

**LAPORAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
MASYARAKAT**

TRIWULAN 3 TAHUN 2025



**BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI BANDAR LAMPUNG**

2025

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan informasi dan teknologi, Jenis obat dan makanan yang diproduksi semakin banyak dan menyebabkan semakin beragamnya pertanyaan yang diajukan oleh konsumen yang ingin memilih dan menggunakan produk yang sesuai dengan kebutuhan. Di samping hal tersebut, syarat utama beredarnya produk obat dan makanan di Indonesia yaitu aman, berkhasiat/bermanfaat, dan bermutu tetap harus terpenuhi. Hal ini merupakan tantangan bagi petugas Layanan Pengaduan/ Informasi Konsumen di Pusat dan Balai untuk selalu memberikan informasi yang cepat, tepat, akurat dan termutakhir kepada Konsumen.

Terkait hal tersebut, Badan POM sebagai Badan Publik berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membentuk Unit Layanan Pengaduan Konsumen baik di Pusat BPOM maupun Unit Pelaksana Teknis (Balai Besar/Balai POM) di seluruh Indonesia yang saat ini telah diperkuat juga dengan layanan Contact Center HALO BPOM 1500533. Tujuan utama dari pembentukan unit-unit tersebut adalah untuk membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat/ konsumen (stakeholders) sehingga dapat mencari informasi atau menyampaikan keluhan-keluhan baik yang bersifat ilmiah maupun segala masalah yang berkaitan dengan pengawasan produk obat dan makanan yang menjadi kompetensi BPOM.

BBPOM di Bandar Lampung di dalam memberikan layanan informasi dan pengaduan dapat melalui berbagai media :

- Alamat Kantor Balai Besar POM di Bandar Lampung:
Jl. Dr. Susilo No. 105, Pahoman, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35228.
- Alamat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah
Jl. Raya Padang Ratu No.999, Gn. Sugih, Kec. Gn. Sugih, Kabupaten Lampung Tengah, Lampung 34161
- Alamat Mall Pelayanan Publik Kotamadya Metro
Jl. AH Nasution No.7, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung 34124
- Alamat Mall Pelayanan Publik Kotamadya Bandar Lampung
Jl Dr Susilo , Sumur Batu, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35212
- Email : bpom_lampung@pom.go.id
- Subite: www.lampung.pom.go.id
- Call Me Back Ulun Lampung (Telepon, SMS, Whatsapp dan Telegram) :

0821-8080-6008

- Layanan Sertifikasi : 0821-8074-2174 atau melalui
- SP4N Lapor bpom.lapor.go.id.

II. EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

BBPOM di Bandar Lampung merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Badan POM, menyelenggarakan layanan informasi dan pengaduan, permintaan layanan dapat dilakukan secara langsung, melalui SMS, media sosial, telepon, surat atau melalui layanan *call me back* (CMB) WA 0821 8080 6008.

Jumlah layanan pada triwulan 3 tahun 2025 sebanyak 56 layanan (terdiri dari 54 layanan informasi, 1 layanan pengaduan dan 1 layanan PPID (memerlukan rujukan) dengan rincian

⋮

LAPSING BANDAR LAMPUNG TANGGAL : 01/07/2025 s.d 30/09/2025

KELOMPOK JENIS KOMODITAS

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Obat	0	0%	0	0%	0	0%
Pangan	31	54.39%	0	0%	31	54.39%
Obat Tradisional	0	0%	0	0%	0	0%
Kosmetika	9	15.79%	0	0%	9	15.79%
Suplemen Kesehatan	1	1.75%	0	0%	1	1.75%
Napza	2	3.51%	0	0%	2	3.51%
Bahan Berbahaya	1	1.75%	0	0%	1	1.75%
Alat Kesehatan	0	0%	0	0%	0	0%
PKRT	0	0%	0	0%	0	0%
Info Umum	11	19.3%	0	0%	11	19.3%
Lainnya	1	1.75%	1	1.75%	2	3.51%
JUMLAH	56	98.25%	1	1.75%	57	100%

