LAPORAN
EVALUASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN
TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER)
TAHUN 2025



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI PEKANBARU

2025

LAPORAN EVALUASI LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER) TAHUN 2025

I. PENDAHULUAN

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia, sementara keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri utama negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Badan POM sebagai institusi publik secara berkesinambungan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Badan POM menyadari bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara.

Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Guna menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi terkait kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dan dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya, pada tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Perkembangan informasi dan teknologi mendorong meningkatnya jenis produk obat dan makanan yang beredar di Indonesia yang berpotensi menimbulkan kebingungan di masyarakat dan memicu pertanyaan dan kebutuhan informasi yang beragam. Di sisi lain, masyarakat tetap harus terlindungi yaitu dengan jaminan bahwa produk obat dan makanan yang dikonsumsi aman, berkhasiat/bermanfaat, dan bermutu. Hal ini merupakan tantangan bagi petugas Layanan Pengaduan/ Informasi Konsumen di Badan POM untuk selalu memberikan informasi yang cepat, tepat, akurat dan mutakhir kepada konsumen.

Mengingat hal-hal tersebut di atas, Badan POM sebagai institusi publik berupaya

meningkatan kualitas pelayanan publik dengan membentuk Unit Layanan Pengaduan Konsumen baik di Pusat maupun Unit Pelaksana Teknis di seluruh Indonesia. Tujuan utama pembentukan unit-unit tersebut adalah untuk membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat/ konsumen (*stakeholders*) dalam memperoleh informasi atau menyampaikan keluhan maupun pengaduan berkaitan dengan produk obat dan makanan yang beredar di Indonesia.

Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Badan POM serta sebagai Unit Layanan Pengaduan Konsumen, Balai Besar POM di Pekanbaru berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang optimal di ataranya melalui monitoring dan evaluasi layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi obat dan makanan. Pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, membuat masyarakat merasa lebih dekat dan memberikan kesan positif terhadap instansi. Monitoring dan evaluasi terhadap permintaan informasi dan pengaduan masyarakat juga merupakan bentuk tanggung jawab Balai Besar POM di Pekanbaru dalam memastikan keselarasan antara kebutuhan masyarakat dan kebijakan/program pengawasan obat dan makanan yang telah dan akan dilaksanakan.

II. TUJUAN

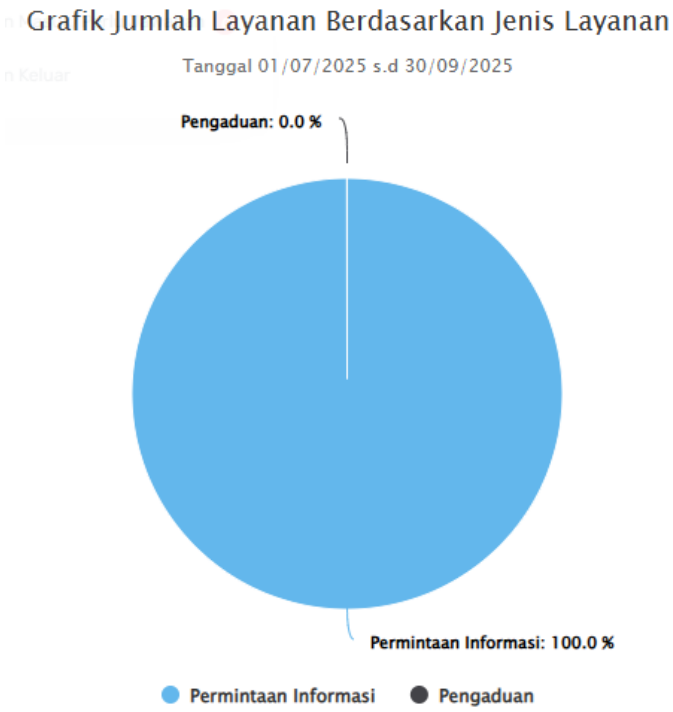
a. Sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan dan permintaan informasi dari masyarakat dalam mendukung reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik di wilayah kerja Balai Besar POM di Pekanbaru.
b. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan layanan pengaduan masyarakat.

III. EVALUASI LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN

Dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi obat dan makanan, BBPOM di Pekanbaru membuka beberapa mekanisme yaitu dengan tatap muka langsung maupun melalui kanal lainnya antara lain pesan WhatsApp (SIBATMAN), telepon, fax, media sosial, email maupun melalui aplikasi SP4N LAPOR.

Pada triwulan III tahun 2025 BBPOM di Pekanbaru memberikan 33 layanan yang terdiri dari 33 layanan permintaan informasi, 0 layanan PPID dan 0 layanan pengaduan. Dimana semua layanan permintaan informasi dan pengaduan sudah ditindaklanjuti. Rekapitulasi layanan yang diberikan dapat dilihat pada Lampiran.

