



JANGKA WAKTU PELAYANAN



Tindak Lanjut Layanan Informasi melalui :

Telepon, Email, Tatap muka, Media sosial, Whatsapp :



1 HARI KERJA

- 1 Permintaan informasi bersifat normatif paling lama 5 (lima) Hari Kerja.
- 2 Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lama 14 (empat belas) Hari Kerja
- 3 Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan tindak lanjut lapangan paling lama 60 (enam puluh) Hari Kerja.



PRODUK PELAYANAN

- Informasi
- Tindak lanjut pengaduan

GRATIS

Tidak dipungut biaya

Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Badan Pengawas Obat dan Makanan terkait dugaan Pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai atau melibatkan Pegawai



PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN



Balai POM di Tasikmalaya

Jl.Dinding Ari Raya No.11, Kel.Panglayungan,
Kec. Cipedes, Kota Tasikmalaya



- ☎ 085888100533
- 🌐 tasikmalaya.pom.go.id
- ✉ bpom_tasikmalaya@pom.go.id
- 📍 Jl. Dinding Ari Raya, Panglayungan
- 📷 🎵 [bpom.tasikmalaya](https://www.instagram.com/bpom.tasikmalaya)
- 📺 📺 Balai POM di Tasikmalaya

PERSYARATAN



Identitas pemohon (nama, jenis kelamin, nomor telepon/whatsapp/email, alamat, pekerjaan).



Identitas produk yang diadukan (untuk pengaduan masyarakat).



Jenis informasi yang dibutuhkan (untuk permohonan informasi obat dan makanan).

PROSEDUR

Pemohon bisa mengajukan konsultasi melalui media berikut ini : Tatap muka, whatsapp, E-mail, Telepon, media sosial, SP4N LAPOR!

Permohonan diterima oleh Petugas Balai POM di Tasikmalaya

Klarifikasi data dari pemohon

Jika data lengkap Petugas melakukan perumusan jawaban secara langsung

Jika data tidak lengkap Petugas akan melakukan rujukan ke unit terkait

Menyampaikan jawaban atau informasi kepada masyarakat melalui :

- Tatap muka
- Whatsapp
- E-mail
- Telepon
- Media sosial
- SP4N LAPOR!

SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR



Permintaan informasi langsung melalui Unit Layanan Pengadaan Konsumen (ULPK)/Mal Pelayanan Publik (MPP), dan permintaan informasi tidak langsung melalui telepon/email/whatsapp/media sosial/website/aplikasi BPOM Mobile/aplikasi SP4N LAPOR!/lainnya.



Permintaan informasi dan pengaduan dilayani pada hari dan jam kerja :

- Senin-Kamis : 07.30 – 16.00 WIB
- Jumat. : 07.30 – 16.30 WIB

Catatan :

- Pelayanan tetap diberikan pada waktu istirahat oleh petugas secara bergantian.
- Pelaksanaan layanan menyesuaikan dengan kebijakan pemerintah terkait sistem kerja (WFO/WFH). Dalam hal diberlakukan Work From Home (WFH) atau kondisi tertentu, layanan dapat dilakukan secara daring melalui kanal resmi Balai POM di Tasikmalaya



Permintaan informasi extra time (di luar jam kerja) berdasarkan surat tugas dari Kepala Balai POM di Tasikmalaya dilaksanakan dalam :



1 Kegiatan layanan informasi sebagai narasumber.



2 Layanan pameran, komunikasi informasi edukasi (KIE), dan pengawasan takjil.



3 Pelayanan extra time juga diberikan untuk pelayanan yang bersifat penting dan mendesak.



Petugas menerima pengaduan dan permintaan informasi kemudian melakukan klarifikasi data, apabila belum lengkap petugas meminta pelanggan untuk melengkapi.



Petugas merumuskan jawaban informasi/tindak lanjut pengaduan apabila memerlukan rujukan, dirujuk ke bagian terkait.



Informasi dan tindak lanjut diberikan kepada pelanggan melalui sarana yang sesuai.

PENGADUAN, SARAN DAN APRESIASI

Pengaduan dapat disampaikan melalui saluran:

Tatap muka langsung / Surat:

- Kantor Balai POM di Tasikmalaya
Jl. DindingAri RayaNo. 11,Perumahan Bumi Resik Panglayungan,Kec. Cipedes, KotaTasikmalaya46134

Daring/Online

- SP4N Lapor : www.bpom.lapor.go.id
- Telepon : (0265) 5305282
- Fax : (0265) 5305282
- E-mail : bpom_tasikmalaya@pom.go.id
- Whatsapp : 085 888 100 533

SARAN DAN APRESIASI

Saran dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan diakomodir melalui survei kepuasan masyarakat dan dilakukan penyusunan rencana aksi untuk tindak lanjut dan dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan rencana aksi. Saran dan masukan pelanggan menjadi bahan masukan dalam penyusunan standar pelayanan dan peningkatan pelayanan publik.

