



NOMOR SOP	: POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05
TGL. PEMBUATAN	: 22 JUNI 2018
NO & TGL. REVISI	: 00
TGL. EFEKTIF	: 25 JUNI 2018
DISAHKAN OLEH	: KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI BANDUNG  I Gusti Ngurah Bagus Kusuma Dewa, S.Si., Apt.,MPPM
NAMA SOP	: IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

DASAR HUKUM:

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.
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

KUALIFIKASI PELAKSANA:

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 *Ms. Office*, internet, alat komunikasi dan media sosial.

<p>Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 173 Tahun 2000.</p> <p>8. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tugas Lembaga Pemerintah Non Departemen.</p> <p>9. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.00.05.21.4321 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>10. Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.00.06.23.02661 tanggal 26 Agustus tentang Kegiatan Kehumasan di Balai Besar/Balai POM.</p> <p>11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</p> <p>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.</p> <p>13. Peraturan Kepala Badan POM Nomor 39 Tahun 2013 tentang Standar Layanan Publik Badan POM.</p>	<p style="text-align: center; opacity: 0.2; font-size: 48px; transform: rotate(-30deg);">DOKUMEN TERKENDALI</p>
<p>KETERKAITAN:</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p>
<p>1. POM-08.02/CFM.01/SOP.01 Layanan Hubungan Masyarakat</p>	<p>1. ATK. 2. <i>Printer</i> dan Peralatan Komputer.</p>
<p>PERINGATAN:</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</p>
<p>Apabila SOP tentang Penyelenggaraan tidak dilakukan akan mengganggu kinerja layanan publik</p>	<p>Disimpan dalam bentuk file elektronik dan/atau file cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.</p>



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05

NAMA SOP : IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

BADAN POM

HALAMAN : 3 dari 3

A. Diagram Alir

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Konsumen	Petugas LIK	Kasie LIK/ Kabid Serlik	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	petugas penerima pengaduan mengisi Formulir Pengiriman Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) untuk pengaduan yang harus ditindaklanjuti					Formulir Pengiriman Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK), Formulir Pengaduan Konsumen	1 hari	berkas tindak lanjut pengaduan	
2	Formulir Pengiriman Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) ditandatangani oleh petugas, kasie LIK, dan Kabid Serlik						1 hari	berkas tindak lanjut pengaduan siap kirim	data produk harus lengkap (n alamat, nomor registrasi, ta kadaluarsa, kemasan, nomor
3	Petugas mengirimkan berkas pengaduan yang akan ditindaklanjuti ke unit terkait						1 hari		
4	Kepala Unit terkait menerima kemudian menuliskan jawaban sementara dan menandatangani formulir						1 hari	jawaban sementara dari Unit Terkait	
5	petugas LIK mengisi Formulir Monitoring Pengaduan Konsumen					Formulir Monitoring Pengaduan Konsumen	1 hari		
6	Tindak Lanjut pengaduan								



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05

NAMA SOP : IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

HALAMAN : 4 dari 4

No.	Aktivitas		Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
			petugas LIK	Kasie LIK/ Kabid Serlik	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Kepala Unit terkait menuliskan hasil tindaklanjut dan menandatangani Formulir Pengiriman ULPK dan Formulir Monitoring Pengaduan							jawaban akhir dari Unit terkait	
8	Petugas LIK merumuskan jawaban						1 hari		
9	petugas LIK menghubungi konsumen untuk menyampaikan jawaban						1 hari		
10	petugas LIK melakukan entri pada aplikasi SIMPEL LPK						1 hari	data SIMPEL LPK diupdate	



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05

NAMA SOP : IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

HALAMAN : 5 dari 5

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.
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.



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05

NAMA SOP : IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

HALAMAN : 6 dari 6

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 Analis 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 Analis 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. Kepala BB POM.
2. Seksi Layanan Informasi Konsumen (LIK)
3. Semua Unit Kerja.

D. Formulir yang Digunakan

1. Form POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05/F02
2. Form POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05/F03