Gambar 1. Layanan berdasarkan Jenis Layanan

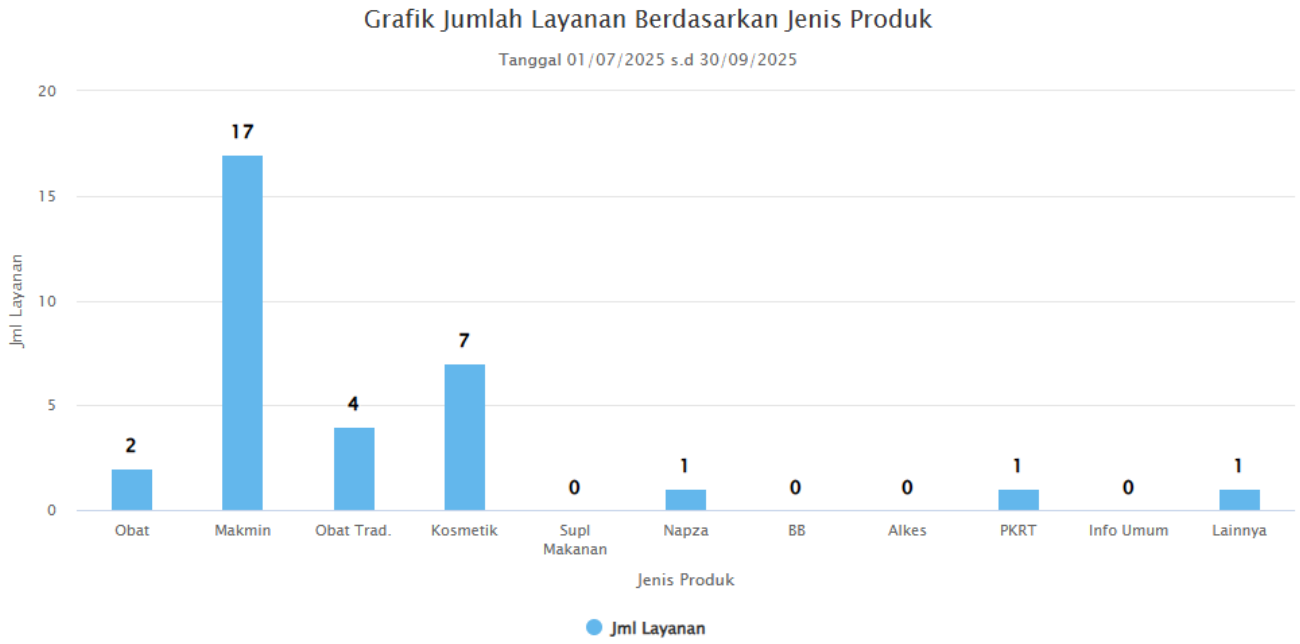


Total Jumlah layanan sebanyak 33 layanan permintaan informasi (100%).

Tabel 1. Layanan berdasarkan jenis komoditas

JENIS KOMODITAS						
Komoditas	**Informasi**	**%**	**Pengaduan**	**%**	**Jumlah Total**	**%**
Obat	2	6.06%	0	0.00%	2	6.06%
Pangan	17	51.52%	0	0.00%	17	51.52%
Obat Tradisional	4	12.12%	0	0.00%	4	12.12%
Kosmetika	7	21.21%	0	0.00%	7	21.21%
Suplemen Kesehatan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Napza	1	3.03%	0	0.00%	1	3.03%
Bahan Berbahaya	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Alkes	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
PKRT	1	3.03%	0	0.00%	1	3.03%
Info Umum	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Lainnya	1	3.03%	0	0.00%	1	3.03%
Jumlah	**33**	**-**	**0**	**-**	**33**	**-**

Gambar 2. Layanan berdasarkan jenis komoditas



Layanan terbanyak pada komoditas pangan/makanan/minuman (51,52%), diikuti dengan kosmetika (21,21%), dan obat tradisional (12,12%).

Tabel 2. Layanan berdasarkan mekanisme menjawab

KELOMPOK MEKANISME MENJAWAB						
Mekanisme menjawab	**Informasi**	**%**	**Pengaduan**	**%**	**Jumlah Total**	**%**
E-mail	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Langsung	33	100%	0	0.00%	33	100.00%
Telepon	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Fax	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Surat	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
SMS	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Medsos	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Mobile	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Kotak Saran	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
WhatsApp	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Aplikasi Lain	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

Gambar 3. Layanan berdasarkan mekanisme menjawab

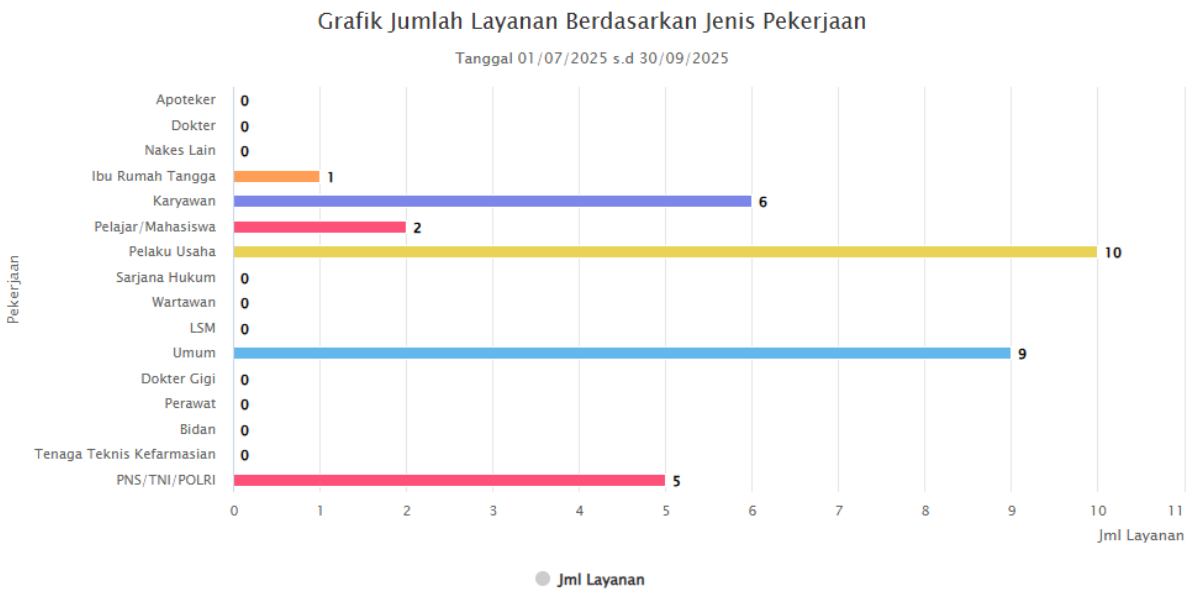


Sebesar 100% permintaan informasi dan pengaduan dilayani secara langsung di ULPK BBPOM di Pekanbaru.

