



NOMOR SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.34C.01

TGL. PEMBUATAN : 26 Agustus 2024

NO & TGL. REVISI : 00

TGL. EFEKTIF : 1 September 2024

DISAHKAN OLEH

Kepala Loka POM di Kabupaten
Sumba Timur

Bernardus B. Moron, S.Si., M.Hum

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 3.. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran negara republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memiliki Ijazah profesi/sarjana/diploma dibidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, kesehatan masyarakat, komunikasi dll
2. Pejabat Fungsional Pengawas farmasi dan Makanan, Pranata humas, Analis Hukum, Analis Penyuluh Obat dan Makanan dan Petugas yang terqualifikasi.
3. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.
4. Mampu mengoperasikan komputer program *Ms Office*, internet, alat komunikasi, dan media sosial.

Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 5149); 5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi pemerintah; 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 325); 8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1002) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1111); 10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);	
--	--

11. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 33 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1316); 12. Keputusan PPID Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.221.08.22.45 Tahun 2022 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 13. Keputusan PPID Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.22.221.09.22.50 Tahun 2022 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; dan 14. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.21.03.23.49 Tahun 2023 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. POM-08.02/CFM.02/SOP.01 Pengembangan TIK 2. POM-08.02/CFM.02/SOP.02 Pengelolaan Keamanan Data dan Informasi 3. POM-08.02/CFM.02/SOP.05 Pemanfaatan Data 4. POM-08.02/CFM.01/SOP.05 Pengumuman Informasi Publik 5. POM-08.02/CFM.01/SOP.06 Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik 6. POM-08.02/CFM.01/SOP.07 Pengujian Konsekuensi. 7. POM-08.02/CFM.01/SOP.08 Pendokumentasian Informasi Publik 8. POM-08.02/CFM.01/SOP.09 Maklumat Pelayanan Informasi Publik 9. POM-16.02/CFM.04/SOP.01 Pengukuran Kepuasan Masyarakat	1. Alat Tulis Kantor 2. <i>Printer</i> dan Komputer 3. Jaringan Internet 4. Alat Komunikasi 5. Alat Dokumentasi 6. Aplikasi Layanan Pengaduan 7. Pustaka
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Apabila SOP Pengelolaan Informasi Publik tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mengganggu Kinerja Unit Kerja/UPT Loka POM di Kabupaten Sumba Timur.	Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.



BADAN POM

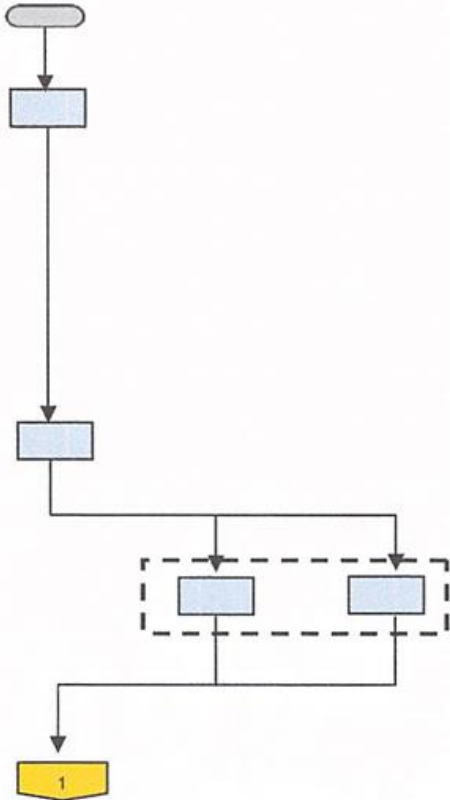
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.34C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 4 dari 11

A. Diagram Alir

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pejabat Penghubung	Kepala Loka	Unit terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N- LAPOR!								
1.	Menerima pengaduan melalui SP4N- LAPOR!				Pengaduan dari pelapor	1 HK	Data pengaduan	Menerima pengaduan oleh masyarakat melalui SP4N- LAPOR! BPOM atau aplikasi SimpeL.
2.	Verifikasi data pengaduan				Data pengaduan	3 HK	Data pengaduan terverifikasi	Verifikasi dilakukan dalam bentuk: 1. verifikasi identitas pelapor, substansi, dan data dukung pengaduan; 2. merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku; 3. mengidentifikasi subyek dan obyek pengaduan; 4. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) kelompok substansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut; 5. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, pejabat penghubung meneruskan pengaduan kepada admin BPOM;
3.	Memberikan respon awal.				Data Pengaduan Terverifikasi	5 HK	Perubahan Notifikasi di aplikasi SP4N- LAPOR!	Respon awal berupa komunikasi antara pejabat penghubung dengan pelapor
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!	1. 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. 2. Dalam rangka melakukan tindak lanjut pengaduan, pejabat penghubung dapat melakukan koordinasi internal ataupun dengan pihak terkait. 3. Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan disampaikan kepada pelapor. 4. jika tidak ada tanggapan dari pelapor dalam waktu 10 HK maka laporan dinyatakan selesai. 5. Pejabat penghubung melaporkan hasil tindak lanjut kepada Kepala Balai POM di Kupang

