



Laporan Tahunan

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

PPIID Badan POM 2016

DAFTAR ISI

- 1 Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik di Badan POM
- 2 Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik
- 3 Rincian Pelayanan Informasi Publik di Badan POM
- 4 Kendala Eksternal dan Internal Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik
- 5 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi

1

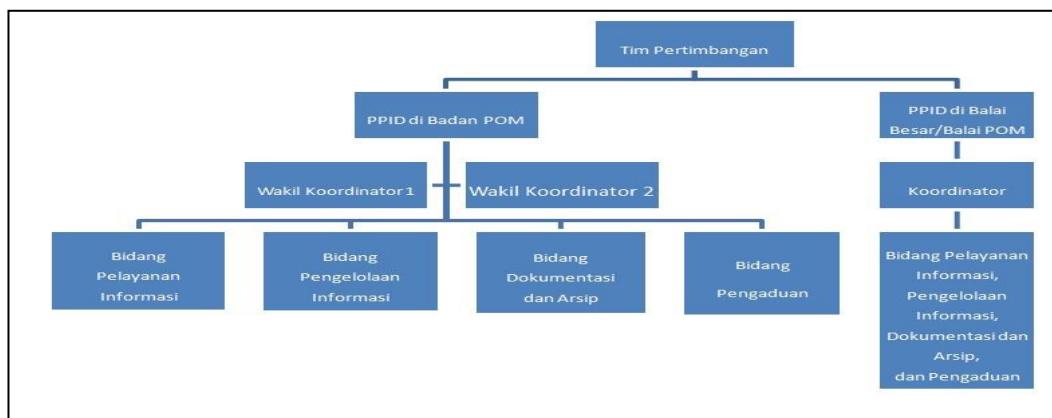
Gambaran Umum

Kebijakan Pelayanan Informasi Publik di Badan POM

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan Pasal 4 huruf a Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standard Layanan Informasi Publik, Badan Pengawas Obat dan Makanan (Badan POM) sebagai salah satu Badan Publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan informasi yang dapat diakses oleh publik atau masyarakat, khususnya pemangku kepentingan di bidang pengawasan Obat dan Makanan.

Layanan informasi publik di Badan POM sudah ada sejak Badan POM dibentuk sebagai Lembaga Pemerintah Non-Kementerian pada tahun 2001. Layanan informasi publik di Badan POM juga sudah terdapat di *website* Badan POM sejak *website* di-release pada tahun 2001.

Untuk mengelola informasi dan dokumentasi telah dibentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berdasarkan Peraturan Kepala Badan POM Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Disebutkan dalam pasal 9 (1) PPID Badan POM dijabat secara *ex-officio* oleh Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Badan POM, (2) Kepala Balai Besar atau Kepala Balai POM secara *ex-officio* menjabat PPID pada satuan kerja masing-masing. Hal tersebut dikuatkan dengan Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi PPIB Badan POM

Permohonan informasi publik yang ditujukan kepada PPIB ditangani oleh Bidang Pelayanan Informasi. Beberapa hal penting yang dilaksanakan PPIB guna mendukung implementasi keterbukaan informasi publik di lingkungan Badan POM adalah dengan:

- menetapkan prosedur operasional dalam rangka pelaksanaan tugas dan kewenangan PPIB;
- melakukan pengklasifikasian dan pendokumentasian informasi publik;
- memberikan layanan informasi proaktif (mengumumkan informasi secara berkala, serta merta, dan setiap saat); dan
- memberikan layanan informasi atas dasar permintaan.