Tabel 3. Layanan berdasarkan jenis profesi konsumen

JENIS PROFESI KONSUMEN						
Profesi	**Informasi**	**%**	**Pengaduan**	**%**	**Jumlah Total**	**%**
Apoteker	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Dokter	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Nakes Lain	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Ibu Rumah Tangga	1	3.03%	0	0.00%	1	3.03%
Karyawan	6	18.18%	0	0.00%	6	18.18%
Pelajar/Mahasiswa	2	6.06%	0	0.00%	2	6.06%
Pelaku Usaha	10	30.30%	0	0.00%	10	30.30%
Sarjana Hukum	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Wartawan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
LSM	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Umum	9	27.27%	0	0.00%	9	27.27%
Dokter Gigi	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Perawat	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Bidan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Tenaga Teknis Kefarmasian	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
PNS/TNI/POLRI	5	15.15%	0	0.00%	5	15.15%

Gambar 4. Layanan berdasarkan jenis profesi konsumen



Konsumen yang menggunakan layanan permintaan informasi dan pengaduan terdiri dari pelaku usaha (30,30%), umum (27,27%), karyawan (18,18%), PNS/TNI/POLRI (15,15%), pelajar/mahasiswa (6,06%), dan ibu rumah tangga (3,03%).

Tabel 4. Layanan berdasarkan kelompok informasi produk

INFORMASI PRODUK						
	Informasi	%	Pengaduan	%	Jumlah Total	%
Farmakologi	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Mutu	3	9.09%	0	0.00%	3	9.09%
Legalitas	28	84.85%	0	0.00%	28	84.85%
Penandaan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Info lain ttg Produk	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Info Umum	2	6.06%	0	0.00%	2	6.06%

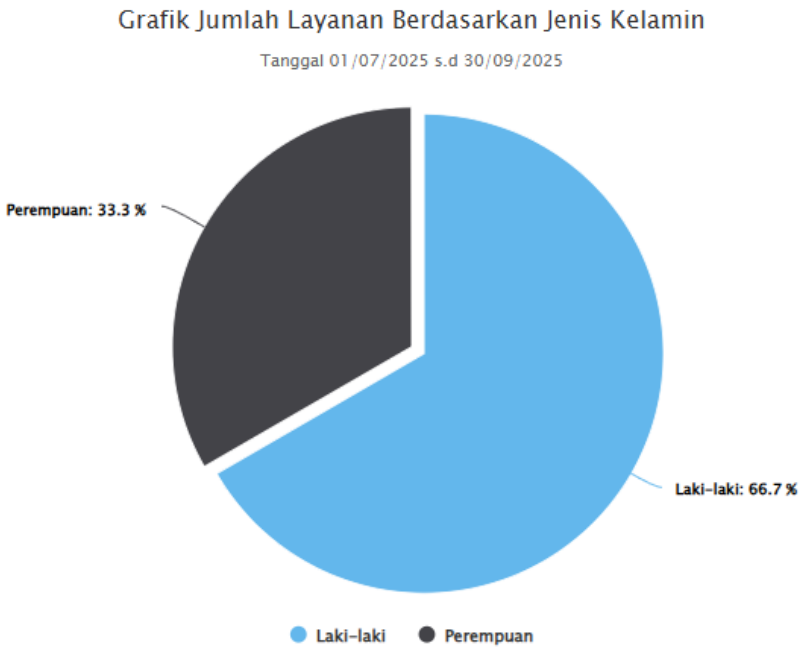
Informasi yang paling sering dikonsultasikan yaitu terkait legalitas produk terutama tentang alur pengajuan izin edar produk.

Gambar 5. Layanan berdasarkan rujukan unit teknis



Tidak ada layanan yang dirujuk ke bidang atau unit lain.

Gambar 6. Layanan berdasarkan jenis kelamin



Konsumen yang melakukan konsultasi informasi/pengaduan ke BBPOM di Pekanbaru terdiri dari perempuan sebesar 33,3% dan laki-laki sebesar 66,7%.

Seluruh pertanyaan pada layanan permintaan informasi telah dijawab dan selesai 100 % olehTim Layanan Publik BBPOM di P e k a n b a r u dengan rincian pertanyaan terlampir. Tidak ada layanan PPID dan pengaduan pada Triwulan III 2025.

IV. KESIMPULAN

a. Jumlah layanan permintaan informasi dan pengaduan triwulan III tahun 2025 sebanyak 33 layanan (layanan permintaan informasi) dimana semua permintaan informasi telah ditindak lanjuti (100%). Tidak ada layanan PPID dan pengaduan.
b. Permintaan informasi dan pengaduan berdasarkan jenis komoditas didominasi oleh produk pangan/makanan/minuman (51,52%), diikuti dengan kosmetika (21,21%), dan obat tradisional (12,12%).
c. Jenis profesi yang menggunakan layanan adalah pelaku usaha (30,30%), umum (27,27%), karyawan (18,18%), PNS/TNI/POLRI (15,15%), pelajar/mahasiswa (6,06%), dan ibu rumah tangga (3,03%).
d. Mekanisme menjawab yang sering dilakukan adalah secara langsung.
e. Kelompok informasi produk terbanyak yaitu terkait legalitas produk terutama tentang alur pengajuan izin edar produk.

V. REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Koordinasi lintas sektor perlu dipererat untuk menguatkan pengawasan obat dan makanan di seluruh wilayah kerja BBPOM di pekanbaru dan mempercepat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Mengetahui,
Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Pekanbaru,

Alex Sander, S.Farm, Apt, MH

Pekanbaru, 3 Oktober 2025
Ketua Tim Pelayanan Publik

Dra. Syarnida, Apt.,MM

Lampiran

Rincian Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan
Triwulan III Tahun 2025 (1 Juli s/d 30 September 2025)

NO	KONSUMEN			LAYANAN			JENIS KOMODITI	PETUGAS PENERIMA	ISU/ TOPIK	KLASIFIKASI	SUBKLASIFIKASI	SARANA	TGL LAYANAN	TGL RUJUKAN	TL RUJUKAN	STATUS	TGL *CLOSED*	*TIMELINE* (HK)
	NAMA	PEKERJAAN	JENIS KELAMIN	ISI LAYANAN	JAWABAN	JENIS LAYANAN												
1	Japan	Karyawan	L	Konsumen menanyakan kemungkinan untuk menguji produk tepung miliknya di BBPOM di Pekanbaru.	BBPOM di Pekanbaru tidak menerima sampel pengujian dari masyarakat. Pelaku usaha dapat melakukan pengujian di laboratorium eksternal terakreditasi, di antaranya Balai Pengujian Mutu Barang, Jl. Dr. Sutomo No.108 Pekanbaru, Sucofindo Jl. Jend A, Yani No. 79 Pekanbaru, atau lab terakreditasi lainnya.	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul A.A	Pengujian	Mutu	Pengujian	Langsung	02/07/2025	-	-	*Closed*	02/07/2025	0
2	James Bond	Pelaku Usaha	L	Pelaku usaha menanyakan kemungkinan pengujian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) miliknya di BBPOM di Pekanbaru dan cara pendaftaran produk tsb untuk mendapatkan izin edar.	BBPOM di Pekanbaru tidak menerima sampel pengujian dari masyarakat. Pelaku usaha dapat melakukan pengujian di laboratorium eksternal terakreditasi, di antaranya Balai Pengujian Mutu Barang, Jl. Dr. Sutomo No.108 Pekanbaru, Sucofindo Jl. Jend A, Yani No. 79 Pekanbaru, atau lab terakreditasi lainnya. Petugas juga menginformasikan persyaratan dokumen pendaftaran produk yaitu termasuk ke pendaftaran pangan olahan, dimana pelaku usaha harus memenuhi dulu syarat awal termasuk SNI (3553:2015 Air Mineral). Jika dokumen awal yang dibutuhkan sudah lengkap, dapat diserahkan langsung ke kantor BBPOM di pekanbaru atau terlebih dahulu kontak dengan Tim sertifikasi dan kemudian melanjutkan poses selanjutnya.	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul A.A	Pengujian dan Perizinan	Mutu	Pengujian	Langsung	04/07/2025	-	-	*Closed*	04/07/2025	0

3	Fernana Reza Assidiq	Pelajar/Mahasiswa	L	Yang bersangkutan (Mahsiswa Fakultas Hukum UIR) berencana melakukan penelitian terkait peredaran produk tembakau cair (Vape), menanyakan peran BPOM terkait hal tersebut.	Petugas menjelaskan Peraturan Pemerintah No 28 tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan : Pada Pasal 431 ayat 5 dinyatakan bahwa setiap orang yang memproduksi, mengimpor, dan/atau mengedarkan rokok elektronik wajib: a. memiliki perizinan berusaha sesuai dg ketentuan peraturan perundang-undangan b. mematuhi batas maksimal kadar nikotin c. melakukan pengujian kadar nikotin untuk setiap varian yang diproduksi dan/atau diimpor; dan d. melaporkan hasil pengujian kadar nikotin sebagaimana dimaksud dalam huruf c, daftar kandungan dan bahan tambahan kepada lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan. BPOM tidak memiliki kewenangan dalam pendaftaran untuk peredaran produk tembakau termasuk rokok elektronik. Pengawasan yang dilakukan BPOM berdasarkan PP 28 tahun 2024 terhadap produk tembakau antara lain: - Pengawasan kadar nikotin dan tar - Pengawasan daftar kandungan dan daftar bahan tambahan yang dilarang - Pengawasan pencantuman peringatan kesehatan termasuk informasi pada label kemasan - Pengawasan peringatan kesehatan pada kemasan	Permintaan Informasi	Napza	Nurul A.A	Konsultasi penelitian	Info Umum	Management Badan POM	Langsung	04/07/2025	-	-	*Closed*	04/07/2025	0
4	Arliswan	Umum	L	Konsumen menanyakan syarat- syarat izin edar Tepung Talas.	Petugas menginformasikan persyaratan dokumen pendaftaran pangan olahan (Tepung), dimana pelaku usaha terlebih dahulu harus memenuhi syarat awal termasuk mengurus SNI di Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Pekanbaru . Jika Dokumen awal sudah lengkap, dapat diserahkan langsung ke BBPOM di Pekanbaru atau kontak dengan Tim sertifikasi dan kemudian melanjutkan ke proses selanjutnya.	Permintaan Informasi	Makmin	Rafita Fitri	Konsultasi izin edar	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	09/07/2025	-	-	*Closed*	09/07/2025	0