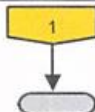
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.34C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 5 dari 11

Diagram Alir

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pejabat Penghubung	Kepala Loka	Unit terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N- LAPOR!								
5	Melakukan rekapitulasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan layanan pengaduan				Data hasil tindak lanjut di aplikasi SP4N-LAPOR!	N/A	Laporan hasil monev	Laporan hasil monev dilakukan per bulan dan per triwulan



BADAN POM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.34C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 6 dari 11

Diagram Alir

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Layanan ULPK	Unit terkait	ULPK BPOM	Kelengkapan	Waktu	Output	
B. Layanan Pengaduan melalui kanal pengaduan selain SP4N-LAPOR!								
1	Menerima pengaduan dari pelapor.				Pengaduan dari pelapor	N/A	Data pengaduan	1. Pengaduan diterima melalui tatap muka, telepon, surat, fax, <i>email</i> , SMS, aplikasi BPOM <i>mobile</i> , media sosial, dan media lainnya. 2. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui pimpinan di lingkungan BPOM. 3. Penyampaian pengaduan terkait Pelaporan Obat diduga Substandar dan Ilegal termasuk Palsu oleh Tenaga Kesehatan dilakukan melalui Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> . 4. Penyampaian pengaduan kepada Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
2	Melakukan verifikasi data pengaduan untuk ditindaklanjuti.				Data pengaduan	3 HK	Data pengaduan terverifikasi	1. Verifikasi kelengkapan data pengaduan untuk dapat ditindaklanjuti. 2. Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Pelapor diminta melengkapi data. Jika dalam jangka waktu 10 (sepuluh) HK tidak memberikankelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan. 3. Jika Pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 HK maka laporan tersebut dinyatakansebagai laporan baru.
3	Memeriksa ketersediaan jawaban dan penanganan tindak lanjut pengaduan.				Data pengaduan terverifikasi	5 HK	1. Jawaban 2. Data rujukan.	1. Merujuk pada <i>database</i> yang ada. 2. Jika tidak tersedia jawaban pada <i>database</i> maka pengaduan tersebut akan dirujuk ke unitterkait untuk ditindaklanjuti. 3. Jika tersedia jawaban pada <i>database</i> maka jawaban disampaikan kepada pelapor. 4. Tindak lanjut terkait Pelaporan Obat Substandar dan Ilegal termasuk Palsu oleh Tenaga Kesehatan dilakukan oleh Unit Pusat dan/atau UPT BPOM. 5. Waktu mutu baku mengacu kepada jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan yangtertuang dalam Permen PANRB Nomor 62 Tahun2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.34C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 7 dari 11

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Layanan ULPK	Unit terkait	ULPK BPOM	Kelengkapan	Waktu	Output	
B. Layanan Pengaduan melalui kanal pengaduan selain SP4N-LAPORI								
4	Melakukan koordinasi tindak lanjut pengaduan dengan unit kerja terkait.	<pre>graph TD Start([1]) --> Task1[] Start --> Task2[] Start --> Task3[] Task1 --> Task4[] Task2 --> Task5[] Task3 --> Task6[] Task4 --> End([]) Task5 --> End Task6 --> End</pre>	Data Rujukan	N/A	Data tindak lanjut	1. Koordinasi tindak lanjut pengaduan dengan UnitPusat/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 Tahun2018 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 disampaikan hasil tindak lanjut kepadapelapor.		
6	Melakukan rekapitulasi, monitoring, evaluasi, dan pelaporan layanan pengaduan.		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, input paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya 2. Laporan hasil monev dilakukan per bulan dan per triwulan		

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.34C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 8 dari 11

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 pengelola 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. UPT BPOM adalah Balai Besar/Balai/Loka POM.

C. Pihak Yang Terkait

1. ULPK BPOM
2. Unit terkait BPOM
3. Kepala Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
4. Unit terkait Loka POM di Kabupaten Sumba Timur

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.34C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 9 dari 11

D. Formulir Yang Digunakan

N/A

E. *Output* Yang Dihasilkan

Laporan hasil monitoring dan evaluasi layanan informasi dan pengaduan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.34C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 10 dari 11

F. Bagan Subproses Bisnis

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

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.34C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 11 dari 11