Guna mendukung kelancaran pelayanan informasi publik diperlukan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai panduan PPIB dalam melaksanakan tugas layanan informasi. Badan POM telah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang Layanan Informasi dan Layanan Pengaduan

1. POM-06.SOP.01 Layanan Informasi

Prosedur ini menjelaskan tanggung jawab dan langkah-langkah pelayanan informasi di unit-unit yang melakukan layanan informasi, termasuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPIB). Layanan informasi dapat dilakukan melalui telepon, surat, faksimil, email, SMS, website, dan datang langsung, baik dari pihak eksternal/masyarakat atau dari pihak internal. SOP ini bertujuan untuk:

- memberikan standar bagi Badan POM dalam melaksanakan pelayanan Informasi termasuk informasi publik;
- meningkatkan pelayanan Informasi di lingkungan Badan POM untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas, cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana;
- menjamin pemenuhan hak warga negara untuk memperoleh akses informasi publik; dan
- menjamin terwujudnya tujuan penyelenggaraan keterbukaan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

2. POM-06.SOP.04 Layanan Pengaduan

Prosedur ini bertujuan untuk :

- a) Terbentuknya akses kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi dalam rangka melindungi masyarakat dari Obat dan Makanan yang tidak memenuhi syarat keamanan, khasiat, dan mutu.
- b) Terlayaninya pengaduan masyarakat berkaitan dengan keamanan, khasiat, dan mutu Obat dan Makanan untuk dilakukan pemecahan masalah secara cepat, tepat dan akurat, melalui prosedur dan tatanan organisasi yang telah ada.
- c) Tersedianya berbagai data dan informasi yang berasal dari pengaduan masyarakat sebagai bahan untuk meningkatkan pengawasan Obat dan Makanan.
- d) Tersedianya mekanisme penelusuran data/referensi dan mekanisme rujukan ke unit terkait.
- e) Tersedia akses bagi Masyarakat untuk memberikan masukan terhadap peningkatan pelayanan Unit Layanan Pengaduan Konsumen.

Selanjutnya, dalam memudahkan dan mempercepat pemberian layanan informasi, PPID melakukan pengklasifikasian dan pendokumentasian informasi publik. PPID mengkoordinasikan pengumpulan dan pendataan informasi dari seluruh unit yang berada di bawah penguasaannya. Untuk selanjutnya, bagi informasi yang bersifat terbuka, dilakukan kategorisasi informasi menjadi informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib tersedia setiap saat, dan informasi serta merta.

Dengan ditetapkannya SOP terkait layanan informasi PPID dan daftar informasi publik diharapkan pelayanan kepada publik dapat berjalan dengan sebaik-baiknya yang pada akhirnya turut mendukung transparansi jalannya pemerintahan serta perwujudan *good governance* di lingkungan Badan POM. Perbaikan terus menerus diupayakan oleh Badan POM guna berpartisipasi mewujudkan terciptanya *open government* (pemerintahan yang terbuka) di Indonesia.

2

Gambaran Umum

Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Guna memudahkan pemohon informasi dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, maka Badan POM memanfaatkan berbagai sarana komunikasi baik melalui telepon, surat elektronik, faksimili, media sosial, maupun pelayanan secara langsung kepada Pemohon untuk menyampaikan informasi. Badan POM juga telah memiliki *contact center* HALOBPOM 1500533 yang diluncurkan sejak 5 Februari 2014. Selain itu, layanan informasi juga diberikan melalui layanan *Short Message Service* (SMS).

Bagi Pemohon yang ingin menyampaikan secara langsung permohonan informasinya kepada Badan POM dapat mendatangi ruang layanan yang terdapat di Gedung A lantai I, tepatnya di Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan POM maupun ke ruang layanan publik di seluruh Balai Besar/ Balai POM. Untuk PPID, Badan POM sendiri belum memiliki ruang pelayanan khusus, tetapi masih berbaur dengan resepsionis umum Badan POM.

Operasional layanan informasi yang dilaksanakan di ruang layanan dimulai pada pukul 08.00 wib s.d. 18.00 WIB. Namun, di luar jam kerja tersebut masih dimungkinkan bagi pemohon informasi untuk menggunakan haknya dan itu biasanya dilakukan dengan menggunakan berbagai sarana komunikasi yang ada tanpa harus datang langsung ke kantor Badan POM.