5	Adriana	Umum	P	Konsumen menanyakan proses izin edar Obat Donasi dari luar Negri	Petugas menerangkan kepada konsumen bahwa sesuai dengan Peraturan Badan POM RI Nomor 30 Tahun 2022 antara lain menyebutkan : bahwa pemasukkan Obat dan Bahan Obat melalui Mekanisme jalur khusus (Special Access Scheme/ SAS)Obat Donasi adalah kewenangan Kementrian Kesehatan. Untuk itu petugas memintakan informasi ke Dinkes Pekanbaru bagian yang bisa dihubungi di Kemenkes Jakarta untuk konsumen konsultasi selanjutnya.	Permintaan Informasi	Obat	Rafita Fitri	Konsultasi izin Edar Obat	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	10/07/2025	-	-	*Closed*	10/07/2025	0
6	Nofrianto	Pelaku Usaha	L	Pelaku usaha menanyakan tata cara pendaftaran obat yang berasal dari bahan alam, berbentuk serbuk.	Disampaikan obat bahan alam terbagi menjadi 3, yaitu jamu, obat herbal terstandar dan fitofarmaka. Jenis usaha juga terbagi 3, yaitu usaha mikro, usaha kecil dan industri obat tradisional. Karena sediaan berupa serbuk, pelaku usaha diarahkan mendaftarkan produk sebagai UMOT. Namun, jika ke depannya akan dilakukan pengembangan lebih lanjut disarankan mendaftarkan produk sebagai UKOT. Petugas telah menyampaikan persyaratan awal untuk sertifikasi CPOTB (Cara Pembuatan Obat Trdisional yang Baik), di antaranya NIB, NPWP, denah lay out sarana, peta lokasi sarana, dan dokumen mutu terkait. Mengingat lokasi usaha berada di Kabupaten Indragiri Hilir, pelaku usaha diarahkan untuk konsultasi lebih lanjut ke UPT BPOM terdekat yaitu Balai POM di Indragiri Hulu.	Permintaan Informasi	Obat Trad.	Nurul	Konsultasi Izin Produk	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	14/07/2025	-	-	*Closed*	14/07/2025	0
7	Maryam	Pelaku Usaha	P	Yang bersangkutan ingin berkonsultasi tentang Izin Edar MD Rangginang	Kepada yang bersangkutan di jelaskan cara pendaftaran Izin Edar Rangginang. Untuk Izin Makanan Rangginang tidak diharuskan Izin Edar BBPOM MD, cukup izin edar di Dinas Kesehatan yaitu PIRT,tetapi yang bersangkutan ingin lebih mempunyai daya jual yang lebih luas. Kepada yang bersangkutan agar mengurus NIB terlebih dahulu di DPMPTSP atau melalui OSS. Kepada yang bersangkutan juga diberikan Format/syarat2 apa saja yg harus dilengkapi	Permintaan Informasi	Makmin	Suhelmi	Konsultasi	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	21/07/2025	-	-	*Closed*	21/07/2025	0
8	Suyono Hadi	Karyawan	L	Konsumen menanyakan syarat- syarat untuk izin edar sabun cuci piring cair/liquid	Petugas menjelaskan bahwa untuk izin edar selain sabun mandi atau sabun cuci cair/liquid / PKRT (Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga) dikeluarkan oleh Kemenkes RI, oleh karena itu konsumen diarahkan ke Dinas Kesehatan Provinsi Riau.	Permintaan Informasi	PKRT	Rafita Fitri	Konsultasi izin edar	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	24/07/2025	-	-	*Closed*	24/07/2025	0

9	Fergie	Pelaku Usaha	P	Yang bersangkutan menanyakan izin edar produk Kosmetik (Pomade)	Kepada yang bersangkuatan dijelaskan persyaratan Izin Edar BPOM RI NA derngan mengurus NIB dan persyaratan yang sudah ada di Form yang diberikan	Permintaan Informasi	Kosmetik	Suhelmi	Konsultasi	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	25/07/2025	-	-	*Closed*	25/07/2025	0
10	Dewi Setiawati	Umum	P	Yang bersangkutan menanyakan pengurusan Izin Edar Sabun Mandi	Sudah di sampaikan kepada konsumen untuk pengurusan Izin Edar Produk Sabun harus mengurus terlebih dahulu NIB dan melengkapi persyaratan yang ada di Format yang diberikan	Permintaan Informasi	Kosmetik	Suhelmi	Konsultasi	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	01/08/2025	-	-	*Closed*	01/08/2025	0
11	Sudarmaji	PNS/TNI/POLRI	L	Customer menanyakan Izin edar produk sabun mandi cair, sabun cuci piring, shampoo, VCO, sari jahe dan kencur, balsem, dan minyak angin	Petugas menjelaskan persyaratan dan alur pengajuan untuk masing-masing produk. Sabun cuci piring diajukan ke Dinas Kesehatan Provinsi Riau, Bidang PKRT Sabun mandi dan shampoo diajukan ke BPOM, disanpaikan persyaratan pendaftaran produk kosmetik. VCO karena pelaku usaha belum memutuskan apakah akan mencantumkan klaim kesehatan/tidak, maka disampaikan dapat melalui jalur pendaftaran obat tradisional/bahan alam dan melalui pendaftaran pangan olahan. Telah disampaikan persyaratan masing-masingnya. Untuk sari jahe dan sari kencur ready to drink masuk ke jalur pendaftaran pangan olahan, telah disampaikan syarat dan alur. Untuk balsem dan minyak angin diarahkan untuk pendaftaran obat tradisional/bahan alam dan telah disampaikan pula persyaratannya.	Permintaan Informasi	Kosmetik	Nurul	Konsultasi Izin Edar	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	04/08/2025	-	-	*Closed*	04/08/2025	0
12	Artanto Aman	PNS/TNI/POLRI	P	Custoer menanyakan Izin edar produk minuman jahe (cairan) dan bumbu rujak dan biayanya	Pada Customer disampaikan bahwa untuk minuman jahe (ready to drink) dan bumbu rujak dengan usia simpan lebih dari 7 hari, izin edar dari BPOM (BPOM RI MD). Telah diinformasikan persyaratan dan tahapan pendaftaran produk tersebut. Produk minuman jahe masuk kategori minuman botanikal dengan biaya pendaftaran baru sebesar Rp. 300,000. Sedangkan bumbu rujak masuk kategori pangan bumbu kacang dengan biaya pendaftaran baru sebesar Rp. 200,000.	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul	Konsultasi izin edar	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	04/08/2025	-	-	*Closed*	04/08/2025	0
13	Adriana	Umum	P	Yang bersangkutan menanyakan prosedur membawa obat dari Luar Negeri (SAS Obat Donasi)	Sudah disampaikan pada Customer bahwa SAS Obat Donasi wewenang dari Kemenkes dan sudah diberikan kontak Staf SAS Kemenkes.	Permintaan Informasi	Obat	Suhelmi	Konsultasi	Info Umum	Management Badan POM	Langsung	11/08/2025	-	-	*Closed*	11/08/2025	0