KELOMPOK MEKANISME MENJAWAB

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Email	0	0%	0	0%	0	0%
Langsung	29	50.88%	0	0%	29	50.88%
Telepon	6	10.53%	0	0%	6	10.53%
Fax	0	0%	0	0%	0	0%
Surat	0	0%	0	0%	0	0%
SMS	0	0%	0	0%	0	0%
Medsos	0	0%	0	0%	0	0%
Mobile	0	0%	0	0%	0	0%
Kotak Saran	0	0%	0	0%	0	0%
WhatsApp	21	36.84%	1	1.75%	22	38.6%
Aplikasi Lain	0	0%	0	0%	0	0%
JUMLAH	56	98.25%	1	1.75%	57	100%

JENIS PROFESI KONSUMEN

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Apoteker	0	0%	0	0%	0	0%
Dokter	0	0%	0	0%	0	0%
Nakes Lain	0	0%	0	0%	0	0%
Ibu Rumah Tangga	0	0%	0	0%	0	0%
Karyawan	3	5.26%	0	0%	3	5.26%
Pelajar/Mahasiswa	6	10.53%	0	0%	6	10.53%
Pelaku Usaha	28	49.12%	0	0%	28	49.12%
Sarjana Hukum	0	0%	0	0%	0	0%
Wartawan	0	0%	0	0%	0	0%
LSM	0	0%	0	0%	0	0%
Umum	7	12.28%	1	1.75%	8	14.04%
Dokter Gigi	0	0%	0	0%	0	0%
Perawat	0	0%	0	0%	0	0%
Bidan	0	0%	0	0%	0	0%
Tenaga Teknis Kefarmasian	0	0%	0	0%	0	0%
PNS/TNI/POLRI	12	21.05%	0	0%	12	21.05%
JUMLAH	56	98.25%	1	1.75%	57	100%

KELOMPOK INFORMASI PRODUK

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Farmakologi	0	0%	0	0%	0	0%
Mutu	3	5.26%	0	0%	3	5.26%
Legalitas	29	50.88%	1	1.75%	30	52.63%
Penandaan	0	0%	0	0%	0	0%
Informasi lain ttg produk	4	7.02%	0	0%	4	7.02%
Info Umum	20	35.09%	0	0%	20	35.09%
JUMLAH	56	98.25%	1	1.75%	57	100%

KELOMPOK FARMAKOLOGI

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Kontraindikasi	0	0%	0	0%	0	0%
Efek samping	0	0%	0	0%	0	0%
Indikasi/Khasiat/Kegunaan/Manfaat	0	0%	0	0%	0	0%
Dosis	0	0%	0	0%	0	0%
Interaksi	0	0%	0	0%	0	0%
Aturan Pakai	0	0%	0	0%	0	0%
Farmakokinetika/farmakodinamika	0	0%	0	0%	0	0%
Peringatan	0	0%	0	0%	0	0%
JUMLAH	0	0%	0	0%	0	0%

KELOMPOK MUTU

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Pengujian	3	100%	0	0%	3	100%
Cara Penyimpanan	0	0%	0	0%	0	0%
Stabilitas	0	0%	0	0%	0	0%
Zat Pengawet	0	0%	0	0%	0	0%
Zat Pemanis	0	0%	0	0%	0	0%
Zat Pewarna	0	0%	0	0%	0	0%
BTP Lain	0	0%	0	0%	0	0%
Angka Kecukupan Gizi	0	0%	0	0%	0	0%
JUMLAH	3	100%	0	0%	3	100%

KELOMPOK LEGALITAS

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Proses pendaftaran	23	76.67%	0	0%	23	76.67%
Sertifikasi	3	10%	0	0%	3	10%
Inspeksi	2	6.67%	1	3.33%	3	10%
Produk Terdaftar	0	0%	0	0%	0	0%
Public Warning	0	0%	0	0%	0	0%
Periklanan	1	3.33%	0	0%	1	3.33%
JUMLAH	29	96.67%	1	3.33%	30	100%

KELOMPOK PENANDAAN

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Label Halal	0	0%	0	0%	0	0%
No. Batch	0	0%	0	0%	0	0%
No.Registrasi	0	0%	0	0%	0	0%
Tanggal Daluarsa	0	0%	0	0%	0	0%
Komposisi	0	0%	0	0%	0	0%
Desain kemasan	0	0%	0	0%	0	0%
Logo	0	0%	0	0%	0	0%
JUMLAH	0	0%	0	0%	0	0%