Selain memberikan layanan informasi atas dasar permintaan, Badan POM juga secara proaktif memberikan layanan informasi (mengumumkan informasi secara berkala, serta merta, dan setiap saat). Situs resmi Badan POM (<http://www.pom.go.id/>) menjadi sarana utama dalam penyampaian informasi publik Badan POM yang termasuk dalam kategori informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, serta merta, dan setiap saat sesuai Pasal 9 UU KIP. Pemohon dapat mengakses daftar informasi publik Badan POM di <http://www.pom.go.id/ppid/2014/DIP2017.pdf> yang terdapat pada subsite PPID di situs Badan POM. Situs Badan POM juga didukung oleh manajemen konten yang mengusung semangat transparansi, antara lain terkait konten transparansi kinerja dan anggaran, profil Badan POM, rekruitmen CPNS, pengadaan barang dan jasa, dan lain-lain informasi penting lainnya yang terkait tugas dan fungsi Badan POM.

Jenis informasi yang disediakan melalui situs Badan POM meliputi:

1. Informasi yang berkaitan dengan Profil Badan Publik:
 - Latar belakang
 - Visi dan misi
 - Tugas, fungsi, dan kewenangan
 - Budaya organisasi
 - Prinsip dasar Sistem Pengawasan Obat dan Makanan
 - Kerangka konsep Sistem Pengawasan Obat dan Makanan
 - Kebijakan strategis
 - Target kinerja
 - Organisasi yang solid
 - Struktur organisasi
 - Profil singkat Pimpinan Badan POM
 - Lingkup wilayah Badan POM

2. Informasi mengenai Kegiatan dan Kinerja Badan POM:

- kerangka acuan kerja/kegiatan yang akan dilaksanakan Badan POM
- agenda terkait pelaksanaan tugas Badan POM
- Informasi layanan publik
- Penerimaan calon pegawai
- Siaran pers/ peringatan publik
- Berita aktual
- Klarifikasi Badan POM tentang pemberitaan negatif Obat dan Makanan
- Produk teregistrasi (obat, obat tradisional, kosmetika, suplemen, dan pangan)
- Layanan Publik:
 - Pengumuman umum
 - Layanan Online:
 - Pengadaan barang dan jasa
 - E-BPOM
 - E-Notifikasi kosmetik
 - E-registration
 - E-payment
 - Jadwal antrian
 - E-Sistem Aplikasi Persetujuan Iklan (e-Siapik)
 - Sistem Registrasi Iklan (Sireka)
 - E-Napza
 - E-Pengujian
 - Laporan Efek Samping
 - Perpustakaan
 - Special Interest
 - Web Unit:
 - ULPK
 - Informasi Obat

- Informasi Keracunan
- Sistem Informasi Obat Alam Indonesia
- Sistem Keamanan Pangan Terpadu
- Sistem Informasi Pelaporan Terpadu
- Hasil Penyidikan Pusat Penyidikan
- Inspektorat
- Publikasi
- PPID (informasi berkala, serta merta, dan setiap saat)

3. Informasi mengenai Keuangan Badan POM:

- Rencana anggaran Tahunan
- Laporan realisasi anggaran
- Neraca keuangan Badan POM
- Laporan arus kas Badan POM
- Catatan atas laporan keuangan
- Daftar aset Badan POM
- RKA-KL
- Laporan Keuangan
- Lapotan Tahunan
- LAKIP
- Laporan Kinerja
- Laporan PNBP
- Laporan BMN

4. Informasi mengenai Akses Informasi Publik:

- Laporan akses informasi
- Hak memperoleh informasi publik
- Informasi tentang tata cara memperoleh informasi publik

5. Informasi tentang Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang Pejabat Badan POM

6. Informasi mengenai regulasi/ Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)

7. Daftar Informasi Publik

Selanjutnya, dalam rangka mengoptimalkan layanan informasi, PPID di lingkungan Badan POM melaksanakan koordinasi baik dengan unit-unit teknis di lingkungan Badan POM maupun koordinasi antar PPID di Balai Besar/ Balai POM seluruh Indonesia. Selain koordinasi dalam melayani permohonan informasi, PPID juga melakukan sosialisasi keterbukaan informasi publik di internal masing-masing unit. Sementara itu, untuk membangun koordinasi eksternal, PPID berpartisipasi aktif pada Forum Koordinasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (FKPPID) tingkat Pusat bersama PPID dari Kementerian/Lembaga lainnya.