14	Muhammad Silma	Umum	L	Yang bersangkutan mau menanyakan tentang Izin Edar Parfum	Kepada yang bersangkutan di jelaskan tentang persyaratan izin edar parfum dengan mengurus NIB terlebih dahulu di Mal Pelayanan Publik atau OSS	Permintaan Informasi	Kosmetik	Suhelmi	Konsultasi	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	11/08/2025	-	-	*Closed*	11/08/2025	0
15	Mhm. Silma	Umum	L	Yang bersangkutan Ingin berkonsultasi tentang Izin Edar Parfum	Kepada yang bersangkutan dijelaskan persayaratan untuk Izin Edar Parfum harus melengkapi persayaratan yang ada pada Format yang di berikan.	Permintaan Informasi	Kosmetik	Suhelmi	Konsultasi	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	11/08/2025	-	-	*Closed*	11/08/2025	0
16	Patrick Fransluis Aponda	Karyawan	L	Pelaku usaha (PT. Garam) mengonfirmasi tindak lanjut atas Surat Peringatan No. T-PW.04.03.54.07.25.1469 Tanggal 29 Juli 2025 dari Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan terkait hasil pengujian produk garam Segi Tiga G oleh BBBPOM di Pekanbaru	- Petugas bersama staf pengujian menjelaskan hasil pengujian kadar air dan KIO3 produk garam Segi Tiga G produksi PT. Garam yang tidak memenuhi syarat (TMS). - Petugas juga berkoordinasi dengan Direktorat Peredaran Pangan Olahan terkait tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. - Bahwa sesuai Surat Peringatan terlampir butir 1, pelaku usaha harus melakukan penarikan produk sesuai nomor bets sebagaimana tertera pada surat. Pelaku usaha harus menyampaikan laporan dengan melampirkan formulir sebagaimana PerBPOM No. 22 Tahun 2025 tentang Penarikan dan Pemusnahan Pangan Olahan. Jika produk sudah tidak ada di pasaran agar dibuktikan dengan edaran/pemberitahuan ke distributor serta hasil penelusuran dari distributor yang menunjukkan produk sudah tidak ada di pasaran. - Untuk butir 2, pelaku usaha diminta melakukan perbaikan agar kadar KIO3 maupun kadar air memenuhi syarat baik dalam proses produksi hingga proses distribusi. - Pemenuhan tindak lanjut tidak harus menunggu semua butir selesai ditindaklanjuti, dapat dilakukan pelaporan progres untuk butir yang telah selesai terlebih dahulu kepada Direktorat Peredaran Pangan Olahan .	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul A.A	konsultasi Surat Peringatan dari BPOM	Mutu	Pengujian	Langsung	12/08/2025	-	-	*Closed*	12/08/2025	0
17	Rony Suprana	PNS/TNI/POLRI	L	Pelaku usaha menanyakan persyaratan dan alur untuk mendapatkan izin edar produk ayam goreng, ayam bakar, dan ayam katsu frozen.	Diketahui pelaku usaha sudah melakukan produksi selama 2 tahun . Fasilitas produksi saat ini sudah terpisah dari dapur rumah tangga. Petugas menerangkan persyaratan yang harus dipenuhi pelaku usaha untuk mendapatkan IP-CPPOB (7 dokumen) terlebih dahulu sebelum mengajukan izin edar. Jika semua dokumen sudah siap, pelaku usaha diarahkan untuk menghubungi Tim Sertifikasi BBPOM di Pekanbaru untuk mendapatkan pendampingan.	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul A.A	Konsultasi izin edar produk Frozen	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	13/08/2025	-	-	*Closed*	13/08/2025	0

18	Hadi	PNS/TNI/POLRI	L	Yang bersangkutan ingin informasi tentang Notifikasi Kosmetik	Kepada yang bersangkutan dijelaskan persyaratan notifikasi Kosmetik yaitu : dengan mengurus persetujuan Denah Sarana Produksi Kosmetik terlebih dahulu, setelah disetujui baru melengkapi persyaratan pendaftran produk Kosmetik dan menyiapkan tenaga teknik kefarmasian atau Apoteker tergantung Type Kosmetik yang akan dipilih, Type A atau B. Dan diberikan form Notifikasi Kosmetik sebagai panduan.	Permintaan Informasi	Kosmetik	Rafita Fitri	konsultasi Izin edar Kosmetik	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	14/08/2025	-	-	*Closed*	14/08/2025	0
19	Yodi	Umum	L	Yang bersangkutan ingin konsultasi tentang persyaratan izin edar Obat Trasisional	Kepada yang bersangkutan dijelaskan tentang persyaratan izin edar Obat Tradisional. Untuk UKOT harus mempunyai penanggung jawabnya Apoteker, sedangkan untuk UMOT tidak mesti penanggung jawabnya Apoteker. Dan kepada yang bersangkutan juga diberikan Format persyaratan untuk izin edar Obat Tradisional.	Permintaan Informasi	Obat Trad.	Suhelmi	Konsultasi	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	19/08/2025	-	-	*Closed*	19/08/2025	0
20	David	Karyawan	L	Yang bersangkutan menanyakan kode KBLI untuk produk Gula Kelapa dan Minyak Kelapa	Kepada yang bersangkutan diberikan informasi terkait Kode KBLI untuk produk Gula Palma Serbuk yaitu 10722 dan Kode KBLI untuk produk Minyak Kelapa yaitu 10422. untuk pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB).	Permintaan Informasi	Makmin	Yenita	Konsultasi	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	26/08/2025	-	-	*Closed*	26/08/2025	0
21	Yodi Pedrian	Pelaku Usaha	L	Pelaku usaha ingin mendaftarkan produk serbuk minuman buah mahoni, daun sambiloto dan pinang sebagai produk makanan (MD) sebagai persyaratan ekspor produk tersebut ke Malaysia dan Singapura	Petugas menyampaikan bahwa serbuk minuman mengandung buah mahoni, daun sambiloto dan pinang tidak dapat dikategorikan sebagai pangan, melainkan sebagai obat bahan alam/obat tradisional karena tidak terdapat pada database bahan pangan. Dijelaskan bahwa untuk mendaftarkan produk obat bahan alam harus mengajukan sertifikasi Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara bertahap untuk UKOT/UMOT Tahap I terlebih dahulu dengan menyampaikan dokumen administrasi dan mutu yang dipersyaratkan. Setelah dokumen-dokumen tersebut lengkap dapat disampaikan kepada Tim Sertifikasi BBPOM di Pekanbaru. Jika sertifikasi CPOTB bertahap telah selesai, pelaku usaha dapat melanjutkan ke permohonan registrasi produk OTSK lokal.	Permintaan Informasi	Obat Trad.	Nurul A A	Konsultasi	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	27/08/2025	-	-	*Closed*	27/08/2025	0

