DATABASES PENGADUAN KONSUMEN
TANGGAL 01 Januari 2022 s/d 31 Maret 2022

Nomor Formulir		FOM-07.01.CFM.01 SOP.01.IK.04/23HFD
Nama Formulir		
Nomor / Tanggal Revisi		
Tanggal Efektif		
Halaman		

NO.	ID	KONSUMEN					LAYANAN				PEMENUHAN	RUJUKAN 1								RUJUKAN 2				RUJUKAN 3				JAWABAN FEEDBACK
		NAMA	ALAMAT	TELP	EMAIL	PEKERJAAN	JENIS KELAMIN	TU LAYANAN	JAWABAN	JENIS LAYANAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	SLA	NAMA UNIT RUJUKAN 1	TL RUJUKAN 1	STATUS RUJUKAN 1	WAKTU PENYELESAIAN RUJUKAN 1	TL RUJUKAN 2	STATUS RUJUKAN 2	WAKTU PENYELESAIAN RUJUKAN 2	NAMA UNIT RUJUKAN 2	STATUS RUJUKAN 2	TL RUJUKAN 2	NAMA UNIT RUJUKAN 3	STATUS RUJUKAN 3	TL RUJUKAN 3	
1	PST-31012022-005	Wira	Denpasar	08582917524		Pelaku Usaha	L	Ybs sedang dalam pengajuan CPOTB Bertahap menanyakan apakah id izin OSS yang sudah didapat dari OSS langsung ter-link atau sudah muncul di e-sertifikasi pom.go.id atau bisa di copy-paste di kolom tersebut, dikarenakan muncul ybs kolom id izin OSS di e-sertifikasi tidak free text dan tidak bisa di klik?	Data sedang dilakukan, kami akan informasikan secepatnya.		5	Memenuhi SLA	Deputi II Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (UNIT TEKNIS)	2022-02-02 20:41:54 (Ahmad Syahrudin, S.Farm) Menjawab pertanyaan Saudara diatas, kami sampaikan hal sebagai berikut : Pada saat membuat permohonan di e-sertifikasi, kolom id izin-oss berada di bagian paling bawah dari isian. kolom tersebut berupa dropdown list yang berarti pada saat di klik harusnya muncul daftar id izin apa saja yang dimiliki, lalu pelaku usaha memilih salah satu dari id izin tersebut yang sesuai. Satu id izin berlaku untuk 1 permohonan (kita mengajukan permohonan CPOTB 2 bentuk sediaan maka agar dapatkan membuat 2 permohonan sehingga memiliki 2 id izin). Serta id izin yang sudah dipakai untuk membuat draft permohonan di e-sertifikasi, dianggap id izin tersebut telah terpakai meskipun draft yang dibuat belum atau tidak jadi dikirimkan. Demikian yang dapat kami sampaikan. Terimakasih.											Yth. Bapak Wira Terima kasih telah menghubungi HALOBPOM. Sehubungan dengan permintaan informasi terkait proses pengajuan CDPTB bertahap, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut: 1.Pada saat membuat permohonan di e-sertifikasi pom.go.id, kolom ID izin OSS berada di bagian paling bawah dari isian, yang berupa dropdown list, yaitu ada saat diklik akan muncul daftar ID izin apa saja yang dimiliki, kemudian pelaku usaha memilih salah satu dari ID izin tersebut yang sesuai. 2.Pada saat ID izin OSS di aplikasi tersebut tidak bisa diklik, perlu diisiek kembali dan dipastikan bahwa
2	PST-22022022-001	Eman Hermansah	Jl. Poros Maksssar - Maros No. 33	085341678430	nurasima h140511@gmail.com	Pelaku Usaha	L	Ybs menanyakan mengapa saat akan melakukan pendaftaran akun di e-sertifikasi.pom.go.id dalam rangka pengajuan Sertifikat CPOTB Bertahap, muncul keterangan data NIB sudah terdaftar. Ybs mengatakan belum pernah memiliki akun di e-sertifikasi.pom.go.id? Nama Perusahaan : PT Faramayn Limtas Benua NIB Perusahaan 0220202711506	Terkait hal tersebut, akan kami teruskan ke Unit terkait untuk ditindaklanjuti. Kami akan informasikan secepatnya.		3	Memenuhi SLA	Deputi II Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (UNIT TEKNIS)	2022-02-23 13:50:59 (Ahmad Syahrudin, S.Farm) Sehubungan dengan pertanyaan Saudara diatas, bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut : 1. Telah dilakukan penelusuran di master data, Akun dengan nama perusahaan PT Faramayn Limtas Benua dan NIB 0220202711506 sudah terdaftar 2. Bersama ini kami lampirkan bukti yang diambil dari master data bahwa akun tersebut sudah terdaftar. 3. Apabila ada hal-hal yang ingin ditanyakan lebih jauh terkait hal tersebut dapat menghubungi IBA konsultasi dinomor 081212349515. Demikian yang dapat disampaikan. Terimakasih											Yth. Bapak Eman Hermansah Terima kasih telah menghubungi HALOBPOM. Sehubungan dengan permintaan informasi terkait akun di e-sertifikasi.pom.go.id bersama ini kami sampaikan bahwa akun dengan nama perusahaan PT. Faramayn Limtas Benua dan NIB 0220202711506 sudah terdaftar. Untuk informasi lebih lanjut dapat berkonsultasi melalui whatsapp pada nomor 081212349515. Demikian, terima kasih. Salam