KELOMPOK INFO LAIN TTG PRODUK

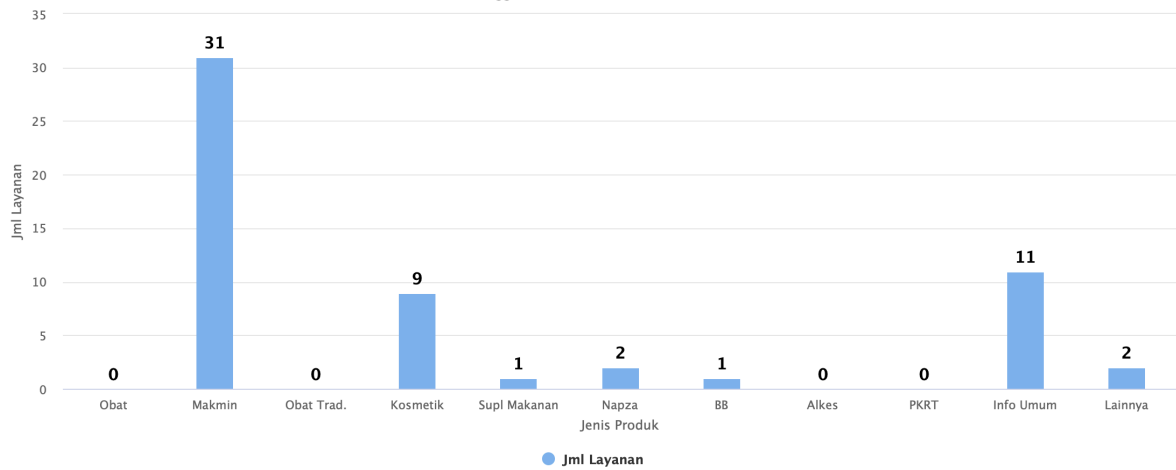
	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Harga	0	0%	0	0%	0	0%
Literatur/Peraturan	4	100%	0	0%	4	100%
Produsen/Distributor	0	0%	0	0%	0	0%
Brosur/Buletin/Leaflet/Makalah	0	0%	0	0%	0	0%
JUMLAH	4	100%	0	0%	4	100%

KELOMPOK INFO UMUM

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Management Badan POM	20	100%	0	0%	20	100%
Petugas Yanblik	0	0%	0	0%	0	0%
JUMLAH	20	100%	0	0%	20	100%

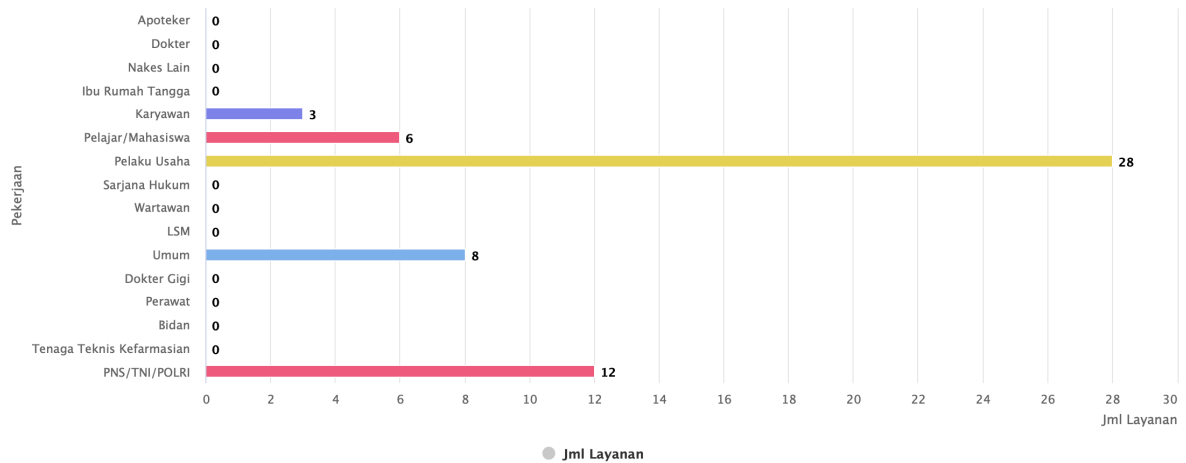
Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Produk

