

**PERANAN BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN (BBPOM)
DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI BANJARMASIN**

Irma Fitriani, Harpani Matnuh, Mariatul Kiptiah

Universitas Lambung Mangkurat
irmafitriani023@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) dalam mengawasi peredaran produk obat dan makanan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan Unit Layanan Konsumen (ULPK) dalam menjalankan tugasnya sebagai bagian dari peranan BBPOM dalam memberikan perlindungan kepada konsumen di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan : Peranan BBPOM dalam melakukan fungsi pengawasannya dapat dikatakan sudah efektif, akan tetapi pengawasan tersebut baru dapat dilaksanakan secara optimal hanya pada tingkat Kabupaten/kota yang terdekat, sedangkan daerah yang letaknya jauh dari pusat kota belum terjangkau. Produk yang diawasi oleh BBPOM di antaranya adalah : obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan olahan. BBPOM hanya melakukan pengawasan kepada produk yang dikeluarkan perizinannya oleh BBPOM.

Kata Kunci : Peranan, BBPOM, Perlindungan Konsumen.

**THE ROLE OF THE GREAT HALL OF DRUG AND FOOD CONTROL (BBPOM)
IN CONSUMER PROTECTION IN BANJARMASIN**

Abstract

The purpose of this study is to know the role of the Great Hall of Drug and Food Control (BBPOM) in monitoring the circulation of drug and food products to provide protection to consumers and consumer services Unit (ULPK) in carrying out Its job as part of BBPOM's role in providing protection to consumers in Banjarmasin city. Research this uses qualitative methods and data collection technique using observations, interviews, and documentations. The results showed: The role of the BBPOM in conducting its stewardship function can be said to be effective, but the supervision of the new can be implemented optimally only at the level of The nearest district/city, while the area located far from the city center is not yet affordable. Products supervised by BBPOM include: medicine, medicinal materials, narcotics, psychotropic, addictive substances, traditional medicines, health supplements, cosmetics, and processed food. BBPOM only supervise the products issued by BBPOM.

Keywords : Roles, BBPOM, consumer protection.

Pendahuluan

Dalam kondisi perekonomian global, khususnya dalam produk makanan dan obat-obatan yang semakin ketat saat ini, BPOM harus lebih meningkatkan perannya dalam melakukan pengawasan untuk melindungi konsumen dengan cara menciptakan perlindungan hukum yang dapat memberikan keamanan dan melindungi kegiatan perdagangan. Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen tidak berarti bahwa semua pelaku usaha selalu terlibat dalam manipulasi yang dapat merugikan konsumen dan tidak pula untuk menghalangi masyarakat untuk tidak konsuméristis. Akan tetapi dengan adanya persaingan antar pelaku usaha hal tersebut dapat mendorong sebagian dari pelaku usaha untuk bertindak curang dan tak jujur, yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Untuk itulah diperlukan adanya peranan dari BPOM untuk melindungi konsumen, khususnya dalam hal mengawasi peredaran produk obat dan makanan.

Produk yang diawasi BPOM salah satunya adalah obat-obatan. Banyak obat-obatan dijual bebas diapotik, seperti obat type G yang termasuk golongan obat berbahaya yang rata-rata pembelinya merupakan anak remaja dikalangan pelajar dan mahasiswa. Selanjutnya, yang termasuk kedalam pengawasan BPOM adalah makanan.

Karena banyaknya makanan berbahaya yang masih beredar saat ini, kita sebagai konsumen harus lebih selektif lagi dalam hal memilih makanan. Oleh karena itulah, konsumen yang cerdas juga sangat diperlukan dalam hal ini. Sekretaris Dirjen Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan (Kemendag) RI, Widodo (2013) menyatakan bahwa : “Masyarakat harus jadi konsumen yang cerdas supaya terhindar dari produk yang tidak sesuai dengan kesehatan dan

keamanan. Dengan menjadi konsumen yang cerdas, masyarakat bisa mengonsumsi barang dan jasa yang tidak membahayakan diri, baik dari sisi keselamatan diri maupun lingkungan”.

