



BADAN POM

LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI

(ULPK & Contact Center HaloBPOM 1500533)

TRIWULAN I TAHUN 2020



Service Level Agreement (SLA) Layanan Informasi



Service Level Agreement (SLA) Layanan Pengaduan



Tindak Lanjut Pengaduan



Rekomendasi

1. Intensifikasi pengawasan Obat dan Makanan secara daring untuk menekan peredaran Obat dan Makanan ilegal dan/atau mencantumkan klaim khasiat dapat mencegah atau mengobati COVID-19 termasuk iklan dengan klaim yang berlebihan.
2. Perkembangan isu COVID-19 sangat cepat sehingga diperlukan edukasi yang terkini secara terus menerus dan mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai media digital dan media sosial.
3. Sosialisasi waktu dan media pelayanan publik secara daring melalui berbagai media.

1500533 HALOBPOM

@bpom_ri
 @BPOM_RI
 halobpom@pom.go.id
 081.191.81.533
 bpom.official
 081.21.9999.533
 Badan POM RI
 www.pom.go.id

JUMLAH LAYANAN

Total Layanan
5041

6,41%
Pengaduan

93,59%
Informasi

GENDER

42,51%
Laki - Laki

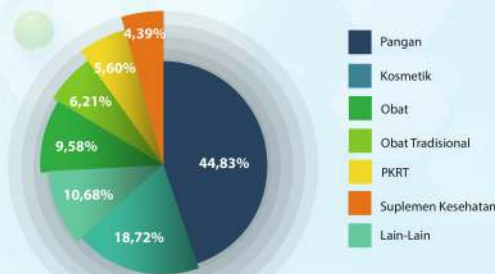
57,49%
Perempuan

PROFESI



LAYANAN INFORMASI

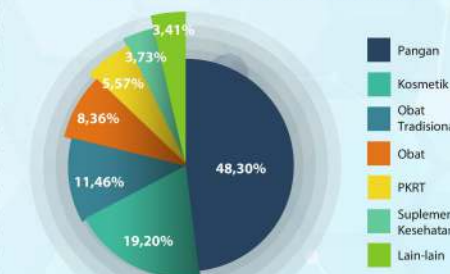
Berdasarkan Komoditi



Lain-lain: Napza, Bahan Berbahaya, Alkes, info umum || PKRT: Produk Kesehatan Rumah Tangga

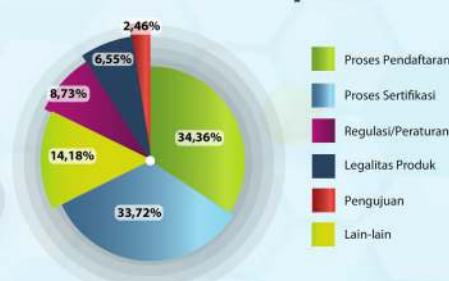
LAYANAN PENGADUAN

Berdasarkan Komoditi



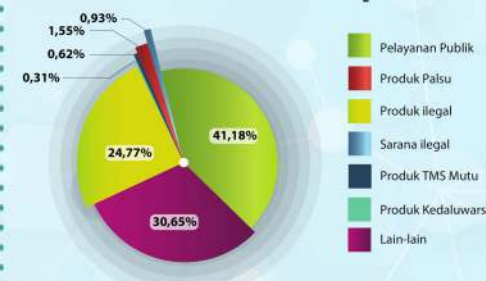
Lain-Lain: Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif

Berdasarkan Topik



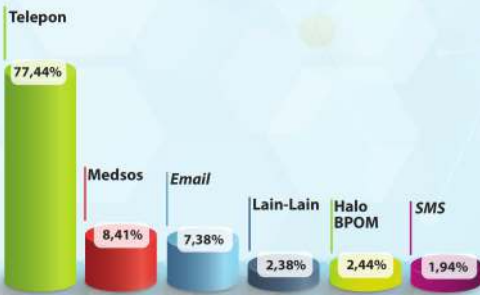
Lain-lain: Public Warning, label halal, informasi CPNS, pendaftaran PRKT, permohonan kerja praktek/magang, dll

Berdasarkan Topik



Lain-lain: kosmetik over claim, pangan over claim, penjualan hand sanitizer

MEDIA



Lain-Lain: Datang Langsung, HaloBPOM Mobile, Whatsapp, Surat, Kotak Saran dan Aplikasi lain

Tren Informasi



Tren Pengaduan

