

REKAP PENGADUAN 2024
BALAI BESAR POM DI DENPASAR
JANUARI-OKTOBER

No	TANGGAL	NAMA & ALAMAT KONSUMEN	URAIAN LAPORAN PENGADUAN		KETERANGAN TINDAK LANJUT			Jangka Waktu TL	Tanggal Menghubungi Pengadu	Sarana Layanan	Monev
			KATEGORI	URAIAN	BELUM	SEDANG PROSES	SUDAH				
							SELESAI PROSES				
1	15 Januari 2024	xxxxx/ Ubud	Apotek	Mengadukan adanya apotek yang belum berijin : xxxxx yang ada di Jalanxxxxx no xxxx A Denpasar, bali	0	0	Izin Operasional xxxxx No xxxx dan SIPA masih dalam proses (belum terbit) namun telah melakukan kegiatan kefarmasian/Pelayanan resep dokter, dan penyerahan Obat keras dan obat bebas terbatas ke konsumen, sejak Desember 2023. Pengadaan obat berasal dari apotek lain yang tergabung dalam xxxxxxxxxxxxxxxxx, dll. Terhadap obat keras dan obat bebas terbatas dilakukan pengamanan sementara oleh petugas BBPOM Denpasar. Apoteker penanggungjawab membuat Surat Pernyataan tidak akan melakukan pelayanan kefarmasian sampai izin operasional terbit.	5 HK	22 Januari 2024	Whatsapp	Sudah ditindaklanjuti
2	25 Januari 2024	xxxxxx/ Ubud	Apotek	Mengadukan adanya apotek yang belum berijin : xxxxxxxx yang ada di jalan xxxxxxxx, Panjer Denpasar, bali . HP: 081xxxxxxx71	0	0	Pihak xxxxxxxx menindaklanjuti dengan melakukan penghentian kegiatan kefarmasian dan penutupan Apotek xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Denpasar) sampai SIA terbit. (Dokumentasi foto terlampir). Menurut pihak manajemenxxxxxxx, Dinas Kesehatan Kota Denpasar akan melakukan visitasi terkait perizinan apotek pada hari senin, 29 januari 2024. Pihak manajemen akan melakukan klarifikasi terkait pengaduan xxxxxxxx kepada Kepala BBPOM Denpasar	2HK	29 januari 2024	Whatsapp	Sudah ditindaklanjuti
3	29 januari 2024	xxxxxxx/Jl. xxxxxxxx Kutuh	Apotek	Mengadukan adanya apotek yang belum berijin : APOTEK xxxxxxxxxxxx, kuta Selatan, xxxxxxxxxxx	0	0	Surat Izin Apotek xxxxxxxx dan SIPA masih dalam proses (belum terbit) namun telah melakukan kegiatan kefarmasian/penyerahan obat keras dan obat bebas terbatas kepada konsumen, sejak 25 Januari 2024. Pengadaan obat berasal dari Apotek xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx melalui sistem Apotek Digital dengan dokumen berupa Permintaan Mutasi terlampir, sejak 17 Januari 2024. Pada saat pemeriksaan ditemukan obat keras dan obat bebas terbatas dilakukan pengamanan sementara oleh petugas BBPOM di denpasar sesuai dengan Berita Acara Pengamanan Sementara Produk. Apotek Penanggung Jawab membuat Surat Pemyataan tidak akan melakukan pelayanan kefarmasian (Obat keras dan obat bebas terbatas) sampai izin operasional terbit.	4 HK	2 Februari	Whatsapp	Sudah ditindaklanjuti