Dengan adanya konsumen cerdas yang telah disebutkan diatas, ada juga yang disebut sebagai konsumen yang konsumtif dan tidak cerdas. Menurut Muchsin (2003:14), “perlindungan hukum adalah suatu hal yang berguna untuk melindungi subyek-subyek hukum melalui sebuah peraturan undang-undang yang berlaku serta dipaksakan penerapannya dalam suatu sanksi”. Perlindungan hukum tersebut ada 2, yaitu : Perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif ialah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya suatu pelanggaran. Hal itu juga terdapat didalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencegah suatu pelanggaran dan memberikan rambu-rambu atau batasan dalam melakukan sebuah kewajiban. Jadi, hukum preventif dalam hal perlindungan ini, konsumen harus bisa memilih bagaimana makanan yang sehat untuk dikonsumsi. Dengan cara itu konsumen bisa mencegah terjadinya kerugian dalam membeli makanan yang sehat. Sedangkan perlindungan represif adalah perlindungan akhir berupa sanksi seperti membayar denda, hukuman penjara, serta adanya hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukannya suatu pelanggaran.

Berdasarkan penjelasan di atas, ditarik kesimpulan bahwa masih banyak sekali produk yang dijual bebas dalam bidang perdagangan yang semakin ketat saat ini, baik itu produk makanan, minuman, maupun obat-obatan. Makanan tersebut sehat, halal, dan sudah mendapatkan izin edar dari BPOM atau belum. Karena maraknya penjualan produk tersebut maka diperlukan

pengawasan yang semakin ketat pula oleh BBPOM mengenai hal perolehan izin edar, produk halal, makanan kadaluwarsa, makanan berbahaya, dan penjualan obat-obatan secara bebas, khususnya di wilayah yang letaknya jauh dari pusat kota dan berada diperbatasan serta bagaimana BBPOM dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen untuk mendapatkan makanan yang sehat di Kota Banjarmasin.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2019 yang bertempat di Kantor BBPOM Kota Banjarmasin. Sumberr data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer di peroleh dari pegawai BBPOM Kota Banjarmasin, sedangkan sumber data sekunder didapat dari buku, jurnal, dokumen administrasi yang meliputi peraturan undang-undang, dan referensi lainnya yang ada hubungannya dengan peranan BBPOM adalah menjalankan fungsi pengawasannya terhadap produk obat-obatan dan makanan untuk melindungi konsumen. Instrumen penelitian yaitu peneliti sendiri, sedangkan teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini antara lain : mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Adapun pengujian keabsahan data dilakukan melalui cara memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan serta triangulasi sumber, triangulasi tehnik, dan triagulasi waktu.

Hasil Penelitian/Kajian

1. Peranan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) dalam mengawasi peredaran produk obat dan makanan untuk

memberikan perlindungan kepada konsumen di Banjarmasin.

Produk yang diawasi BBPOM yaitu : bahan obat, obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, serta pangan olahan, bukan makanan segar. BBPOM melakukan pengawasan terhadap produk-produk yang dikeluarkan perizinannya oleh BBPOM. Peredaran produk obat dan makanan ditangani oleh bagian khusus dalam BBPOM, yaitu bagian inspeksi. Pengawasan yang dilakukan oleh BBPOM, sifatnya continue atau dilakukan setiap waktu, karena pengawasan yang dilakukan oleh BBPOM ini bentuknya pre-market dan post market berdasarkan produk makanan yang akan di edarkan dan yang sudah di edarkan agar tetap sesuai dengan kadar yang ditetapkan oleh BBPOM. Pengawasan oleh BBPOM dilakukan di 13 Kabupaten kota di Kalimantan Selatan dan melalui beberapa tahapan, mulai dari tempat produksi sampai produk tersebut siap untuk diedarkan agar makanan yang dikonsumsi oleh konsumen tetap sama dengan kadar yang sudah ditetapkan serta aman untuk dikonsumsi.

Perlunya dilakukan peengawasan dalam peredaran produk obat-obatan dan makanan adalah agar sesuai dengan visi dan misi BBPOM yaitu memberikan perlindungan kepada masyarakat dari obat dan makanan-makanan yang mengandung bahan-bahan berbahaya. Karena didorong oleh kemajuan teknologi zaman sekarang yang selalu membawa perubahan secara cepat, sehingga sangat beresiko terhadap keselamatan konsumen. Pengawasan yang dilakukan BBPOM ada dua, antara lain : pengawasan pre-market yang dilakukan sebelum produk beredar, dan pengawasan post market yang dilakukan setelah produk tersebut beredar. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan produk yang beredar tetap aman untuk dikonsumsi. Selain itu, pengawasan oleh BBPOM juga dibagi

dalam dua kategori, yaitu pengawasan rutin dan pengawasan khusus.

