STANDAR PELAYANAN

Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan

Table Of Content

Persyaratan Pelayanan dan Pelaksana Pelayanan **01**

Jadwal Pelayanan **02**

Produk Layanan dan Tempat Layanan **03**

Sistem, Mekanisme, Prosedur **04**

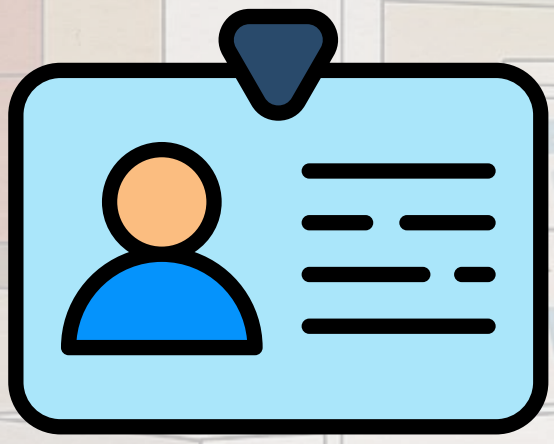
Biaya Pelayanan dan Jangka Waktu Pelayanan **06**

Saran dan Pengaduan Masyarakat **07**

QR KODE Standar Pelayanan **09**

PERSYARATAN PELAYANAN

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



PELAKSANA LAYANAN

Pelaksana layanan Balai POM di Mamuju adalah petugas layanan yang telah memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai di bidangnya masing-masing.

Jumlah Pelaksana :

a. Front Office : 2 Orang

b. Informasi dan Pengaduan Masyarakat : 6 Orang

JADWAL PELAYANAN

Layanan melalui langsung/ Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Short Messaging Services (SMS)/ Whatsapp/ HaloBPOM/Aplikasi BPOM Mobile/ Surat/Email/Website/Media Sosial/Faksimile :

1. **Pelayanan di Waktu Kerja**

   Luring

   Senin-Kamis : 07.30 s/d 16:00 WITA (tanpa waktu istirahat)

   Daring

   Senin-Kamis : 07.30 s/d 16:00 WITA (tanpa waktu istirahat)
   Jumat : 07.30 s/d 16:30 WITA (tanpa waktu istirahat)

   Catatan : Waktu istirahat tetap melayani dengan petugas berjaga secara bergiliran.

2. **Pelayanan di Luar Jam Kerja**

   - Pelayanan informasi dan pengaduan diluar jam kerja berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai dilaksanakan dalam kegiatan layanan informasi sebagai narasumber, Layanan pameran dan layanan KIE termasuk saat operasional mobil keliling dan Layanan BIYANKA yang dilaksanakan diluar jam kerja.
   - Pelayanan Whatsapp : 24 Jam (Autorespond)

PRODUK LAYANAN

1. Layanan Pengaduan Masyarakat;
2. Layanan Informasi Obat dan Makanan.

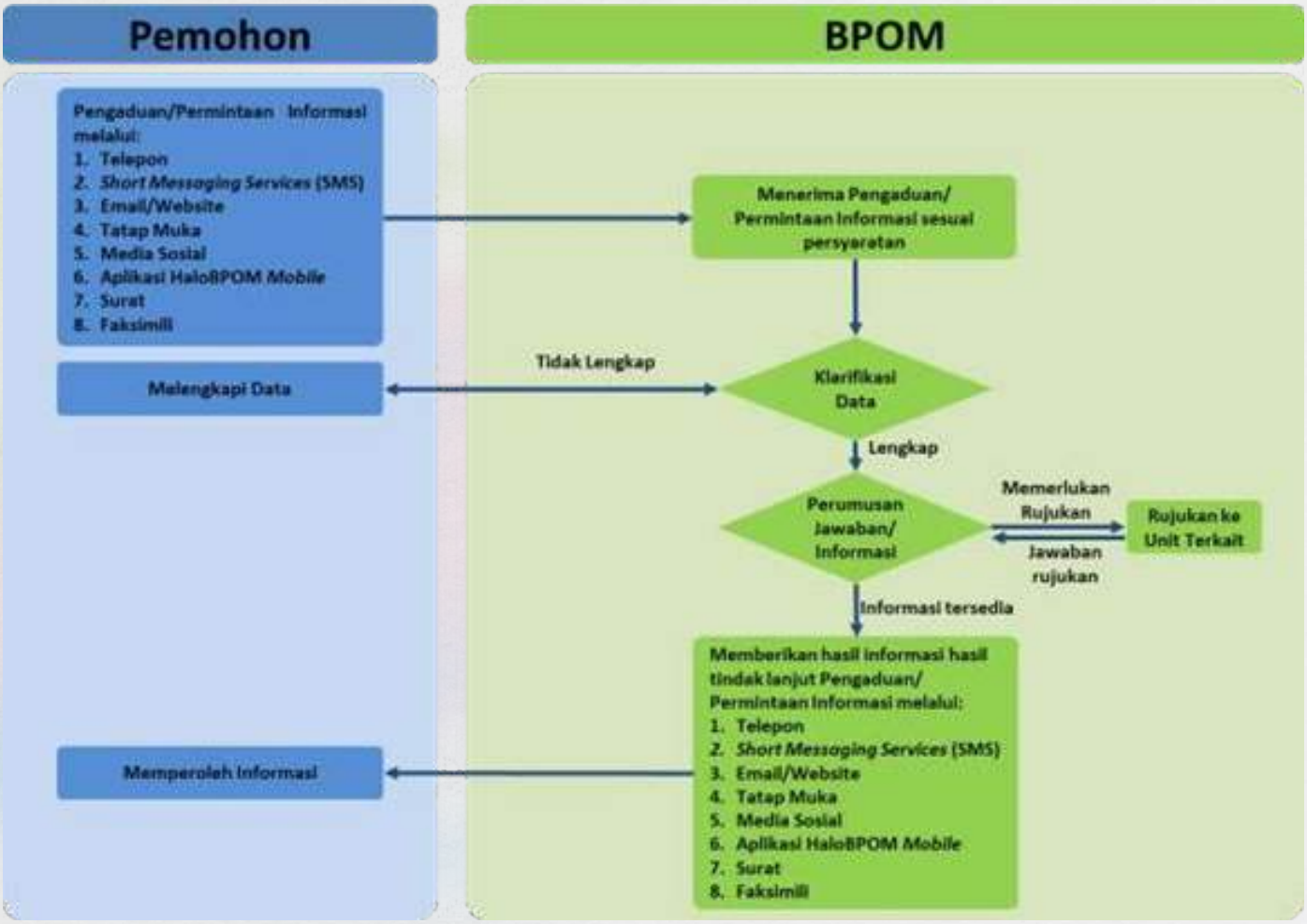
TEMPAT LAYANAN

A. LANGSUNG
Unit Layanan Pengaduan Konsumen
Kantor BALAI POM di MAMUJU
Jl. Poros Mamuju – Kaluku, KM. 13 Bambu, Kab. Mamuju – Sulawesi Barat
Mobil layanan Informasi Keliling (BIYANKA) di Kabupaten pada Provinsi Sulawesi Barat

B. ONLINE
1.Website : mamuju.pom.go.id
2.WhatsApp : 085241111534
3.Email : bpommamuju@gmail.com dan mamujuulpk@gmail.com
4. Twitter/X : @bpommamuju/ Balai POM di Mamuju
5.Facebook : bpom.mamuju/Balai POM di Mamuju
6.Instagram : bpom.mamuju/ Balai POM di Mamuju
7.Tiktok : bpom.mamuju/ Balai POM di Mamuju

SISTEM , MEKANISME, PROSEDUR

A. Prosedur Pelayanan



SISTEM , MEKANISME, PROSEDUR

B. Alur Tindak Lanjut dan Pelaporan Layanan

BIAYA PELAYANAN

Biaya Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan adalah **Gratis / tidak dipungut biaya**

JANGKA WAKTU PELAYANAN

1. Layanan informasi yang tidak memerlukan rujukan melalui tatap muka / BIYANKA (MoBil laYanan iNformasi dan eduKAsi keliling), Telepon, SMS, Email, Subsite, Media Sosial, Whatsapp Lincah (WALI) : 1 HK

2. Layanan informasi yang memerlukan rujukan Melalui tatap muka / BIYANKA (MoBil laYanan informasi dan eduKAsi keliling Mamuju), Telepon, SMS, Email, Subsite, Media Sosial, Whatsapp Lincah (WALI) : 1 HK dan dapat diperpanjang hingga 14 HK dengan pemberitahuan.