8	24-Apr-24	xxxxxxxxxxx	Produsen Pangan Olahan	Memasarkan produk-produk Tanpa Izin Edar (TIE)	0	0	1. Telah melakukan pemeriksaan dan pembinaan 29 April 2024 di xxxxxxxxxxxxxx Kuta Utara, Badung 2. Pada saat pemeriksaan ditemukan menjual/ memajang produk pangan olahan (termasuk produkxxxxxxxxxxxx, OBA dan kosmetik TIE serta TMK label sebanyak 49 item dan didaftarkan ke BPOM atau Dinas Kesehatan untuk perbaikan label. Bukti retur dikirim ke BBPOM Denpasar 3. Surat peringatan keras ke sarana agar tidak menjual produk pangan olahan kosmetik, obat bahan alam TIE dan TMK label serta produk pangan olahan dengan masa kadaluwarsa lebih dari 6 hari tanpa izin edar	3 HK	29-Apr-24	Whatsapp	Sudah ditindaklanjuti
9	2-Mei-2024	xxxxxxxxxxxxx	Produsen Pangan Olahan	Produk Pangan Tanpa Izin Edar	0	0	1. Petugas BBPOM di Denpasar telah melakukan pemeriksaan dan pembinaan terhadap xxxxxxxxxxxxxxxx 2. Pada saat pemeriksaan ditemukan menjual/memajang produk pangan olahan, OBA (Obat Bahan Alam), dan kosmetika TIE (Tanpa Izin Edar) serta TMK (Tidak Memenuhi Ketentuan) label sebanyak 45 item. Terhadap produk tersebut disisihkan untuk diretur ke produsennya masing-masing untuk didaftarkan ke BPOM atau Dinas Kesehatan setempat serta dilakukan perbaikan label. 3. Surat Peringatan Keras ke sarana agar tidak menjual produk pangan olahan, kosmetika, obat bahan alam TIE dan TMK label serta produk pangan olahan dengan masa kedaluwarsa lebih dari 6 hari Tanpa Izin Edar.	1 HK	3-Mei-2024	Whatsapp	Sudah ditindaklanjuti
10	4-Juni-2024	xxxxxxxxxxxxx	Produsen Pangan Olahan	Pengaduan : 1. Retail yang telah di tindak, menjual produk TIE 2. Produsen produk TIE melakukan produk di lokasi lain yang belum tersertifikasi Badan POM, berbeda dari alamat produksi yang didaftarkan ke Badan POM	0	0	1. sarana memproduksi minuman jahe kemasan kaleng 330ml, ber merek xxxxxxxx mencantumkan Nomor Izin Edar MD. xxxxxxxx. Yang di daftarkan adalah kemasan botol kaca 330ml dengan alamat xxxxxxxxxx 2. Pada Oprasi Penindakan alamat tempat produk di xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, namun tidak menyampaikan perubahan alamat pada kemasan botol ke kaleng sehingga No. MD. Akan berubah sesuai kemasan yang digunakan 3. Di distribusi oleh xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx 4. Pada saat Oprasi Penindakan dilakukan penanganan produk sebanyak 129 box, masing-masing box berisi 24 kaleng dengan total 3096 kaleng. 5. Diperintahkan untuk menarik kembali produk 6. Sudah menandatangani surat pernyataan yaitu tidak memproduksi sebelum memiliki izin edar BPOM dan berproduksi pada alamat pabrik sesuai izin yang telah di daftarkan 7. Kamis 13 Juni 2024 pemilik Perusahaan xxxxxxxxxxxxxx menindaklanjuti ke Substansi Infokom Balai Besar POM Denpasar untuk melegalkan produknya	1 HK	4-Juni-2024	Whatsapp	Sudah ditindaklanjuti

