email : likpomsm@yahoo.com bpom_semarang@pom.go.id
28.	ULPK Balai POM di Serang	Jl. Syekh Nawawi Al Bantani Desa Banjarsari Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang Telp. : 0254-7168255/7168266 Email : serang@pom.go.id bpom_serang@pom.go.id ulpkbpomserang@yahoo.com Twitter : @BPOM_Serang
29.	ULPK Balai Besar POM di Surabaya	Jl. Karangmenjangan No. 20 Surabaya Telp/Faks. : 031-5048833/5022815 Email : ulpksby@sby.prima.net.id pomjatim@sby.prima.net.id bpom_surabaya@pom.go.id ulpk_sby@yahoo.co.id Twitter : @BPOM_Surabaya
30.	ULPK BBPOM di Yogyakarta	Jl. Tompeyan 1, Tegalrejo Yogyakarta 55244 Telp. : 0274-552250/561038 Faks. : 0274-552250/519052 Email : bbpomjg@hotmail.com bpom_yogyakarta@pom.go.id ulpkjogja@gmail.com Twitter : @BBPOM_Yogya

No.	Balai Besar/Balai POM	Alamat
31.	Balai POM di Manokwari	Balai POM di Manokwari Jl. Angkasa Mulyono, Amban, Manokwari Papua Barat Telp/Faks. : 0986-2217025/2217026/2217027 Email : bpom.manokwari@yahoo.com bpom.manokwari@pom.go.id
32.	Balai POM di Sofifi	Jln. Pemuda Belakang Kantor DPRD Propinsi Maluku Utara Email :bpom_sofifi@yahoo.com

KEPALA BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

Dr. Roy A. Sparringa, M.App.Sc.
NIP. 19620501 198703 1 002