PENGADUAN MASYARAKAT

A.Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Penerimaan penyampaian pengaduan masyarakat, dapat disampaikan melalui :

1.Datang langsung : Kantor Balai POM di Mamuju
2.Telepon : (0426) 2322759
3.Whatsapp : 085241111534
4.Email : bpommamuju@gmail.com dan mamujuulpk@gmail.com
5.Facebook : bpom.mamuju/ Balai POM di Mamuju
6.Instagram : bpom.mamuju/ Balai POM di Mamuju
7.Twitter : @bpommamuju/ Balai POM di Mamuju
8.Kotak saran
9.Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) LAPOR!
10.Whistleblowing System Balai POM di Mamuju https://bit.ly/WBS-BPOM-Mamuju
11.Halo BPOM 1500533
12.Aplikasi BPOM Mobile

B. Pencatatan

Seluruh pengaduan yang diterima oleh Balai POM di Mamuju dilakukan pencatatan secara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

Pengelolaan Pengaduan

Langkah – langkah pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi :

- **Mengumpulkan seluruh pengaduan yang masuk ke Balai POM di Mamuju**
- **Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima**
- **Melakukan rekapitulasi pengaduan yang masuk**
- **Merumuskan inti masalah yang diadukan;**
- **Menetapkan rencana tindak lanjut pengaduan**
- **Melaksanakan tindak lanjut pengaduan**
- **Mempublikasikan tindak lanjut pengaduan pada subsite resmi Balai POM di Mamuju**
- **Dokumentasi.**

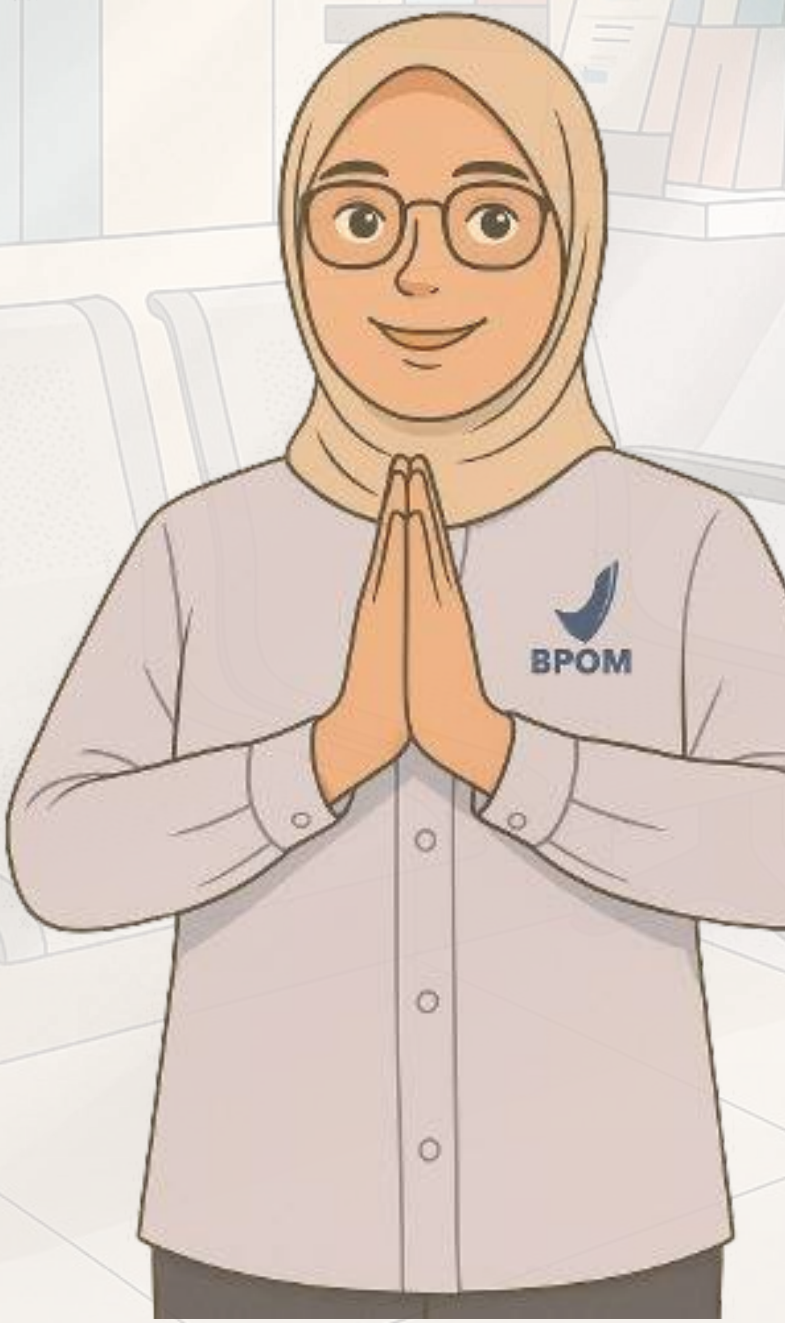
Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR)

Selengkapnya
DAPAT DI UNDUH

MELALUI TAUTAN BERIKUT

https://bit.ly/SPBPOMMMJ26

SEMANGAT SOLUSI ★ SAMBUT SENYUM SALAM

BADAN POM

5S