Jika pada saat melakukan pengawasan terdapat adanya pelanggaran yang dilakukan oleh para pelaku usaha, maka pelaku usaha akan diberikan peringatan terlebih dahulu, namun dilihat dulu pelanggaran apa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha tersebut. Kalau sudah terbukti masuk pada tahap yang membahayakan, bisa langsung dilakukan pengamanan produk dan penarikan izin edar oleh BBPOM. Kerjasama yang dilakukan dengan instansi terkait sudah pasti ada, karena BBPOM tidak mampu mengerjakan semuanya secara independent, juga karena keterbatasan jumlah pegawai yang ada dan lain sebagainya. Instansi terkait mengenai pengawasan ini adalah Dinas Kesehatan, Dinas Perdagangan, Dinas Pertanian, Dinas Peternakan, Dinas Ketahanan Pangan, Bea dan Cukai, dll.

Peralatan yang dimiliki oleh BBPOM untuk melakukan pengawasan belum memadai, mereka membutuhkan laboratorium khusus dan PCR (alat untuk mendeteksi DNA babi). Karena undang-undang sekarang sudah menetapkan adanya jaminan produk halal. Untuk itulah mereka mengusulkan adanya laboratorium baru dan alat PCR tersebut kepada pemerintah.

BBPOM tidak bisa langsung memberikan sanksi kepada penjual makanan yang membahayakan konsumen. Karena diperlukan pembinaan terlebih dahulu kepada pelaku usaha, apabila sudah tidak bisa, baru dilanjutkan ke jalur hukum. Adapun mengenai obat-obat yang dijual bebas tanpa menggunakan resep dokter itu ada golongannya masing-masing. Golongan tersebut diantaranya adalah Obat-obat Golongan Bebas, Bebas Terbatas, dan OWA dapat dibeli tanpa resep dokter sesuai syarat-syarat yang sudah dijelaskan sebelumnya, sedangkan Obat Keras termasuk Psikotropika, Narkotika, dan Prekursor tidak bisa dibeli

tanpa resep dokter. Dalam melakukan pengawasan terhadap sarana farmasi, Dinas Kesehatan lebih berhak untuk itu. Sedangkan BBPOM hanya melihat dokumen atau catatan yang memuat keterangan-keterangan tentang kegiatan pengelola obat dan bahan obat termasuk yang menggandakan maupun mengutip keterangan tersebut. Untuk pelanggaran yang dilakukan oleh toko obat/apotik yang asal jual dikenai sanksi administrasi yang berupa peringatan tertulis, pemberhentian sementara kegiatan, dan pencabutan izin.

Pada saat membuka usaha pelaku usaha harus meminta izin terlebih dahulu ke BBPOM. Karena surat izin yang dikeluarkan merupakan salah satu persyaratan yang diperlukan pelaku usaha dalam membuka usaha. Akan tetapi surat izin bukan satu-satunya syarat mendirikan usaha. Masih ada izin-izin dari instansi lain yang bersangkutan. Adapun kendala yang dialami BBPOM adalah belum semua wilayah terawasi secara maksimal dikarenakan letaknya yang jauh dari pusat kota dan sumber daya manusia yang masih kurang, sedangkan tenaga dari BBPOM terbatas, dan tidak adanya undang-undang tentang pengawasan.

2. Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dalam menjalankan tugasnya sebagai bagian dari peranan BBPOM dalam memberikan perlindungan kepada konsumen di Banjarmasin.

ULPK sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat setiap melakukan kegiatan baik itu bertatap muka langsung maupun melalui media sosial. ULPK selalu mensosialisasikan kepada masyarakat untuk turut serta melakukan pengawasan Obat dan Makanan yang ada disekitarnya dan datang ke kantor BBPOM terdekat untuk melakukan pengaduan jika ada. Pihak ULPK yang melayani pengaduan masyarakat ada 5 orang. Masyarakat yang ingin melakukan pengaduan atau mencari informasi bisa datang kebagian INFOKOM terlebih dahulu, baru setelah itu dilakukan

penindaklanjutan oleh pihak INFOKOM. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang segan untuk melakukan pengaduan ke ULPK padahal segala data dan identitas pelapor akan dijaga kerahasiaannya dan tidak pernah bocor.

