

STANDAR PELAYANAN

LAYANAN PENGUJIAN OBAT DAN MAKANAN

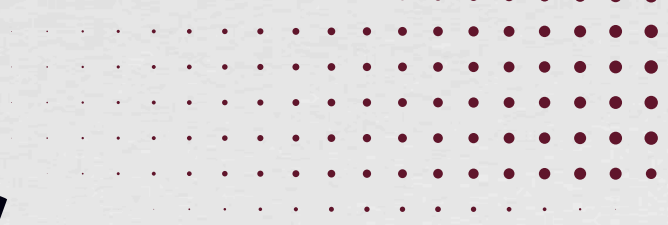


Table Of Content

Persyaratan Pelayanan	01
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	02
Produk Layanan	03
Biaya Pelayanan	03
Jangka Waktu Pelayanan	03
Saran dan Pengaduan Masyarakat	04
QR KODE Standar Pelayanan	06





PERSYARATAN PELAYANAN

A. Surat Permohonan, yang menyebutkan informasi tentang :

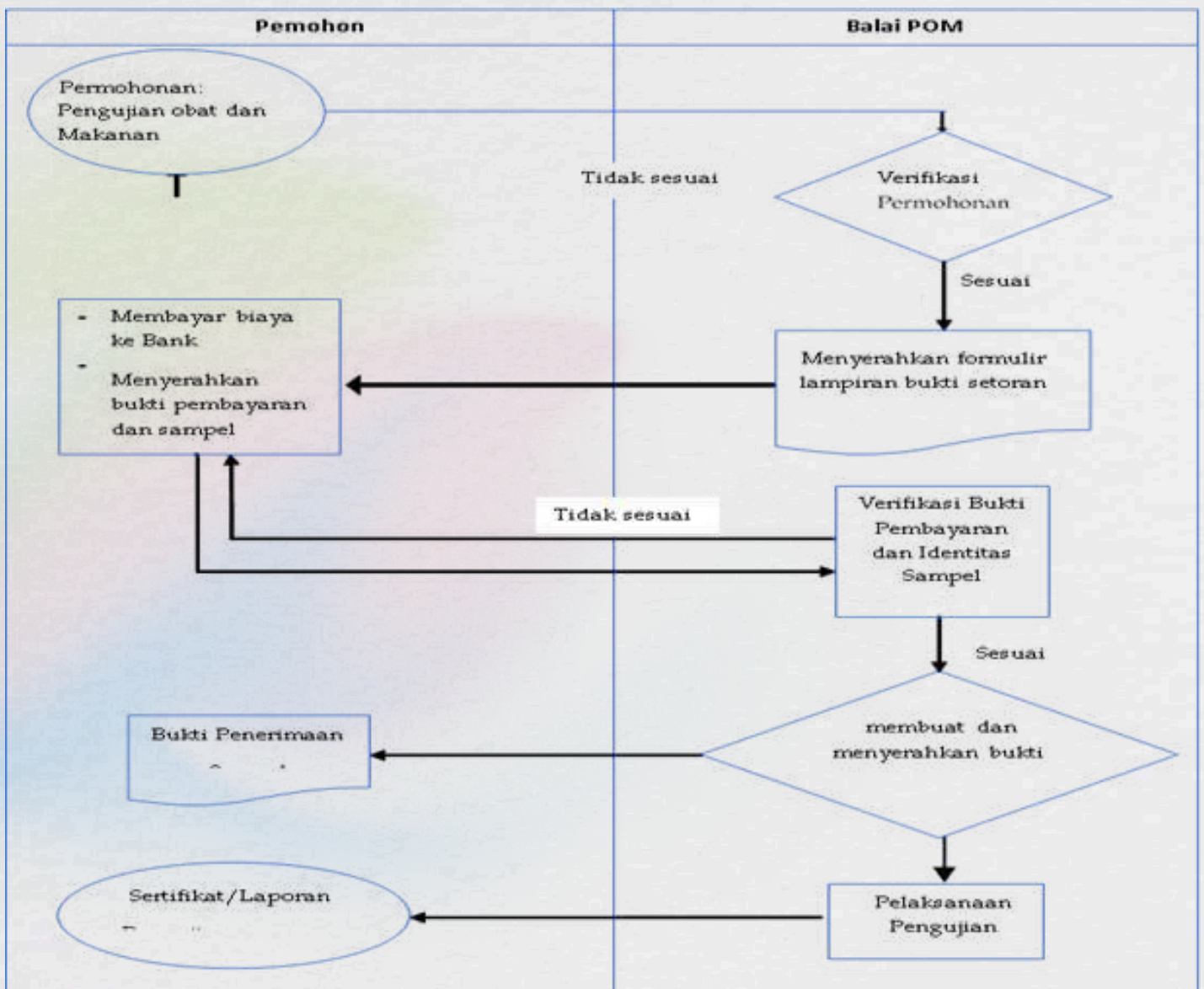
- 1) Nama, alamat dan nomor telepon pembawa sampel
- 2) Nama, alamat dan nomor telepon pemilik sampel
- 3) Nama perusahaan, alamat dan nomor telepon perusahaan
- 4) Tujuan Pengujian
- 5) Data dan identitas sampel
 - Nama sampel
 - Jenis sampel
 - Nomor bets, dan atau pendaftaran
 - Jumlah dalam satuan atau berat
- 6) Kondisi tempat penyimpanan sampel

B. Khusus untuk sampel kepolisian melampirkan:

- 1) Surat Permohonan asli dari Penyidik POLRI minimal Kepala Unit;
- 2) Surat Perintah Tugas;
- 3) Laporan Polisi dari Kepolisian yang menangani kasus secara terinci tidak ada coretan, stempel asli;
- 4) Surat Perintah Penyidikan;
- 5) Surat Perintah Penyitaan;
- 6) Berita Acara Penyitaan Barang Bukti stempel asli;
- 7) Surat pemberitahuan dimulainya penyidikan (SPDP);
- 8) Berita Acara penyisihan barang bukti (sebagian barang bukti yang dikirim ke Laboratorium) dan pengambilan barang bukti; (Apabila tersedia)
- 9) Berita Acara pembungkusan harus sesuai dengan barang bukti yang dikirim dan pensegelan barang bukti dari penyidik; (Apabila tersedia) dan
- 10) Surat kuasa (apabila unit pengirim sampel tidak sesuai dengan unit pemohon uji)



SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



PRODUK LAYANAN

Laporan Hasil Uji/Sertifikat Pengujian

BIAYA LAYANAN

- Tarif pengujian sampel pihak ketiga sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2026 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Lingkungan BPOM dan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 489 Tahun 2024 Tentang Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Untuk Jasa Pengujian
- Pengujian sampel KLB KP/Food Security Rp.0,

JANGKA WAKTU PELAYANAN

- Maksimal 15 hari kerja sejak terbit kaji ulang dan Berita Acara Serah Terima Sampel (BST);
- Pengaduan terkait Hasil Pengujian Sampel disampaikan paling lambat 5 HK setelah Laporan Hasil Pengujian diterima oleh pelanggan.



SARAN DAN 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 : 08524111534
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>

