



	NOMOR SOP	: POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04
	TGL. PEMBUATAN	: 22 Juni 2018
	NO & TGL. REVISI	: 01 / 18 Juni 2021
	TGL. EFEKTIF	: 18 Juni 2021
	DISAHKAN OLEH	KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG  Dra. Susan Gracia Arpan, Apt., M.Si.
	NAMA SOP	LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PENGADUAN : SECARA LANGSUNG/TELEPON/SURAT/FAX/E-MAIL/SMS/KOTAK SARAN/WA/MEDSOS
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F dan Pasal 28J. 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.		1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM. 2. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang Farmasi, Biologi, Kimia, Pertanian, Teknologi Pangan, Komunikasi, Hukum, Komputer, Kesehatan Masyarakat dan Dokter. 3. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan; Fungsional Analisis Komunikasi Risiko Obat dan Makanan. 4. Memiliki kemampuan komunikasi dua arah. 5. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms. Office</i>, internet, alat komunikasi dan media sosial.

6. Instruksi Presiden Nomor 73 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. 7. Keputusan Presiden Nomor 166 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 173 Tahun 2000. 8. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tugas Lembaga Pemerintah Non Departemen. 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan. 10. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.00.06.23.02661 tanggal 26 Agustus tentang Kegiatan Kehumasan di Balai Besar/Balai POM. 11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 12. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM. 13. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Layanan Publik di Lingkungan Badan POM.	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. POM-08.02/CFM.01/SOP.01 Pengelolaan Pengaduan	1. ATK. 2. <i>Printer</i> dan Peralatan Komputer.
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Apabila SOP tentang Penyelenggaraan tidak dilakukan akan mengganggu kinerja layanan publik	Disimpan dalam bentuk file elektronik dan/atau file cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04

NAMA SOP : IK LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG/TELEPON/SURAT/FAX/E-MAIL/SMS/KOTAK SARAN/WA/MEDSOS

HALAMAN : 3 dari 8

A. Diagram Alir

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Infokom	unit terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon Meminta informasi / menyampaikan pengaduan melalui loket/ telepon/ email/fax/WA / Surat / kotak saran / medsos				Loket pengaduan, buku tamu, telepon, fax, email, komputer, Wa, Media sosial	N/A	Data tamu	
2	Infokom Menerima permintaan informasi / pengaduan melalui loket/ telepon/ email/fax/WA / Surat / kotak saran / medsos					N/A	Permintaan informasi atau pengaduan	
3	Infokom Menelaah Pertanyaan dari Konsumen		Jika Permintaan Informasi Jika Pengaduan			N/A	Permintaan informasi atau pengaduan	
4	Infokom Mengisi Fomulir Permintaan Informasi Konsumen (FPIK)					N/A	Formulir informasi	
5	Infokom Memberikan Informasi yang diperlukan oleh Pemohon dan dikirim kepada pemohon					N/A		
6	Pemohon Menerima Infomasi yang diperlukan					1 hari	Informasi tersampaikan	
7	Infokom Mengisi Fomulir Pengiriman Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) dan ditandatangani oleh Kabid infokom untuk pengajuan tindak lanjut					N/A	Form pengaduan ,monitoring dan data pengaduan	
8	InfoKom Entery Data Pengaduan aplikasi SIMPEL LPK					N/A	Data simpel lpk	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04

NAMA SOP : IK LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG/TELEPON/SURAT/FAX/E-MAIL/SMS/KOTAK SARAN/WA/MEDSOS

HALAMAN : 4 dari 8

9	Infokom Mengirimkan Berkas Pengaduan yang akan ditindaklanjuti ke unit yang terkait				1			5 HK		
10	Unit terkait menerima berkas pengaduan dan menuliskan jawaban sementara .							N/A		
11	Unit terkait mengirimkan jawaban sementara kepada infokom							N/A		
12	Infokom Menerima Jawaban Sementara dari unit terkait							N/A		
13	Unit terkait melaksanakan tindak lanjut pengaduan							N/A		
14	Unit terkait Menuliskan hasil tidak lanjut pengaduan , menandatangani Formulir Pengiriman dan mengirim jawaban atas tindak lanjut pengaduan ke infokom							N/A	Hasil tindak lanjut pengaduan	
15	Infokom Menerima jawaban atas tidak lanjut pengaduan							50 HK		
16	Infokom Menginfokan jawaban pengaduan kepada pemohon							N/A	Informasi tersampaikan	
17	Infokom Entry Data pengaduan dan informasi pada aplikasi SIMPEL LPK							5 HK	Data simpel lpk	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP	: POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04
NAMA SOP	: IK LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG/TELEPON/SURAT/FAX/E-MAIL/SMS/KOTAK SARAN/WA/MEDSOS
HALAMAN	: 5 dari 8

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Layanan informasi dan pengaduan dilakukan melalui telepon, surat, faksimil, sms, *website*, aplikasi *mobile*, *email*, datang langsung dan media sosial.
2. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan baik data, fakta maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.
3. Pengaduan konsumen adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Badan POM berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
4. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggara negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
5. Daftar Informasi Publik adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh informasi publik di bawah penguasaan Badan Publik, tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
6. Badan Publik adalah Lembaga Eksekutif, Legislatif, Yudikatif dan Badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP	: POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04
NAMA SOP	: IK LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG/TELEPON/SURAT/FAX/E-MAIL/SMS/KOTAK SARAN/WA/MEDSOS
HALAMAN	: 6 dari 8

7. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik dan bertanggung jawab langsung kepada atasan PPID sebagaimana dimaksud pada peraturan ini.
8. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan teknis fungsional pengawasan sediaan farmasi, alat kesehatan, perbekalan kesehatan rumah tangga, bahan berbahaya dan makanan.
9. Pejabat Fungsional Analisis Komunikasi Risiko Obat dan Makanan adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan komunikasi kajian resiko obat dan makanan.
10. Pengelola layanan informasi dan pengaduan adalah petugas yang ditunjuk untuk memberikan layanan informasi, mulai dari penerimaan informasi, berkoordinasi dengan unit teknis terkait, hingga menyampaikan informasi kepada pemohon informasi, termasuk PPID, Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan dan Pejabat Fungsional Analisis Komunikasi Risiko Obat dan Makanan.
11. Pemohon informasi adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

C. Pihak yang Terkait

1. Konsumen/masyarakat umum/pengusaha/ASN/Akademisi
2. Balai Besar POM Di Bandung
3. Bidang Infokom, Bidang Pemeriksaan, Bidang Penindakan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04

NAMA SOP : IK LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG/TELEPON/SURAT/FAX/E-MAIL/SMS/KOTAK SARAN/WA/MEDSOS

HALAMAN : 7 dari 8

D. Formulir yang Digunakan

1. Form POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04/F01
2. Form POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04/F02
3. Form POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04/F03

E. Output yang Dihasilkan

1. Data pengaduan konsumen
2. Data permintaan informasi

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.04

NAMA SOP : IK LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG/TELEPON/SURAT/FAX/E-MAIL/SMS/KOTAK SARAN/WA/MEDSOS

HALAMAN : 8 dari 8

F. Bagan Proses Bisnis

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

