



NOMOR SOP	: POM-05.03/CFM.01/SOP.01/IK.12A.04
TGL. PEMBUATAN	: 22 JULI 2019
NO & TGL. REVISI	: 04/ 13 JUNI 2022
TGL. EFEKTIF	: 13 JUNI 2022
DISAHKAN OLEH	: KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG  Sukriadi Darma, S.Si., Apt.
NAMA SOP	: TINDAK LANJUT PENGADUAN KONSUMEN

DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
---------------------	-------------------------------

1. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3209) 2. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1441, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063) 3. Undang-Undang RI Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3671) 4. Undang-Undang RI Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3671) 5. Undang-Undang RI Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5072)	Memiliki pendidikan dan pelatihan di bidang penyidikan
---	--

6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3781)
7. Peraturan Pemerintah RI Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 131, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3867)
8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu, dan Gizi Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4424)
9. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2005.
10. Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2004.
11. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan RI Nomor 02001/SK/KBPOM tentang Organisasi dan tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan RI Nomor HK.00.05.21.4231 Tahun 2004.
12. Keputusan Bersama MenKes dan MenPAN Nomor 264A/Menkes/SKB/VI/2003 dan Nomor 02/SKB/M.PAN/7/2003 tentang Tugas, Fungsi dan Kewenangan di Bidang Pengawasan Obat dan Makanan
13. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 tentang Manajemen Penyidikan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil

14. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Koordinasi, Pengawasan dan Pembinaan Penyidikan Bagi Penyidik Pegawai Negeri 15. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 05018/SK/KBPOM Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
POM-05.04/CFM.01/SOP.01 OPERASI PENINDAKAN DAN PENYIDIKAN OBAT DAN MAKANAN	1. Kamera 2. Kendaraan 3. Alat Tulis 4. Komputer 5. Peralatan / Perlengkapan Investigasi lain.
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Lakukan investigasi awal sesuai dengan IK sehingga investigasi sesuai dengan ketentuan dan mendapatkan perkara yang diduga sebagai perbuatan pidana.	Disimpan dalam bentuk file elektronik dan/atau file cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-05.03/CFM.01/SOP.01/IK.12A.04

NAMA SOP : TINDAK LANJUT PENGADUAN KONSUMEN

HALAMAN : 4 dari 6

A. Diagram Alir

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala BBPOM Di Bandung	Koordinator Kelompok Substansi Penindakan	Koordinator Kelompok Substansi Infokom	Tim Petugas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan informasi berupa laporan pengaduan terkait produk dan makanan ilegal						N/A	Form Pengaduan Konsumen	
2.	Menerima informasi berupa laporan pengaduan terkait produk dan makanan ilegal					Form Pengaduan Konsumen	1 HK	Form Pengaduan Konsumen	
3.	Menetapkan bentuk respon					Dokumen Laporan Pengaduan Konsumen	2 HK	Keputusan bentuk respon dapat berupa : 1. Feedback laporan 2. Kajian/analisis 3. Rencana tindakan 4. Rencana Investigasi 5. Pemutakhiran rawan kasus	
4.	Melakukan kegiatan tindak lanjut respon berupa investigasi awal atau kegiatan penindakan dan penyidikan					Dokumen Laporan Pengaduan Konsumen	7 HK	Hasil kegiatan tindak lanjut dapat berupa : 1. Laporan Operasi Intelijen 2. Berita Acara Pemeriksaan Sarana 3. SPDP	
5.	Membuat jawaban atas Laporan Pengaduan					1. Laporan Operasi Intelijen 2. SPDP	1 HK	Laporan Pengaduan yang telah dijawab	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-05.03/CFM.01/SOP.01/IK.12A.04

NAMA SOP : TINDAK LANJUT PENGADUAN KONSUMEN

HALAMAN : 5 dari 6

6.	Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan konsumen					Jawaban atas Laporan Pengaduan	1 HK		
----	---	--	--	--	--	--------------------------------	------	--	--

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah segala bentuk keterangan atau laporan yang diperoleh dari masyarakat, ULPK, Deputi I, II, dan III, Balai Besar/Balai POM, PPPOMN, maupun sumber lainnya terkait adanya dugaan tindak pidana Obat dan Makanan.
2. Pengaduan konsumen adalah pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada *contact center* dan/atau Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi BBPOM terkait pengawasan Obat dan Makanan.

C. Pihak yang Terkait

1. Kepala BBPOM Bandung.
2. Koordinator Kelompok Substansi Penindakan.
3. Koordinator Kelompok Substansi Informasi dan Komunikasi.
4. Tim Petugas Pelaksana Operasi Intelijen, Penindakan dan Penyidikan

D. Formulir yang Digunakan

1. Laporan Pengaduan Konsumen
2. Form Berita Acara Pemeriksaan Sarana
3. Laporan Operasi Intelijen

E. Output yang Dihasilkan

1. Berita Acara Pemeriksaan Sarana



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-05.03/CFM.01/SOP.01/IK.12A.04

NAMA SOP : TINDAK LANJUT PENGADUAN KONSUMEN

HALAMAN : 6 dari 6

2. Laporan Operasi Intelijen
3. SPDP

F. Bagan Proses Bisnis