22	Andi Hilmawan	Pelaku Usaha	L	Alur pendaftaran produk frozen nugget	Frozen nugget termasuk produk yang harus memiliki izin edar BPOM RI MD. Petugas menyampaikan persyaratan dokumen awal permohonan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) meliputi NIB RBA, NPWP, peta lokasi sarana produksi, denah layout bangunan sarana produksi, deskripsi akhir produk dan bahan baku, alur produksi, foto sarana produksi yang sudah terpisah dari dapur rumah tangga. Setelah dokumen lengkap dapat disampaikan kepada Tim Sertifikasi BBPOM di pekanbaru untuk selanjutnya didampingi untuk melengkapi dokumen lanjutan	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul A A	Konsultasi	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	27/08/2025	-	-	*Closed*	27/08/2025	0
23	Muhammad Fahrul	Karyawan	L	Terdapat tambahan data untuk perbaikan akun registrasi untuk pendaftaran produk snack impor	Pelaku usaha sedang dalam proses pengurusan izin edar produk snack impor sehingga layanan ditindaklanjut oleh Tim Sertifikasi.	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul A A	Konsultasi	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	28/08/2025	-	-	*Closed*	28/08/2025	0
24	Johan Min Jong	Pelaku Usaha	L	Apa saja persyaratan untuk pendaftaran izin edar produk minuman kelapa dalam kemasan? Minuman ini rencananya akan dipasarkan sampai ke Kota Medan, Jakarta dan akan diekspor juga ke luar negeri. Masa simpan minuman kelapa murni dalam botol yaitu selama 7 hari.	Minuman dari kelapa murni tanpa pengolahan menjadi kewenangan Kementerian Pertanian, dalam hal ini pelaku usaha dapat berkonsultasi ke Dinas Pertanian Kota Pekanbaru. Jika pelaku usaha menambahkan bahan lain, misalnya pengawet untuk menambah masa simpan produk, maka produk tersebut termasuk kategori pangan olahan yang menjadi kewenangan BPOM. Menyikapi hal tersebut, Petugas juga telah menyampaikan persyaratan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (IP CPPOB). Pelaku usaha juga meminta informasi terkait BTP pengawet yang diperbolehkan. Untuk minuman botanikal, pengawet yang bisa digunakan antara lain asam sorbat, asam benzoat, potasium sorbat dan natrium benzoat. Informasi lengkap terkait BTP dapat diperoleh di Peraturan BPOM No 11 Tahun 2019 tentang Bahan Tambahan Pangan yang dapat diakses melalui jdih.pom.go.id	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul A.A	Izin edar	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	02/09/2025	-	-	*Closed*	02/09/2025	0

25	Ardiansyah Eka Putra	PNS/TNI/POLRI	L	Pelaku menanyakan syarat dan prosedur pendaftaran produk olahan cokelat produksi Turki	Petugas menyampaikan bahwa Pelaku usaha dapat melengkapi persyaratan pemenuhan Standar SMKPO (Sistem Manajemen Keamanan Pangan Olahan) terlebih dahulu (diberikan contoh/template dokumen). Apabila semua persyaratan administratif dan mutu sudah dilengkapi, dapat disampaikan kepada Tim Sertifikasi BBPOM di Pekanbaru. Sebagai gambaran, petugas juga menyampaikan tahapan berikutnya setelah pelaku usaha mendapatkan sertifikat SMKPO, yaitu melakukan pendaftaran akun perusahaan dan pendaftaran produk melalui ereg-rba. Semua persyaratan sudah diinformasikan kepada pelaku usaha.	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul	Konsultasi Izin Edar	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	09/09/2025	-	-	*Closed*	09/09/2025	0
26	Fahturahman	Umum	L	Yang bersangkutan menanyakan pengurusan Izin Edar Bakso, dan Nuget	Kepada yang bersangkutan disampaikan acara Izin Edar Bakso dan Nuget (Produk Frozen). yang bersangkutan sudah punya NIB dan NPWP dan pada yang bersangkutan jg di berikan Format Persyaratan untuk mendapatkan Izin Edar Produk Frozen, salah satunya mempunyai dapur terpisah dari dapur rumah tangga	Permintaan Informasi	Makmin	Suhelmi	Konsultasi	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	15/09/2025	-	-	*Closed*	15/09/2025	0
27	Andi Hilmawan	Pelaku Usaha	L	Yang bersangkutan menanyakan maksud dari persyaratan dokumen IP-CPPOB butir 5 yaitu : deskripsi produk akhir dan bahan baku.	Petugas menjelaskan bahwa deskripsi produk akhir harus dibuat per masing-masing produk yang didaftarkan misalnya pelaku usaha memiliki 5 produk maka harus membuat sebanyak 5 deskripsi akhir produk . Untuk deskripsi bahan baku dibuat berdasarkan komposisi bahan baku yang digunakan pada suatu produk, misalnya produk rendang daging harus memiliki deskripsi bahan baku daging, santan cabe, bawang dll.	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul A.A	Izin edar	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	18/09/2025	-	-	*Closed*	18/09/2025	0
28	Irawan Dewita	Karyawan	P	Yang bersangkutan menanyakan prosedur pendaftaran minuman impot dari Malaysia	Petugas menyampaikan dokumen persyaratan pemenuhan standar SMKPO (e-sertifikasi) meliputi NIB, NPWP, surat pemenuhan standar SMKPO , Layout gudang, sistem audit internal dan dokumen keamanan dan mutu pangan. Jika pelaku usaha sudah memenuhi persyaratan tersebut dapat beerkonsultasi dengan Tim Sertifikasi BBPOM di Pekanbaru melalui nomor yang tersedia. Setelah mendapatkan sertifikat SMKPO pelaku usaha dapat melakukan pendaftran akun perusahaan dan pendaftaran produk (ereg-RBA).	Permintaan Informasi	Makmin	Nurul A.A	Izin edar	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	18/09/2025	-	-	*Closed*	18/09/2025	0

