

# LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI

(ULPK & Contact Center HaloBPOM 1500533)

S.D. TRIWULAN III 2020



Service Level Agreement (SLA) Layanan Informasi

0,01 %  
Tidak Memenuhi SLA



99,99%  
Memenuhi SLA

Service Level Agreement (SLA) Layanan Pengaduan

10,05 %  
Tidak Memenuhi SLA



89,95%  
Memenuhi SLA

Tindak Lanjut Pengaduan



91,80%  
Selesai  
Tindak Lanjut

8,20%  
Dalam Proses  
Penyelesaian  
Tindak Lanjut

Rekomendasi

- Intensifikasi pengawasan Obat dan Makanan secara daring untuk menekan peredaran Obat dan Makanan ilegal dan/atau mencantumkan klaim khasiat dan promosi dapat mencegah atau mengobati COVID-19.
- Sosialisasi Peraturan Badan POM Nomor 8 tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan Secara Daring bagi masyarakat.
- Intensifikasi sosialisasi terkait prosedur dan persyaratan pendaftaran pangan melalui berbagai media.
- Perkembangan isu COVID-19 sangat cepat sehingga diperlukan edukasi tentang Obat dan Makanan yang aman secara terus menerus dan mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai media.
- Sosialisasi inovasi pelayanan publik Badan POM khususnya terkait registrasi dan sertifikasi produk selama pandemi COVID-19 melalui

## JUMLAH LAYANAN

Total Layanan  
14852



6,16%  
Pengaduan

93,84%  
Informasi



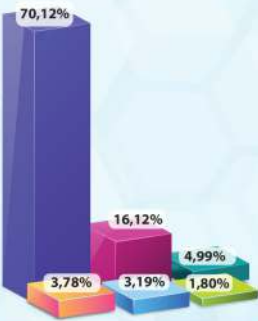
## GENDER

55,02%  
Laki - Laki

44,98%  
Perempuan



## PROFESI



Pelaku Usaha  
Karyawan  
Pelajar/Mahasiswa  
Praktisi Hukum  
Ibu Rumah Tangga  
Lain-Lain

Lain - Lain : Dokter, Apoteker, Tenaga Kesehatan Lain, Wartawan, LSM, Masyarakat Umum

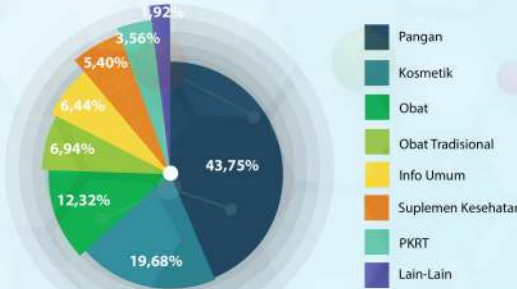
## MEDIA



Lain-Lain : Datang Langsung, HaloBPOM Mobile, WhatsApp, Surat, Katak Saran dan Aplikasi lain

## LAYANAN INFORMASI

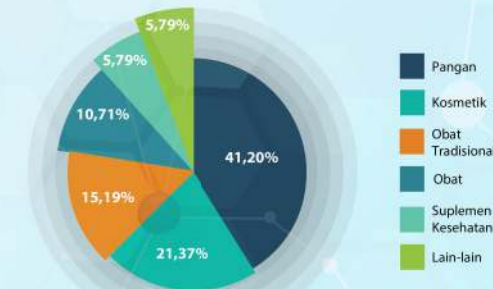
### Berdasarkan Komoditi



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

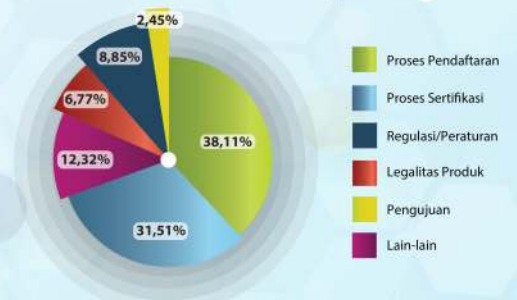
## LAYANAN PENGADUAN

### Berdasarkan Komoditi



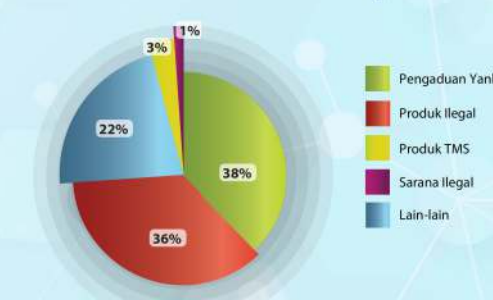
Lain-Lain : Info Umum, Alkes, Napza

### Berdasarkan Topik



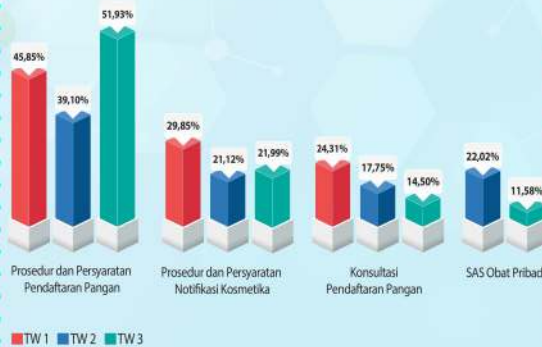
Lain-lain : Produsen/distributor, Public Warning, label halal, tanggal kedaluwarsa, desain kemasan, pendaftaran PKRT, permohonan kerja praktek/magang, informasi alamat atau nomor kontak unit di BPOM, dll

### Berdasarkan Topik



Lain-lain: Diluar kewenangan Badan POM

## Tren Informasi



## Tren Pengaduan

