



	NOMOR SOP	: POM-08.02/CFM.01/SOP.01
	TGL. PEMBUATAN	: 4 Juni 2018
	NO & TGL. REVISI	: 04/9 Maret 2022
	TGL. EFEKTIF	: 7 April 2022
	DISAHKAN OLEH	: <div style="text-align: center;"> <p>PLT. SEKRETARIS UTAMA</p>  <p>I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si., Apt., MPPM</p> </div>
NAMA SOP	: PENGELOLAAN PENGADUAN	
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, Pejabat Fungsional lainnya, 2. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan. 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 4. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms Office</i>, internet, alat komunikasi dan media sosial. 	

<p>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1132);</p> <p>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002); dan</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1151).</p>	
<p>KETERKAITAN:</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p>
<p>POM-08.02/CFM.01/SOP.02 Layanan Kehumasan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. <i>Printer</i> dan komputer 3. Jaringan internet 4. Alat komunikasi 5. Alat dokumentasi 6. Aplikasi Layanan Pengaduan 7. Mobil HALOBPOM/Mobil Laboratorium Keliling 8. Pustaka 9. Sarana prasarana lainnya
<p>PERINGATAN:</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</p>
<p>Apabila SOP Pengelolaan Pengaduan tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mengganggu kinerja BPOM.</p>	<p>Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.</p>



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 3 dari 9

BADAN POM

A. Diagram Alir

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Biro Hukum dan Organisasi	Unit Kerja Pusat	UPT BPOM	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!								
1	Menerima pengaduan melalui SP4N-LAPOR!				Pengaduan dari pelapor	1 HK	Data pengaduan	<p>Penyampaian pengaduan oleh masyarakat melalui SP4N-LAPOR! dapat dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> melalui Admin Nasional jika tidak mengetahui instansi yang menjadi pengampu kebijakan tersebut. langsung kepada BPOM melalui Admin Instansi. <p>Data pengaduan pada Aplikasi LAPOR dan/atau Aplikasi SIMPEL</p>
2	Verifikasi data pengaduan yang berada di bawah kewenangan BPOM dan menyampaikan disposisi pengaduan ke pejabat penghubung.				Data pengaduan	3 HK	Data Pengaduan Terverifikasi	<p>Verifikasi dilakukan dalam bentuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> verifikasi identitas pelapor, substansi, dan data dukung pengaduan; merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku; mengidentifikasi subyek dan obyek pengaduan; melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung apabila diperlukan; memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia; menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak; apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin Instansi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung; apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi; pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut; apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Instansi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu. Pelapor yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) HK tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan; apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin Instansi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional; pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparat, Admin Instansi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) untuk ditindaklanjuti.
3	Memberikan respon awal.				Data Pengaduan Terverifikasi	5 HK	Perubahan Notifikasi di aplikasi SP4N-LAPOR!	Respon awal berupa komunikasi antara pejabat penghubung dengan pelapor



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

BADAN POM

HALAMAN : 4 dari 9

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Biro Hukum dan Organisasi	Unit Kerja Pusat	UPT BPOM	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!								
4	Melakukan tindak lanjut dan menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor.				Perubahan Notifikasi di aplikasi SP4N-LAPOR!	N/A	Data hasil tindak lanjut di aplikasi SP4N-LAPOR!	<ol style="list-style-type: none"> Waktu mutu baku mengacu kepada jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang tertuang dalam Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Dalam rangka melakukan tindak lanjut pengaduan, pejabat penghubung dapat melakukan koordinasi internal ataupun dengan pihak terkait. Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan kepada pelapor. Jika tidak ada tanggapan dari pelapor dalam waktu 10 HK maka laporan dinyatakan selesai.
5	Melakukan rekapitulasi, monitoring, evaluasi dan Pelaporan layanan pengaduan yang dilengkapi rekomendasi				Data hasil tindak lanjut di aplikasi SP4N-LAPOR!	N/A	Laporan hasil monev	<ol style="list-style-type: none"> Laporan hasil monev dilakukan per bulan dan triwulan. Rekomendasi dapat mencakup: <ol style="list-style-type: none"> Perbaikan pelayanan publik. Penguatan pengawasan Obat dan Makanan.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 5 dari 9