Tanggal 01/07/2025 s.d 30/09/2025



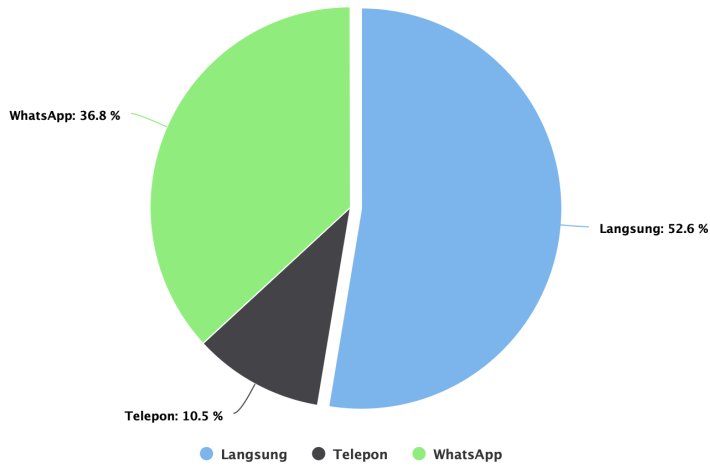
Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tanggal 01/07/2025 s.d 30/09/2025



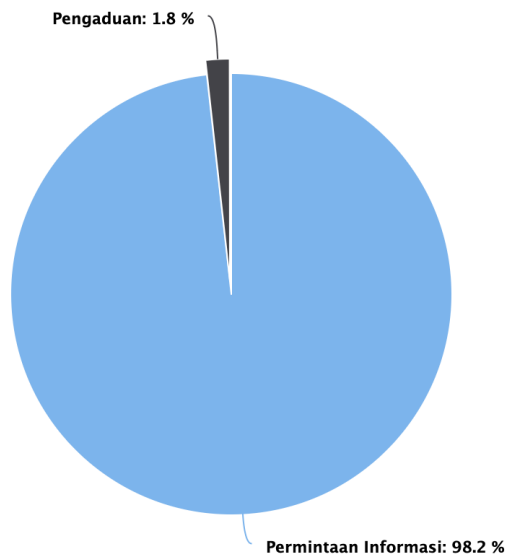
Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Mekanisme Menjawab

Tanggal 01/07/2025 s.d 30/09/2025



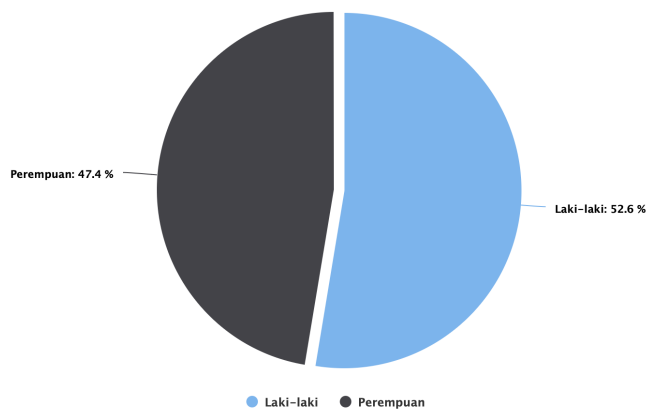
Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Layanan

Tanggal 01/07/2025 s.d 30/09/2025



Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin

Tanggal 01/07/2025 s.d 30/09/2025



Untuk Layanan Informasi terhadap seluruh pertanyaan telah dijawab dan selesai 100 % oleh Tim Layanan Publik BBPOM di Bandar Lampung. Untuk Layanan Informasi yang memerlukan tindak lanjut (PPID dan Pengaduan) juga telah selesai 100 %, yang ditindalanjuti oleh susbtansi penindakan dan pemeriksaan dengan rincian pertanyaan terlampir.

Layanan PPID dan Pengaduan :