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05

NAMA SOP : IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

HALAMAN : 7 dari 7

E. *Output* yang Dihasilkan

Data informasi yang ditindak lanjuti

DOKUMEN TERKENDAL



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

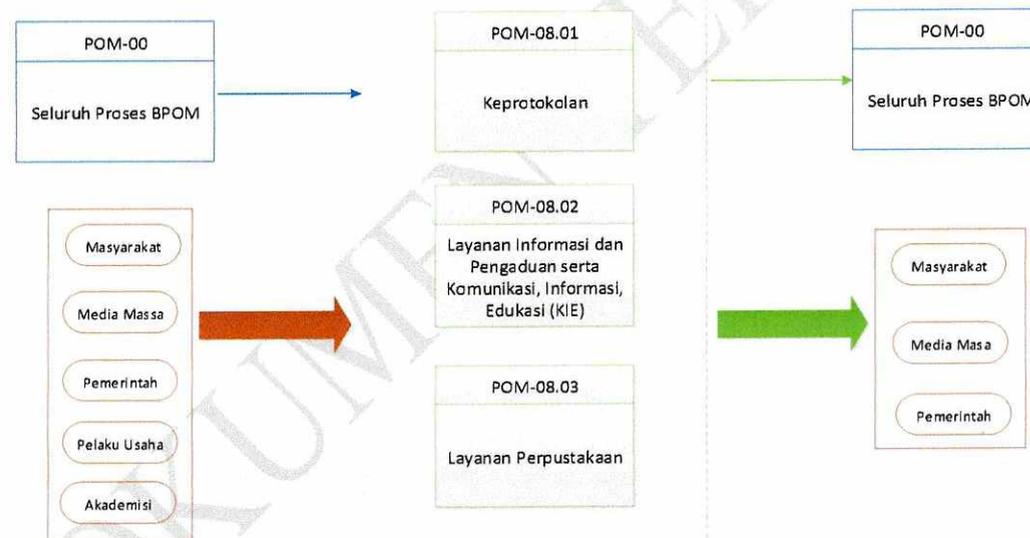
KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05

NAMA SOP : IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

HALAMAN : 8 dari 8

F. Bagan Proses Bisnis

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





BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05

NAMA SOP : IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

HALAMAN : 9 dari 9

G. Analisis dan Mitigasi Risiko

NO	Kegiatan pada proses	Potensi Kegagalan	Potensi Efek kegagalan	Tingkat Keparahan	Potensi Penyebab Kegagalan	Tingkat Kejadian	Angka Prioritas Resiko	Mitigasi Resiko	Referensi SOP
1	Petugas penerima pengaduan mengisi Formulir Pengiriman Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) untuk pengaduan yang harus ditindaklanjuti unit terkait	Pengaduan tidak dikirimkan	Pengaduan tidak bisa ditindaklanjuti	2	Formulir pengiriman ULPK tidak tersedia			Penyediaan formulir dalam jumlah cukup	POM-08.02/CFM.01/SOP.01
2	Formulir Pengiriman Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) ditandatangani oleh petugas, kasie LIK dan Kabid Serlik	Formulir tidak ditandatangani	Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti		Petugas belum dilatih			Melatih petugas	POM-08.02/CFM.01/SOP.01
3	Petugas mengirimkan berkas pengaduan ke unit terkait	Pengaduan tidak dikirimkan	Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti		Petugas belum dilatih			Melatih petugas	POM-08.02/CFM.01/SOP.01



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05

NAMA SOP : IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

HALAMAN : 10 dari 10

NO	Kegiatan pada proses	Potensi Kegagalan	Potensi Efek kegagalan	Tingkat Keparahan	Potensi Penyebab Kegagalan	Tingkat Kejadian	Angka Prioritas Resiko	Mitigasi Resiko	Referensi SOP
4	Kepala Unit terkait menerima dan kemudian menuliskan jawaban sementara dan menandatangani i Formulir	Formulir pengiriman tidak diterima unit terkait	Pengaduan tidak bisa ditindaklanjuti		Kepala unit terkait tidak berada ditempat/tidak mengerti			Pendelegasian tugas dan melatih petugas	POM-08.02/CFM.01/SOP.01
5	Petugas LIK mengisi Formulir Monitoring Pengaduan Konsumen	Formulir monitoring tidak diisi	Hasil tindak lanjut tidak diketahui		Petugas tidak terlatih			Pelatihan petugas	POM-08.02/CFM.01/SOP.01
6	Kepala Unit terkait menuliskan hasil tindaklanjut dan menandatangani Formulir Pengiriman ULPK dan Formulir Monitoring Pengaduan	Jawaban tidak ditulis	Tindaklanjut tidak diketahui		Kepala Unit terkait tidak ditempat			Sosialisasi ke Unit terkait	POM-08.02/CFM.01/SOP.01
7	Petugas LIK merumuskan jawaban	Proses perumusan jawaban memerlukan waktu lama	Pemohon tidak mendapatkan jawaban		Pengaduan tidak terjawab			Melatih petugas	POM-08.02/CFM.01/SOP.01
8	Petugas LIK menghubungi	Petugas tidak menghubungi	Pemohon tidak		Petugas tidak terlatih, jaringan			Melatih petugas, menyediakan	POM-08.02/CFM.01/



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.05

NAMA SOP : IK TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN KE UNIT KERJA LAIN

HALAMAN : 11 dari 11

NO	Kegiatan pada proses	Potensi Kegagalan	Potensi Efek kegagalan	Tingkat Keparahan	Potensi Penyebab Kegagalan	Tingkat Kejadian	Angka Prioritas Resiko	Mitigasi Resiko	Referensi SOP
	konsumen untuk menyampaikan jawaban	konsumen	mendapatkan jawaban		telepon terganggu			jaringan telepon	SOP.01
9	Petugas LIK melakukan entry pada aplikasi SIMPEL LPK	Petugas tidak melakukan entry	Data tidak masuk dalam aplikasi		Petugas tidak terlatih, jaringan internet tidak ada			Melatih petugas, menyediakan jaringan internet	POM-08.02/CFM.01/SOP.01