11	07 Juni 2024	xxxxxxxxxx	Produsen Pangan Olahan	<p>Label Tidak Sesuai Ketentuan PerBPOM 31 Tahun 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada kata isi bersih - Keterangan kesetaraan sukrosa tidak diisi - letak label Halal dibelakang, seharusnya dibagian depan - nama jenis diletakkan di belakang 	0	0	<p>1. Petugas BBPOM di Denpasar telah melakukan pemeriksaan dan penelusuran terhadap data resmi produk dan produsen tersebut melalui Cek BPOM pada website Badan POM dengan memakai fasilitas Link Pre Market dan Post Market Integration (Sharing folder) dengan hasil produk tersebut benar telah memiliki izin edar BPOM 2. petugas telah melakukan tindak lanjut pengawasan label/penandaan dengan hasil :</p> <p>a. dilakukan sampling/pembelian produk terlapor untuk selanjutnya dilakukan penilaian kesesuaian label/penandaan pada kemasan primer dan sekunder terhadap rancangan/desain label kemasan yang disetujui dan diberlakukan oleh Badan POM. Hasil pemeriksaan adalah label produk pada kemasan primer dan sekunder tidak sesuai dengan yang disetujui, dengan demikian produk beredar tersebut Tidak Memenuhi Ketentuan. b. petugas melakukan langkah konfirmasi terhadap pemilik/kontak person yang tercantum pada cek BPOM. c. kepada yang bersangkutan telah diberikan KIE agar mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan dengan penuh kesadaran dan komitmen yang tinggi, demi ikut menjamin kesehatan masyarakat dengan memberikan informasi yang jujur dan ikut bertanggungjawab menjamin kemanana, mutu, dan manfaat produk yang diedarkan sesuai dengan standar.</p>	2 HK	13 Juni 2024	Whatsapp	Sudah ditindaklanjuti
12	08 Juli 2024	xxxxxxx	Pangan siap saji	<p>Pada tanggal 2 Juli 2024, Kami 4 orang datang ke xxxxxxx 2 orang memesan hot chocolate, 1 orang memesan green tea, dan 1 orang memesan orange juice. Kemudian selang 1 jam kami 3 orang (pemesan hot chocolate dan green tea) mengalami diare selama sehari-hari, sedangkan untuk pemesan orange juice dalam botol tidak diare. diduga bahan bahan hot chocolate+green tea tersebut mengandung bahan bahan yang tidak aman. Alamat cafe xxxxxxxx Canggu, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung Bali, 80363</p>	0	0	<p>BPOM di Denpasar bersurat ke Dinas Kesehatan Kab. Badung, Rekomendasi pemeriksaan ke Café tersebut.</p>	2 HK	10 Juli 2024	Whatsapp	Sudah ditindaklanjuti
13	08 Juli 2024	xxxxxxxxx	Produk Pangan olahan	<p>Ditemukannya xxxxxxxx dalam kemasan botol kaca 330 mL di retail seperti xxxxxxx dan beberapa xxxxxxxx dll) tanpa izin edaran melakukan xxxxxxxx untuk diedarkan secara masal sejak tahun 2020</p>	0	0	<p>Ditemukan hal-hal sebagai berikut: sarana memproduksi dalam kemasan botol, 330 mL dengan merk xxxxxxx yang tidak memiliki Nomor Izin Edar. Produk yang diproduksi antara lain xxxxxxxxxxxxxxxx. Pada saat operasi penindakan dilakukan pengamanan di tempat terhadap seluruh produk yang terdiri dari 4 (empat) item produk jadi dengan jumlah 211 botol. Sarana diperintahkan agar menarik produk yang ada dipasaran. telah menandatangani surat pernyataan untuk tidak berproduksi sebelum memiliki izin edar BPOM</p>	9 HK	19 Juli 2024	Whatsapp	Sudah ditindaklanjuti

14	03-Sep-24	Ni Ketut Karyawati	Obat Keras	Melaporkan kehilangan Obat keras berupa Tremenza tablet sebanyak 5 box dan 10 fles Tremenza sirup dari xxxxxxxxxxxx menuju xxxxxxxxxxxx. Kronologi : Pada tanggal 3 juli 2024 xxxxxxxxxxxx mengirimkan pesanan obat ke apotek-apotek oleh kurir, diantaranya tremenza tablet dan tremenza syrup yang merupakan pesanan Apotek xxxxxxxxxxxx, tapi Apotek tersebut tidak menerima pesanan dan sudah ditelusuri diapotek-apotek yang dikirim obat hari itu tidak ada barang tersebut. (Surat laporan kehilangan dari polisi, surat pesanan dan faktur terlampir)	0	0	Telah dihubungi Pihak PBF PTxxxxxxxxxxx dan diminta klarifikasi dan dilakukan pembinaan. Keterangan sesuai dengan nota dinas terlampir.	1 HK	04-Sep-24	Whatsapp	Sudah Ditindaklanjuti
----	-----------	--------------------	------------	---	---	---	---	------	-----------	----------	-----------------------

Denpasar, 31 Oktober 2024

Mengetahui,

Kepala Balai Besar POM di Denpasar



[Handwritten Signature]
Dra. I Gusti Ayu Adhi Anyapatni, Apt.
 NIP. 19660113 199013 2 002