Untuk melakukan pengaduan ke BBPOM, cara pengaduannya pun bisa dibilang mudah, karena pengadu bisa datang langsung ke kantor BBPOM atau melalui sosial media yang sudah disediakan BBPOM. Pengaduan bisa dilakukan setiap hari pada saat jam kerja (senin sd. jumat pukul 08:00 - 16:30 WITA). Pengaduan produk yang sering diadakan adalah makanan yang tidak memiliki izin edar. Selanjutnya peneliti menanyakan apakah pengaduan dari masyarakat selalu ditindaklanjuti oleh ULPK dan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. Pengaduan yang diadakan masyarakat ke ULPK kira-kira 10 kali perbulannya. Yang paling banyak diadakan adalah tentang makanan yang tak memiliki izin edar, makanan kadaluwarsa, serta penjualan kosmetik secara online.

Pengaduan dari masyarakat selalu ditindaklanjuti oleh ULPK dengan syarat informasi yang disampaikan masyarakat permasalahannya jelas dan disertai keterangan pendukung yang lengkap. Waktu penyelesaian pengaduan konsumen sedapat mungkin akan diselesaikan saat itu juga, namun apabila pengaduan nya memerlukan pemeriksaan dan uji laboratorium serta memerlukan waktu pengerjaan, tentunya akan lebih lama. Jadi waktunya tergantung permasalahan yang ada. Setelah itu, ketika pihak ULPK sudah menemukan jawabannya, pihak ULPK akan menghubungi konsumen melalui nomor telepon yang di isi pada saat mengisi formulir pengaduan konsumen.

Pembahasan

1. Peranan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) dalam mengawasi peredaran

produk obat dan makanan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di Banjarmasin.

BBPOM merupakan lembaga pemerintahan yang tugasnya melakukan regulasi, standarisasi, dan sertifikasi produk obat-obatan dan makanan yang mencakup semua aspek mulai dari proses pembuatan, penjualan, penggunaan, hingga keamanan makanan, obat, kosmetika, dan produk lainnya serta bertanggung jawab pada presiden melalui menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang kesehatan. BBPOM dalam menjalankan tugasnya mempunyai peran untuk mengawasi peredaran produk obat-obat dan makanan berdasar ketentuan perundang-undangan dalam perlindungan konsumen yang terdiri dari bahan obat, obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat-obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetika, dan pangan olahan. Semua itu termasuk kedalam pengawasan BBPOM terutama izin edar dan labelnya, apakah telah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan atau tidak. Disamping itu, ada yang dinamakan sampling. Misalnya sampling obat, itu diujikan dulu oleh BBPOM dengan menggunakan anggaran pemerintah, setelah itu dimasukkan ke laboratorium untuk diuji, apakah kadar yang dimasukan sudah sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan beserta aturan-aturannya. Mengenai makanan yang mengandung pengawet, hal tersebut diperbolehkan saja, asalkan pengawet yang dimasukan sesuai dengan kadar yang telah ditetapkan. Produk yang diawasi peredarannya oleh BBPOM hanyalah produk olahan, bukan makanan segar. Dengan adanya pengawasan oleh BBPOM ini, diharapkan konsumen mendapatkan makanan yang menyehatkan dan aman untuk dikonsumsi.

Penjelasan diatas sejalan dengan Keppres No. 103 Tahun 2001 mengenai Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja

Lembaga Pemerintahan Non Departemen, yang menyatakan bahwa : “Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) adalah badan yang bertugas di bidang pengawasan obat dan makanan yakni mengawasi keamanan, mutu, dan gizi pangan yang beredar di dalam negeri. Kegiatan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam melakukan uji sampling produk yang beredar di masyarakat merupakan bentuk perlindungan terhadap konsumen agar hak konsumen untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam mengonsumsi suatu produk terpenuhi”.