29	Sasmi Khairunnisa	Pelajar/Mahasiswa	P	Yang bersangkutan merupakan mahasiswa dari Universitas Pahlawan Bangkinang, bermaksud ingin mendaftarkan produk hasil percobaan yaitu gel dari bawang merah. Yang bersangkutan menanyakan prosedur memperoleh izin edar dari BPOM	Petugas menjelaskan bahwa untuk produk gel harus diproduksi oleh UKOT. Disampaikan persyaratan sertifikasi Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Bertahap yang terdiri dari dokumen administrasi dan dokumen mutu. Apabila semua dokumen telah lengkap dapat berkonsultasi dengan Tim Sertifikasi BBPOM di Pelanbaru melalui kontak yang tersedia. Jika proses sertifikasi CPOTB telah selesai, pelaku usaha dapat melanjutkan ke tahapan selanjutnya, yaitu registrasi akun perusahaan, pra registrasi produk dan registrasi produk.	Permintaan Informasi	Obat Trad.	Nurul A.A	Izin edar	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	19/09/2025	-	-	*Closed*	19/09/2025	0
30	Pipit	Pelaku Usaha	P	Pelaku usaha menanyakan syarat-syarat untuk pendaftaran izin edar minyak goreng .	Kepada pelaku usaha /konsumen dijelaskan persyaratan izin edar minyak goreng , yang sebelumnya pelaku usaha diminta mengurus SNI ke BSN (Badan Standarisasi Nasional sambil melengkapi syarat-syarat dokumen awal cara produksi pangan olahan yang baik/CPPOB .	Permintaan Informasi	Makmin	Rafita Fitri	Izin edar	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	23/09/2025	-	-	*Closed*	23/09/2025	0
31	Irawan Dewita	Umum	P	Yang bersangkutan ingin konsultasi tentang Izin edar produk Luar (Minuman Malaysia)	Kepada yang bersangkutan dijelaskan izin edar produk luar yang akan diedarkan di Indonesia. Kepada yang bersangkutan sudah diberikan syarat2 untuk melengkapi data dan bersangkutan harus masuk ke link SMKPO	Permintaan Informasi	Makmin	Suhelmi	Konsultasi	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	24/09/2025	-	-	*Closed*	24/09/2025	0
32	Yulia	Ibu Rumah Tangga	P	Bagaimana cara mendapatkan izin edar parfum produksi lokal?	Petugas menyampaikan persyaratan awal untuk mendapatkan izin edar parfum (kosmetika). Pelaku usaha harus melakukan pendaftaran akun e-sertifikasi.pom.go.id dengan mempersiapkan NIB OSS RBA, NPWP, data aset perusahaan, akte pendirian usaha, nama penanggung jawab akun dan email koresponden. Setelah melakukan pendaftaran akun, pelaku usaha dapat melanjutkan ke pengajuan persetujuan denah industri kosmetik melalui e-sertifikasi.pom.go.id, dengan persyaratan surat permohonan, denah yang diajukan dan NIB. Selanjutnya pelaku usaha dapat melakukan permohonan sertifikasi pemenuhan aspek CPKB ke BBPOM di Pekanbaru dengan mempersiapkan surat permohonan, dokumen mutu CPKB, dan surat persetujuan denah. Telah disampaikan juga link folder untuk contoh-contoh dokumen yang	Permintaan Informasi	Kosmetik	Nurul A.A	Izin edar	Legalitas	Proses pendaftaran	Langsung	29/09/2025	-	-	*Closed*	29/09/2025	0

					dipersyaratkan. Setelah semua tahapan tersebut selesai, pelaku usaha dapat mengajukan pendaftaran produk parfum melalui registrasi.pom.go.id dengan melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu.													
33	Rwafemir Harary	Pelaku Usaha	L	Pelaku usaha menanyakan apakah cangkang kapsul (kapsul kosong) wajib memiliki izin edar BPOM untuk dapat diperjualbelikan? Apakah pelaku usaha yang merupakan distributor alat kesehatan diperbolehkan untuk menjual cangkang kapsul?	Petugas menjelaskan bahwa Cangkang Kapsul termasuk ke dalam eksipien farmasi atau bahan tambahan yang digunakan pada sediaan obat. Untuk itu, pendistribusiannya harus memenuhi aspek Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) sebagaimana Peraturan Badan POM No 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat yang Baik. Untuk dapat mendistribusikan cangkang kapsul, distributor harus memiliki KBLI 46447, izin PBF dan sertifikat CDOB.	Permintaan Informasi	Lainnya	Yenita/Nurul A.A	regulasi distribusi	Legalitas	Sertifikasi	Langsung	30/09/2025	-	-	*Closed*	30/09/2025	0

Pekanbaru, 3 Oktober 2025

Petugas Penyusun Laporan



Nurul A. Almunawwarah, Apt., M.Si