NO.	ID	KONSUMEN						LAYANAN			JENIS KOMODITI	SUMBER DATA	PETUGAS PENERIM
		NAMA	ALAMAT	TELP	EMAIL	PEKERJAAN	IS KELAS	ISI LAYANAN	JAWABAN	JENIS LAYANAN			
1	BDL-05082025-001	Hacila Ratu Balqis Maurila	Jalan Letnan Kolonel H.JI. Endro Suratmin, Sukarame, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung, Lampung 35131			Pelajar/Mahasiswa	P	Iklan Produk Skincare di E Commerce berdasarkan PerBPOM 23 tahun 2019 dalam perspektif syariah dusturiyah	Terlampir		Kosmetik	PPID	Rahmaniah
2	BDL-16072025-001	Achmadi	Jl. Teluk Bone, Sukabanjat, Kota Karang, Teluk Betung Barat, Kota Bandar Lampung	08975440185		Umum	L	Pelapor melalui Call Me Back Ulun Lampung selaku Pemilik lama dari Apotek Sela (Sela adalah nama istri Pelapor yang masih dipakai) melaporkan sudah menjual Apotek tersebut ke Pemilik baru pada saat Apotek tersebut masih berlokasi di Jl. Salim Batubara, Teluk Betung, Kecamatan Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35221 tetapi belum mempunyai IMB. Saat ini Apotek sudah pindah ke Jl. Pulau Bacan No. 87, Jagabaya II, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132, tetapi masih dengan nama dan kepemilikan atas nama yang lama yaitu Pelapor dan masih terdaftar di OSS dengan alamat dan kepemilikan yang lama. Pelapor merasa dirugikan dan keberatan, harusnya kalau sudah pindah lokasi mengurus izin Baru dan kepemilikan yang baru, dan tidak ada perjanjian tertulis kalau kepemilikan masih pakai nama yang lama/nama Pelapor. Petugas Balai sudah menginformasikan untuk berkonsultasi juga dengan Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung dan menjelaskan bahwa izin Apotek menjadi kewenangan Dinas Kesehatan. Pelapor menyampaikan bahwa BPOM yang sering turun selama ini juga mengecek izin Apotek, agar dapat turun memeriksa lalu bagaimana tindak lanjutnya kalau tidak berizin apakah dilakukan pembiaran juga? Karena sampai saat ini Apotek Sela masih beroperasi. Pelapor minta pihak-pihak yang terkait untuk turun menindak lanjuti. Sebagai informasi Pelapor juga sudah menghubungi Ibu Rara dari Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, tetapi informasinya tanggapannya cuma bilang nanti akan di hubungi, tapi beberapa hari ini dipantau Pelapor Apotek masih beroperasi dan dilakukan pembiaran.	Apoteker Penanggungjawab Apotek Sela, Apt. M. Havel Aliansyah, S.Farm sudah berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung dan sudah mengajukan pencabutan SIPA. (terlampir). Untuk Apotek yang beralamat di Jl. P. Bacan No. 87, Jagabaya II Way Halim sudah mengajukan perizinan baru di DMPST Kota Bandar Lampung melalui OSS dengan nama Apotek MANNA 3. Kondisi Apotek saat ini sudah tidak beroperasi/tutup karena izin masih dalam proses.		Lainnya		Tami

Layanan PPID

Untuk Layanan Pengaduan Terdapat 1 pengaduan , kemudian untuk layanan PPID terdapat 21 permintaan informasi untuk hasil data penunjang skripsi tentang informasi Iklan Produk Skincare di E Commerce berdasarkan PerBPOM 23 tahun 2019 dalam perspektif syariah dusturiyah. Telah dilakukan Monitoring dan Evaluasi dengan Time line 1 HK dan 5 HK .Dengan Batas SOP Tindak lanjut Pengaduan dan PPID yang berkadar Pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan yaitu 60 HK Sehingga Pengaduan ini telah selesai ditindaklanjuti dan Memenuhi Timeline yang telah ditetapkan


III. KESIMPULAN

1. Jumlah layanan informasi triwulan III tahun 2025 sebanyak 56 layanan (terdiri dari 54 layanan informasi, 1 layanan pengaduan dan 1 layanan PPID (memerlukan rujukan))
2. Layanan informasi, komoditi yang paling banyak ditanyakan adalah komoditi Informasi yang paling banyak ada pada komoditi pangan (54,39 %), Info Umum (19,3 %) , Kosmetik (15,79 %), berdasarkan jenis kelamin (52,6 %) penanya laki laki dan sebagian besar (52,6%) penanya memanfaatkan layanan mekanisme langsung, jenis profesi penerima layanan paling banyak adalah pelaku usaha(49,12%) dan Umum sebanyak 12.28 % di Bandar Lampung untuk mendapatkan informasi dan pengaduan,
3. Permasalahan yang paling banyak ditanyakan tentang pangan sekitar 54,39 %
4. Untuk Layanan Pengaduan dan layanan PPID , telah ditindaklanjuti sesuai dengan SOP dan tidak melebihi waktu 60 HK (Selesai dalam 1 HK dan 5 HK)

Mengetahui,
Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Bandar Lampung,


Ani Fatimah Purjanti, S.Si, Apt, MH

Bandar Lampung, 2 Okt 2025
Koordinator Infokom,


Sri Wulan Mega, S.Farm, Apt.