Hal tersebut juga sejalan dengan apa yang diutarakan Soenardi (2002:5) bahwa : “makanan yang sehat mencapai status gizi yang baik dan optimal, mulai dengan pengawasan penyediaan pangan yang cukup”. Untuk itulah diperlukan adanya pihak yang mengawasi peredaran produk obat dan makanan oleh BBPOM yaitu bagian pengawasan. Dengan penjelasan itu proses pengawasan bertujuan untuk mengetahui kelemahan serta kesulitan yang di hadapi dalam pelaksanaan perencanaan dan berdasarkan kelemahan dan kesulitan yang telah diketahui tersebut diambil tindakan untuk diperbaiki pada waktu yang akan datang.

Pengawasan di BBPOM ini sifatnya continue atau dilakukan terus menerus. Bukan setelah ada kasus atau keperluan tertentu saja. Pengawasan yang dilakukan ada dua, yaitu pengawasan premarket dan pengawasan post market. Pengawasan pre-market merupakan suatu pengawasan yang dilakukan sebelum produk diedarkan. Produk ini di uji terlebih dahulu, benar atau tidak kandungan yang dimasukkan didalamnya. Kemudian, ada bahan yang dilarang atau tidak. setelah itu, pabriknya juga diuji. Mulai dari tempat produksi bahan datang, dibersihkan, sampai kemudian dipacking dan diedarkan. Alur produksinya harus diketahui oleh BBPOM. Setelah pre marketnya lolos pada saat pendaftaran, maka keluarlah izin edar.

Setelah izin edar keluar, disampling dan diuji lagi. Kadang-kadang bisa saja pada saat melakukan pendaftaran masih aman untuk dikonsumsi dan setelah beredar ternyata mereka memasukkan bahan berbahaya. Untuk itulah dilakukan pengawasan post-market.

Pengawasan post-market adalah pengawasan yang dilakukan setelah produk beredar. Pengawasan tersebut dilakukan untuk menjamin apakah produk yang beredar masih sama dengan pada saat produk tersebut didaftarkan.

Perlunya dilakukan pengawasan terhadap produk beredar adalah agar konsumen terhindar dari makanan dan obat yang mengandung bahan berbahaya. Hal tersebut telah sejalan dengan pernyataan Raharjo (2000:53) yang menyatakan bahwa : “Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum terhadap perlindungan konsumen tersebut”.

Perlindungan konsumen itu sendiri mirip dengan perlindungan yang diberikan hukum pada konsumen sekaligus haknya. Menurut pasal 1, UU RI No 8 Tahun yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah semua upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan pada konsumen. “Perlindungan hukum terhadap konsumen bukan saja terhadap barang yang berkualitas rendah, tapi juga terhadap barang yang membahayakan masyarakat” (Zulham, 2013).

Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Pengelolaan Bahan Obat, Narkotika, obat-obat, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi di Fasilitas oleh Pelayanan Kefarmasian dan dikenakan sanksi administrasi yang berupa peringatan tertulis, penghentian

sementara kegiatan, dan pencabutan izin. Untuk itulah saat membuka usaha, pelaku usaha harus melakukan izin terlebih dahulu agar mendapatkan izin edar. Izin saat membuka usaha terdiri dari izin sarana dan izin sektor obat dan makanan.

2. Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dalam menjalankan tugasnya sebagai bagian dari peranan BBPOM dalam memberikan perlindungan kepada konsumen di Banjarmasin.

ULPK merupakan bagian dari peranan BBPOM yang dibentuk untuk menampung pengaduan masyarakat dan memberikan informasi pada masyarakat. ULPK melayani pemberian informasi yang ada kaitannya dengan keamanan, manfaat, dan mutu serta aspek legalitas produk obat-obatan, tradisional, kosmetik, vitamin kesehatan, dan pangan. Selain itu ULPK juga menerima pengaduan dari masyarakat yang berkaitan dengan produk obat-obat, obat tradisional, kosmetik, mengandung bahan berbahaya, narkotika, psikotropika, zat-zat adiktif, dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) yang tidak memenuhi isyarat, ilegal, maupun salah penggunaan yang dapat merugikan kesehatan.