Sumber Daya Manusia

Sesuai dengan Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, dalam melaksanakan tugas, PPID di bawah pengarahan dan pertimbangan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi yang terdiri atas (1) Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan, (2) Sekretaris Utama, (3) Deputi Bidang Pengawasan Produk Terapetik dan NAPZA, (4) Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Kosmetik, dan Produk Komplemen, (5) Deputi Bidang Pengawasan Keamanan Pangan dan Bahan Berbahaya, dan (6) Inspektur.

Koordinator PPID Badan POM adalah Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, Wakil koordinator I adalah Kepala Pusat Informasi Obat dan Makanan, Wakil Koordinator II adalah Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan. Sedangkan untuk bidang-bidang adalah (1) Bidang Pelayanan Informasi adalah Kepala Bagian Hubungan Masyarakat, (2) Bidang Pengelolaan Informasi adalah Kepala Bidang Teknologi dan Informasi, (3) Bidang Dokumentasi dan Arsip adalah Kepala Bagian Evaluasi dan Pelaporan, dan (4) Bidang Pengaduan adalah Kepala Bagian Pengaduan Konsumen.

Untuk Balai Besar/Balai POM, Kepala Balai Besar/Balai POM sebagai koordinator PPID. Pengelolaan informasi, dokumentasi dan arsip, serta pengaduan adalah (1) Kepala Bidang Sertifikasi dan Layanan Informasi Konsumen untuk Balai Besar POM, (2) Kepala Seksi Layanan Informasi Konsumen untuk Balai POM tipe A, dan (3) Kepala Seksi Pemeriksaan, Penyidikan, Sertifikasi, dan Layanan Informasi Konsumen untuk Balai POM Tipe B.

PPID Badan POM maupun Balai Besar/Balai POM mempunyai tugas (1) Melaksanakan pelayanan Informasi Publik; (2) Mengelola dan mendokumentasikan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, wajib diumumkan secara serta merta; dan wajib tersedia setiap saat; (3) Menerima pengaduan; dan (4) Membuat laporan rekapitulasi tahunan mengenai layanan informasi yang masuk/diterima dan diberikan.

Berkaitan dengan keberagaman tugas layanan informasi tersebut, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi memadai tentang implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik. Di tahun 2013, telah diselenggarakan *workshop* maupun sosialisasi PPID di lingkungan Badan POM bekerja sama dengan Paramadina Public Policy Institute dengan narasumber dari Komisi Informasi Pusat dan Koordinator PPID Badan POM.