3	PST-22022022-003	Martin / Rohan / Winda	Kelapa Gading	02145854293		Pelaku Usaha	L	Ybs dari PT. Raja Addototo Jaya Sejahtera melakukan pendaftaran akun suplemen impor pada asrot.pom.go.id, ybs menanyakan beberapa hal : 1. Ybs sudah melakukan perbaikan datanya pada hari ini 22/2/2022 di asrot.pom.go.id dan telah mengirimkan email verifikasi dokumen. Namun ybs mempertanyakan, apakah diperbolehkan untuk KBLI yang tercantum pada NIB OSS	Akan kami teruskan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti.		6	Memenuhi SLA	Deputi II Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (UNIT TEKNIS)	2022-02-23 08:59:55 (Surayya Nur Hasna, S.Farm., Apt.) 1. KBLI yang tercantum pada NIB OSS boleh berbeda dengan yang tercantum pada akte notaris perusahaan. Evaluasi akan mengacu pada NIB. 2. Belum ada timeline untuk evaluasi pendaftaran akun perusahaan. 3. Apabila perusahaan merupakan importir, Direktorat Registrasi OT, SK dan Kosmetik akan mengirimkan nota dinas permohonan audit sarana distribusi ke Direktorat Pengawasan OT dan SK setelah evaluasi berkas pendaftaran akun dilakukan. Audit sarana importir akan dilakukan oleh Direktorat Pengawasan OT dan SK. Jadwal audit dan timeline dapat dikonsultasikan kepada Direktorat Pengawasan OT dan SK.											Yth. Sdr/Rekan Martin / Rohan / Winda Terima kasih telah menghubungi HALOBPOM. Sehubungan dengan permintaan informasi terkait pendaftaran suplemen kesehatan dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut: 1.KBLI yang tercantum pada NIB OSS boleh berbeda dengan yang tercantum pada akte notaris perusahaan. Evaluasi akan mengacu pada NIB. 2.Blm ada timeline evaluasi akun perusahaan. Pada umumnya verifikasi akun perusahaan membutuhkan waktu sekitar 7 hari kerja dan apabila dijumpukan audit sarana, maka timeline akan lebih santai. Untuk
4	PST-21032022-020	Heri/ Risky / Indra/ Candika / Yeni	Jl. Malibu Raya Blk. J No.102, RT.7/RW.14, Cengkareng Tim., Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730	02154851380		Pelaku Usaha	L	Ybs mengadukan bahwa melakukan pengajuan SKI dan pembayaran SPB pada tanggal 14 Maret 2022, dan memperoleh catatan perbaikan. Perbaikan disampaikan kembali pada tanggal 18 Maret 2022 sebelum pukul 12.00 WIB, namun sampai dengan tsr ini (21 Maret 2022) pengajuan masih terdapat pada menu Terkirim. Mohon dibantu, pengajuan SKI	Diinformasikan akan diteruskan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti	P	2	Memenuhi SLA	Deputi II Direktorat Pengawasan Obat Tradisional dan Suplemen Kesehatan (UNIT TEKNIS)	2022-03-21 21:46:05 (Ahmad Syahrudin, S.Farm) Menindaklanjuti laporan Saudara, bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut : 1. Pengajuan SKI dan pembayaran SPB Saudara telah diproses 2. Terlampir bukti pengajuan SKI Saudara telah diproses Demikian yang dapat disampaikan. Terimakasih											
5	PST-29032022-004	Anggit / Winda	Menara BCA Lantai 45 Unit-4521, Grand Indonesia Shopping Town, Jl. MH. Thamrin Nomor 1, Kelurahan Menteng Kecamatan Menteng	0818710210	kwinda@youngliving.com	Nakes Lain	L	Ybs a.n. PT Young Living Indonesia sudah mengirimkan surat secara fisik dengan tujuan ke Deputi II, Deputi III, Sekretariat BPOM melalui jasa pengiriman pada tanggal 24 Februari 2022. Ybs bersurat kembali melalui email dan meminta follow up surat yang sudah dikirimkan secara fisik tersebut melalui email : tukepalabadanpom@pom.go.id, tukepalabadanpom@gmail.com, uedep2@gmail.com	Data sedang dilakukan, kami akan informasikan secepatnya. CATATAN: berdasarkan penelusuran ke TU Deputi 2 pada 10 Maret 2022, surat telah didisposisikan ke Dit. Reg. Obt Standar dan Dit Was OT, Pk dan Kos		3	Memenuhi SLA	Deputi II Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik (UNIT TEKNIS)	2022-03-31 08:37:46 (Galih Nur Ahyan) Surat tersebut telah diterima oleh Direktorat Registrasi OT, SK dan Kosmetik dan saat ini masih dalam proses disposisi.											Yth. Ibu Anggit / Winda Terima kasih telah menghubungi HALOBPOM. Sehubungan dengan permintaan informasi terkait follow up surat perihal pengoperasian usaha dan proses perizinan usaha PT Young Living Indonesia, dengan ini kami sampaikan bahwa surat telah diterima dan masih dalam proses oleh unit terkait. Mohon ditunggu. Demikian, terima kasih Salam