Umumnya setiap ada kegiatan seperti pameran atau sosialisasi di sekolah, diakhir pertemuan pihak penyebaran informasi selalu menyampaikan bahwa di BBPOM ada yang namanya ULPK, yaitu unit yang di bentuk untuk melayani pengaduan konsumen, sehingga konsumen tau kemana harus mengadu jika mendapat kerugian oleh pelaku usaha. Pengaduan konsumen bisa dilakukan dengan cara langsung datang ke kantor BBPOM terdekat pada jamkerja (senin sd jumat pukul 08:00 -16:30 WITA) atau bisa juga melalui telepon, SMS, Fax, Email dan media sosial lainnya seperti Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, dan lain-lain. Cara pengaduannya pun bisa dibilang

cukup mudah, cukup mengisi formulir pengaduan konsumen yang sudah disediakan dan data lain jika diperlukan. Adapun pihak yang melayani pengaduan konsumen, yang utama adalah bidang Informasi dan Komunikasi (INFOKOM).

Produk yang paling sering diadakan oleh masyarakat adalah produk obatt dan makanan yang tak memiliki izin edar, kadaluwarsa serta penjualan kosmetik secara online. Semua pengaduan konsumen pasti akan selalu ditindaklanjuti sesuai kapasitas ULPK apabila informasi yang disampaikan jelas permasalahannya dan ada keterangan pendukung. Penyelesaian pengaduan konsumen sedapat mungkin diselesaikan saat itu juga (saat konsumen masih berada di ruangan ULPK), apabila pengaduan tersebut belum dapat diselesaikan maka petugas ULPK akan meminta waktu untuk mencari informasi kepada staf BBPOM yang lain. Ketika petugas ULPK sudah mendapatkan jawaban dari pengaduan tersebut maka petugas ULPK akan segera menghubungi melalui nomor telepon konsumen yang di dapatkan sewaktu mengisi formulir pengaduan konsumen. Hal tersebut telah sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang tersebar melalui peraturan perundang-undangan. Ketentuan diluar UUPK tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK (Shofie Yusuf, 2002:29)

Simpulan

1. Peranan BBPOM dalam menjalankan fungsi pengawasannya dapat dikatakan sudah efektif, akan tetapi pengawasan tersebut baru dapat dilaksanakan secara optimal hanya pada tingkat Kabupaten/kota yang terdekat. Sedangkan daerah yang letaknya jauh dari pusat kota belum terjangkau. Produk yang diawasi oleh BBPOM di antaranya adalah : bahan obat, narkotika, psikotropika, obat-obatan, obat tradisional, suplemen kesehatan,

kosmetika, zat-zat adiktif, dan pangan olahan. BPOM hanya melakukan pengawasan kepada produk yang dikeluarkan perizinannya oleh BPOM.

2. Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) merupakan bagian dari peranan BPOM yang dibentuk cukup efektif menampung pengaduan konsumen dan memberikan informasi kepada masyarakat. Setiap ada sosialisasi baik itu disekolah maupun pada saat ada pameran, pihak penyebaran informasi selalu menyampaikan bahwa di BPOM ada Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK). Cara pengaduannya pun cukup mudah, konsumen bisa datang langsung ke kantor BPOM pada jam kerja (senin sd. jumat pukul 08:00-16:30) atau bisa melalui telepon, SMS, fax, email dan media sosial lainnya untuk mencari informasi maupun pengaduan. Semua jenis pengaduan yang dilakukan oleh konsumen pasti akan selalu ditindaklanjuti oleh pihak ULPK apabila permasalahan yang disampaikan jelas dan ada keterangan pendukung. Penyelesaian pengaduan konsumen sedapat mungkin diselesaikan saat itu juga saat konsumen masih dalam ruangan ULPK, jika tidak maka petugas ULPK akan meminta waktu untuk mencari informasi lebih lanjut. Jika sudah selesai maka pihak ULPK akan menghubungi konsumen melalui nomor telepon yang diisi pada saat mengisi formulir pendaftaran pengaduan konsumen. Selain melakukan tugas nya dalam melayani pengaduan konsumen, pihak ULPK juga harus mencerdaskan masyarakatnya menjadi konsumen yang cerdas.

Daftar Rujukan

Muchsin, 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di*

Indonesia. Jurnal Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm 14.

Sajipto Raharjo, 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Adita Bakti, hlm 53.

Soenardi, Tuti. (2002) *Makanan Sehat Penggugah Selera Makanan Balita*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hlm 25.

Yusuf, Shofie, 2002. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 29.

Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group, hlm 21.