



NOMOR SOP	: POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.06
TGL. PEMBUATAN	: 22 Juni 2018
NO & TGL. REVISI	: 01 / Juni 2020
TGL. EFEKTIF	: 18 Juni 2020
DISAHKAN OLEH	: <div style="text-align: center;">  Dra. Hardaningsih, Apt. MHSM </div>
NAMA SOP	: PENGISIAN DAN PENGIRIMAN DATA PERMINTAAN INFORMASI / PENGADUAN KONSUMEN PADA APLIKASI SIMPEL LPK

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.00.06.23.02661 tanggal 26 Agustus tentang Kegiatan Kehumasan di Balai Besar/Balai POM.</p> <p>10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</p> <p>11. 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>12. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 tahun 2017 tentang organisasi dan tata kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan.</p> <p>13. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis di lingkungan BPOM.</p> <p>14. Peraturan Badan POM Nomor 27 Tahun 2018 tentang Standar Layanan Publik di lingkungan Badan POM.</p>	
<p>KETERKAITAN:</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p>
<p>1. POM-08.02/CFM.01/SOP.01 Layanan Hubungan Masyarakat dan Pengaduan</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>



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.06

NAMA SOP : PENGISIAN DAN PENGIRIMAN DATA PENGADUAN KONSUMEN PADA APLIKASI SIMPEL LPK

HALAMAN : 3 dari 6

A. Diagram Alir

No	Aktivitas	Petugas Infokom	Mutu Baku			
			Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Mendapatkan data pengaduan berdasarkan Fomulir Pengaduan Konsumen		Form Pengaduan Konsumen	1 hari		
2	Masuk ke website ulpk.pom.go.id/simpleltpk			2 hari		
3	Memasukan user id, password, dan kode validasi			2 hari	login sesuai username	
4	Klik data baru di sebelah kanan atas			2 hari		
5	Mengisi template sesuai form yang ada			2 hari		
6	Memilih pengaduan atau permintaan infromasi			2 hari		
7	Klik simpan untuk permintaan informasi dan klik kirim notofikasi/ rujukan bila termasuk pengaduan			2 hari	data ULPK published	
8	Mencatat nomer entri/ID pengaduan ke formulir pengaduan konsumen				Fomulir Pengaduan konsumen memiliki nomer ID pengaduan sesuai aplikasi	



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.06

NAMA SOP : PENGISIAN DAN PENGIRIMAN DATA PENGADUAN KONSUMEN PADA APLIKASI SIMPEL LPK

HALAMAN : 4 dari 6

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.
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.



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.06

NAMA SOP : PENGISIAN DAN PENGIRIMAN DATA PENGADUAN KONSUMEN PADA APLIKASI SIMPEL LPK

HALAMAN : 5 dari 6

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.
12. SIMPEL LPK adalah Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen yang dibangun oleh Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) – sebagai sarana pelaporan layanan permintaan informasi/ pengaduan konsumen baik di pusat maupun Balai Besar/Balai POM seluruh Indonesia.

C. Pihak yang Terkait

1. Pusdatin
2. Petugas INFOKOM

D. Formulir yang Digunakan

1. Form POM.06.SOP.04.IK.01(93)/F01

E. Output yang Dihasilkan

1. Data permintaan informasi/ pengaduan konsumen dalam aplikasi



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.103.06

NAMA SOP : PENGISIAN DAN PENGIRIMAN DATA PENGADUAN KONSUMEN PADA APLIKASI SIMPEL LPK

HALAMAN : 6 dari 6

F. Bagan Proses Bisnis

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