BADAN POM

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Unit Kerja Pusat	UPT BPOM	Biro Hukum dan Organisasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
B. Layanan Pengaduan melalui kanal pengaduan selain SP4N-LAPOR!								
1	Menerima pengaduan dari pelapor.				Pengaduan dari pelapor	N/A	Data pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan diterima melalui tatap muka, telepon, surat, fax, <i>email</i>, SMS, aplikasi BPOM <i>mobile</i>, media sosial, dan media lainnya. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui pimpinan di lingkungan BPOM. Penyampaian pengaduan terkait Pelaporan Obat diduga Substandar dan Ilegal termasuk Palsu oleh Tenaga Kesehatan dilakukan melalui Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>. Penyampaian pengaduan kepada Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Data pengaduan berupa isian e-formulir layanan pengaduan pada aplikasi Sistem Pelaporan Layanan (SIMPEL).
2	Melakukan verifikasi data pengaduan untuk ditindaklanjuti.				Data pengaduan	3 HK	Data pengaduan terverifikasi	<ol style="list-style-type: none"> Verifikasi kelengkapan data pengaduan untuk dapat ditindaklanjuti. Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Pelapor diminta melengkapi data. Jika dalam jangka waktu 10 (sepuluh) HK tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan. Jika Pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 HK maka laporan tersebut dinyatakan sebagai laporan baru.
3	Memeriksa ketersediaan jawaban dan penanganan tindak lanjut pengaduan.				Data pengaduan terverifikasi	5 HK	<ol style="list-style-type: none"> Jawaban Data rujukan. 	<ol style="list-style-type: none"> Merujuk pada <i>database</i> yang ada. Jika tidak tersedia jawaban pada <i>database</i> maka pengaduan tersebut akan dirujuk ke unit terkait untuk ditindaklanjuti. Jika tersedia jawaban pada <i>database</i> maka jawaban disampaikan kepada pelapor. Tindak lanjut terkait Pelaporan Obat Substandar dan Ilegal termasuk Palsu oleh Tenaga Kesehatan dilakukan oleh Unit Pusat dan/atau UPT BPOM. Waktu mutu baku mengacu kepada jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang tertuang dalam Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 6 dari 9

BADAN POM

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Unit Kerja Pusat	UPT BPOM	Biro Hukum dan Organisasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
B. Layanan Pengaduan melalui kanal pengaduan selain SP4N-LAPOR!								
4	Melakukan koordinasi tindak lanjut pengaduan dengan unit kerja terkait.				Data Rujukan	N/A	Data tindak lanjut	1. Koordinasi tindak lanjut pengaduan dengan Unit Pusat/UPT BPOM dilakukan melalui aplikasi SIMPEL (Sistem Pelaporan Layanan). 2. Waktu mutu baku mengacu kepada jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang tertuang dalam Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
5	Menyusun rumusan jawaban dan memberikan informasi dan tindak lanjut pengaduan kepada pelapor				Data tindak lanjut	1 HK	Laporan hasil tindak lanjut.	Pelayanan dinyatakan selesai dengan disampaikannya hasil tindak lanjut kepada pelapor.
6	Melakukan rekapitulasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan layanan pengaduan yang dilengkapi rekomendasi				Laporan hasil tindak lanjut.	N/A	Laporan layanan pengaduan.	1. Dokumentasi layanan pengaduan yang diterima langsung pada unit kerja pusat dan UPT dilakukan melalui aplikasi SIMPEL, <i>input</i> paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya 2. Laporan hasil monev dilakukan per bulan dan per triwulan 3. Rekomendasi dapat mencakup: a. Perbaikan pelayanan publik b. Penguatan pengawasan Obat dan Makanan



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 7 dari 9

BADAN POM

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Admin Nasional adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!
2. Admin Instansi adalah pelaksana pengelolaan pengaduan di Biro Hukum dan Organisasi yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!
3. Pejabat Penghubung adalah pegawai di lingkungan BPOM yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
4. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
5. Pengaduan adalah penyampaian keluhan/laporan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara, serta terkait pengawasan Obat dan Makanan.
6. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
7. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi, permintaan informasi dan pengaduan secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
8. Aplikasi SIMPEL atau Sistem Pelaporan Layanan adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan dokumentasi, koordinasi, monitoring, dan pelaporan layanan pengaduan.
9. UPT BPOM adalah Balai Besar/Balai/Loka POM.

C. Pihak yang Terkait

1. Kepala BPOM/Pimpinan Tinggi Madya
2. Unit Kerja Pusat
3. Biro Hukum dan Organisasi
4. UPT BPOM



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 8 dari 9

D. Formulir yang Digunakan

Formulir elektronik layanan pengaduan pada aplikasi SIMPEL

E. Output yang Dihasilkan

Layanan pengaduan masyarakat

DOKUMEN
TERKENDALI



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 9 dari 9

F. Bagan Subproses Bisnis

PETA SUBPROSES POM-08 HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI

