

LAMPIRAN 1  
SURAT KEPUTUSAN  
NOMOR : HK.02.02.3A.08.25.141 TAHUN 2025  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN  
MAKANAN DI PADANG  
TANGGAL : 19 AGUSTUS 2025

**PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT  
DAN MAKANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	a. Identitas pemohon (nama, nomor telepon/ nomor whatsapp/ email/ alamat/ akun media sosial, pekerjaan/ profesi, kartu tanda penduduk/ tanda pengenal lainnya untuk layanan tatap muka); b. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan c. Tujuan permintaan informasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi dengan cara; 1) Pengaduan dan Permintaan informasi secara langsung ke kantor BBPOM di Padang Jalan Gajah Mada Gunung Pangilun Padang, dilayani pada jam kerja (tanpa istirahat); Senin-Kamis : 08.00 WIB s/d 16.30 WIB Jumat : 08.00 WIB s/d 16.00 WIB 2) Pengaduan dan Permintaan informasi secara langsung ke konter BBPOM di Padang di : a) Mal Pelayanan Publik Plaza Andalas Padang Lantai IV, dilayani : Senin & Kamis : 08.00 WIB s/d 16.00 WIB b) Mal Pelayanan Publik Kota Pariaman, Jalan Syekh Burhanuddin No.145 Desa Taluk, Kecamatan Pariaman Selatan, dilayani pada: Minggu Pertama dan Ketiga : 08.00 WIB s/d 16.00 WIB 3) Telepon/ SMS/ WhatsApp : 0851-1727-5330 4) Subsite : <a href="https://padang.pom.go.id">https://padang.pom.go.id</a> 5) Media Sosial: a) Instagram : @bpom.padang b) X : @bbpompadang c) Facebook : bpom.padang d) Tiktok : @bpom.padang b. Petugas memverifikasi permohonan;

		<p>c. Petugas menindaklanjuti permohonan; d. Pemohon menerima pengaduan dan informasi sesuai dengan permintaan</p> <p style="text-align: center;"><b>ALUR PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN</b></p> <p><b>Biaya/Tarif Layanan :</b> <b>GRATIS</b></p> <p><b>Waktu Penyelesaian Layanan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi Tersedia : Maksimal 5 HK</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan/ : Maksimal 14 HK</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan : Maksimal 60 HK</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelaksanaan	<p>a. Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pemohon menyampaikan permintaan informasi; b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.</p>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	<p>a. Hasil tindak lanjut pengaduan b. Informasi sesuai permintaan pelanggan.</p>

6	Konsultasi WhatsApp Layanan	Konsultasi dapat disampaikan melalui WhatsApp Layanan : 0851-1727-5330
7	Penanganan Pengaduan, saran, Masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala BBPOM di Padang Jalan Gajah Mada Gunung Pangilun Padang.</p> <p>b. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Telepon/ SMS/ WhatsApp : 0851-1727-5330</li> <li>2) <i>Subsite</i> : <a href="https://padang.pom.go.id">https://padang.pom.go.id</a></li> <li>3) Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Instagram : @bpom.padang</li> <li>b) X : @bbpompadang</li> <li>c) <i>Facebook</i> : bpom.padang</li> <li>d) Tiktok : @bpom.padang</li> </ol> </li> <li>4) SP4N-LAPOR!</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>b. 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);</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</li> <li>e. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawasan Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);</li> <li>f. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata</li> </ol>

		Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611).
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas yang tersedia di kantor BBPOM di Padang Jalan Gajah Mada Gunung Pangilun Padang, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas parkir roda dua dan roda empat;</li> <li>b. Mesin antrian;</li> <li>c. Fasilitas ruang tunggu, antara lain: sofa tunggu dan pendingin ruangan;</li> <li>d. Fasilitas tambahan pada ruang tunggu, antara lain: air minum, makanan ringan, bahan bacaan, <i>charger booth</i>, mesin antrian, televisi, <i>hot spot/wifi</i>;</li> <li>e. Fasilitas toilet , antara lain: ketersediaan toilet pria dan toilet wanita yang terpisah, wastafel, tisu, sabun, tempat sampah, air bersih;</li> <li>f. Fasilitas untuk kelompok rentan, antara lain: <i>counter</i> khusus, kursi roda, tongkat, kruk, <i>step lobby</i>, <i>ramp</i>, jalan landai dengan pegangan rambut, toilet khusus, <i>panic button</i>, ruang tunggu khusus, <i>guiding block</i>, papan tulis bantu, kaca mata baca, parkir khusus, alat bantu tuna rungu (huruf <i>braille</i>), alat bantu dengar, area bermain anak, ruang laktasi, petugas yang memiliki kemampuan bahasa isyarat, ruang PPID;</li> <li>g. Fasilitas Penunjang, antara lain: fotocopy, ATK, P3K, APAR, Kantin, ruang ibadah, jalur evakuasi/ titik kumpul, tempat sampah, CCTV. Fasilitas Penunjang, fotocopy, ATK, P3K, APAR, kantin, ruang ibadah, area merokok, jalur evakuasi/ titik kumpul, tempat sampah, CCTV).</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Pejabat Fungsional lainnya atau pegawai Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan di bidang Obat dan Makanan, pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan informasi, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan mengoperasikan komputer, internet, alat komunikasi dan media sosial.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan secara berjenjang hingga Kepala BBPOM di Padang;</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>

5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang petugas yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pemohon dari 9 (sembilan) orang pelaksana layanan yang ada.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; b. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan bersifat akuntabel, profesional, bersih dari korupsi dan tidak ada konflik kepentingan; b. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; c. Setiap pengguna layanan dijamin kerahasiaan data dan identitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Padang  
Pada tanggal 19 Agustus 2025

Plt. KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS  
OBAT DAN MAKANAN DI PADANG,



ARIA BOGORIANTI ASGUL