3

Rincian

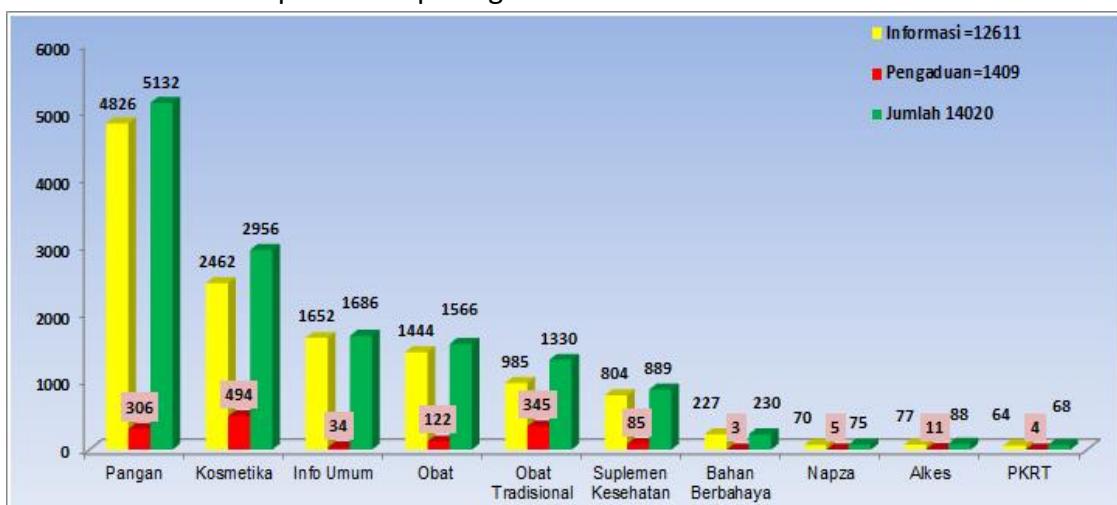
Pelayanan Informasi Publik di Badan POM

Permintaan informasi publik yang masuk ke Badan POM sebagian besar disampaikan melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan POM sesuai SOP Layanan Informasi dan SOP Layanan Pengaduan.

Jumlah layanan pengaduan dan informasi yang dilaksanakan tahun 2016 melalui ULPK Badan POM (pusat) dan *contact center* HALO BPOM 1500533 adalah sebesar **14.020** layanan, dengan jumlah permintaan informasi sebanyak 12.611 layanan (89,95%) dan pengaduan sebanyak 1.409 layanan (10,05%).

Dari jumlah layanan pengaduan dan informasi yang dilaksanakan pada tahun 2016 di ULPK Badan POM (pusat dan *contact center* HALO BPOM 1500533) tersebut, layanan pengaduan dan permintaan informasi terbanyak berdasarkan jenis komoditi adalah mengenai pangan/makanan minuman, yaitu sebanyak 5.132 layanan (36,60%), kemudian berturut-turut tentang kosmetik sebanyak 2.956 layanan (21,08%); informasi umum sebanyak 1686 layanan (12,02%); obat sebanyak 1.566 layanan (11,17%) dan obat tradisional sebanyak 1.330 layanan (9,48%); dan hal lain yang disampaikan/ditanyakan oleh konsumen adalah seputar komoditi suplemen kesehatan, bahan berbahaya, Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT), Narkotika, Psikotropika, dan Zat Adiktif (NAPZA), dan alat kesehatan.

Komoditi tahun 2016 dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 3.1 Profil layanan pengaduan dan informasi konsumen ULPK Badan POM (Pusat) dan *contact center* berdasarkan jenis komoditi periode tahun 2016

Komoditi pangan banyak ditanyakan seiring semakin banyaknya ragam pangan yang dapat dikonsumsi, sehingga semakin mendorong konsumen untuk menggunakan produk tersebut dan menanyakan legalitas dan keamanannya ke ULPK Badan POM. Adanya pemberitaan seperti:

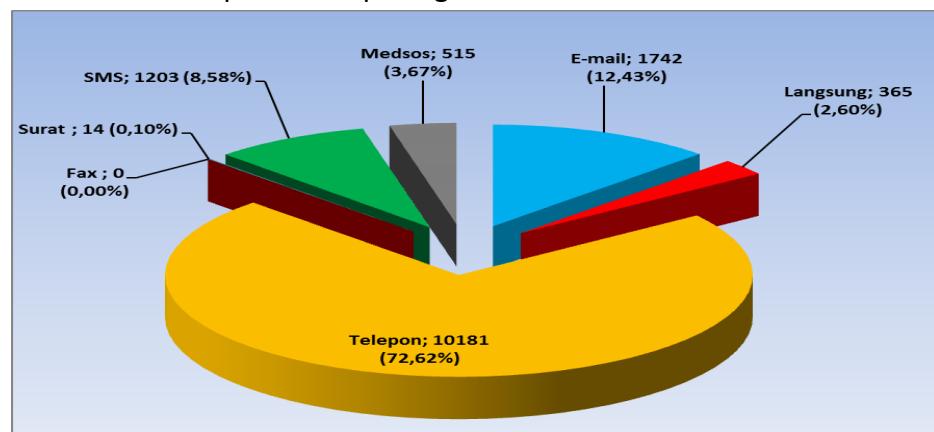
- i. Informasi terkait pendaftaran produk pangan olahan baik itu MD, ML dan PIRT.
- ii. Isu kode pangan E470 dan E471 yang disebutkan mengandung bahan yang berasal dari babi;
- iii. Informasi yang beredar di media sosial tentang bahaya kemasan plastik dan kertas yang digunakan pada produk teh celup;
- iv. Isu penyalahgunaan formalin pada gula jawa/gula aren/gula merah melalui jejaring sosial;
- v. MP-ASI yang belum memiliki ijin edar yang sudah dipasarkan Nasional;
- vi. Peredaran produk makanan ringan/snack “Bihun Kekinian” yang penampilan kemasannya bernuansa pornografi.

mendorong konsumen untuk lebih berhati-hati dengan terlebih dahulu mencari informasi ke ULPK Badan POM mengenai kebenaran pemberitaan-pemberitaan tersebut.

Selain itu, para pelaku usaha di bidang pangan juga banyak yang menanyakan informasi mengenai prosedur pendaftaran, status permohonan berkas pendaftaran, dan permohonan Surat Keterangan Impor (SKI) di samping pengaduan mengenai pelayanan publik yaitu proses pendaftaran produk/sertifikasi yang mengalami kendala.

Berdasarkan sarana yang digunakan untuk menghubungi ULPK Badan POM (pusat dan *contact center* HALO BPOM 1500533), sarana komunikasi terbanyak melalui telepon sebanyak 10.181 (72,62%), kemudian menggunakan *e-mail* sebanyak 1.742 (12,43%), SMS (*Short Message Service*) sebanyak 1.203 (8,58%) dan media sosial (Twitter dan Facebook) sebanyak 515 (3,67%). Sarana komunikasi lainnya yang digunakan oleh konsumen adalah datang langsung dan melalui surat.

Profil pengaduan dan informasi konsumen BPOM berdasarkan Jenis Sarana yang Digunakan tahun 2016 dapat dilihat pada grafik berikut ini:

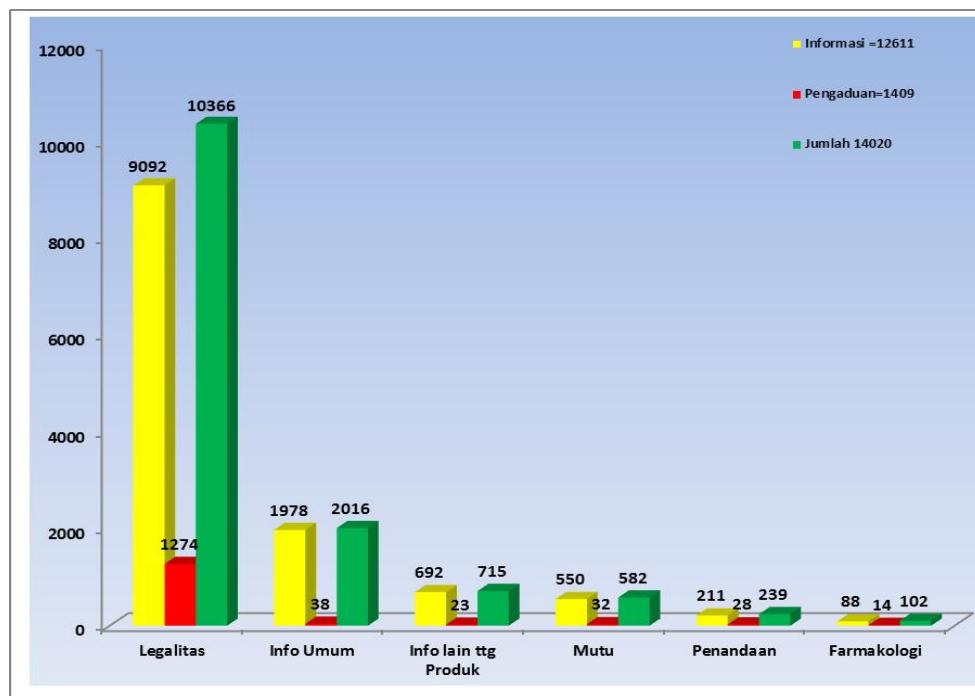


Gambar 3.2 Diagram Penggunaan Sarana Layanan Informasi dan Pengaduan Badan POM

Saat ini penggunaan internet sebagai media komunikasi semakin meluas dan semakin mempermudah komunikasi, sehingga media luar ruang ini semakin diminati oleh masyarakat. Biaya penggunaan internet yang lebih murah juga membuat masyarakat lebih memilih media ini untuk berkomunikasi dibandingkan dengan telepon. Selain itu, dengan diluncurkannya *Contact HALO BPOM* 1500533 sejak bulan Februari 2014, tidak hanya dapat diakses melalui telepon dan e-mail, *contact center HALOBPOM* 1500533 dapat diakses juga melalui aplikasi *HALOBPOM mobile* yang dapat diunduh pada HP android serta media sosial, antara lain Twitter dengan akun @HaloBPOM1500533 dan Instagram dengan akun Halo BPOM 1500533.

Penggunaan sarana telepon, SMS, *email*, dan media sosial lebih banyak digunakan karena kemudahan mengakses layanan baik dari jarak jauh maupun dekat. Selain itu, kedua sarana ini juga dapat menghemat waktu dan biaya dibandingkan dengan datang langsung ke kantor ULPK Pusat BPOM.

Tren permintaan informasi dan pengaduan terbanyak adalah mengenai legalitas produk yaitu terkait prosedur pendaftaran, sertifikasi (SKI, SKK NOM, dan SKPB keperluan pribadi); informasi produk terdaftar (terutama pangan termasuk P-IRT, kosmetik, umum dan obat tradisional); pertanyaan mengenai legalitas dan keamanan kosmetik terutama pemutih kulit banyak ditanyakan oleh masyarakat terutama ibu rumah tangga. Selain itu terdapat pengaduan produk TIE dan produk yang sudah ditarik dari peredaran tapi masih beredar di pasaran, penelitian, dan lowongan pekerjaan di BPOM; serta informasi mengenai organisasi BPOM.



Gambar 3.3 Statistik Tren Permintaan Informasi dan Pengaduan yang Diterima
Contact Center *HALOBPOM* 1500533

4

Kendala

Eksternal dan Internal dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan layanan informasi publik di Badan POM adalah karena tidak adanya unit khusus di Badan POM yang secara struktural menangani layanan informasi melalui PPID, sehingga layanan informasi kepada pemohon masih kurang optimal.

5

Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi di Badan POM adalah sebagai berikut:

1. Pemutakhiran informasi publik di situs Badan POM www.pom.go.id baik untuk informasi yang wajib diumumkan secara berkala, serta merta, maupun setiap saat.
2. Pemutakhiran daftar informasi publik di lingkungan Badan POM.
3. Meningkatkan kompetensi SDM pengelola layanan informasi publik Badan POM.

Demikian laporan tahunan secara ringkas ini disusun sebagai bahan evaluasi layanan informasi publik PPID Badan POM

Jakarta, Desember 2016

Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat

selaku

Koordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan POM

Riati Anggriani, SH., MARS., M.Hum