



<b>NOMOR SOP</b>	:	<b>POM-08.02/CFM.01/SOP.01</b>
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	:	<b>4 Juni 2018</b>
<b>NO &amp; TGL. REVISI</b>	:	<b>06/22 April 2024</b>
<b>TGL. EFEKTIF</b>	:	<b>26 April 2024</b>
<b>DISAHKAN OLEH</b>	:	<p><b>SEKRETARIS UTAMA,</b></p> <p><b>\$_{ttd}\$</b></p> <p><b>Dra. Rita Mahyona, Apt., M.Si.</b></p>
<b>NAMA SOP</b>	:	<b>PENGELOLAAN PENGADUAN</b>

#### **DASAR HUKUM:**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

#### **KUALIFIKASI PELAKSANA:**

1. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Analis Penyuluh Obat dan Makanan, Pejabat Fungsional lainnya,
2. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan.
3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
4. Mampu mengoperasikan komputer program *Ms Office*, internet, alat komunikasi dan media sosial.
5. Memiliki dan menerapkan core values BerAKHLAK.

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</li> <li>6. 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 BPOM Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 629);</li> <li>7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 611); dan</li> <li>8. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1156).</li> </ol>	
<b>KETERKAITAN:</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>
POM-08.02/CFM.01/SOP.02 Layanan Kehumasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. <i>Printer</i> dan komputer</li> <li>3. Jaringan internet</li> <li>4. Alat komunikasi</li> <li>5. Alat dokumentasi</li> </ol>

	6. Aplikasi Layanan Pengaduan 7. Mobil HALOBPOM/Mobil Laboratorium Keliling 8. Pustaka 9. Sarana prasarana lainnya
<b>PERINGATAN:</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>
<p>Apabila SOP Makro Pengelolaan Pengaduan tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mempengaruhi pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) terkait “Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan dan informasi” pada Sasaran Strategis ‘Meningkatnya kepuasan Masyarakat dan internal BPOM terhadap kinerja layanan publik dilingkup Sektama’.</p>	<p>Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.</p>

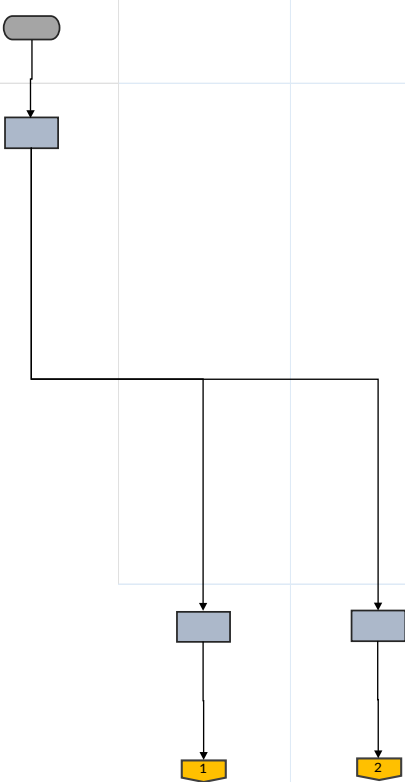
## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

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

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 4 dari 10

### A. Diagram Alir

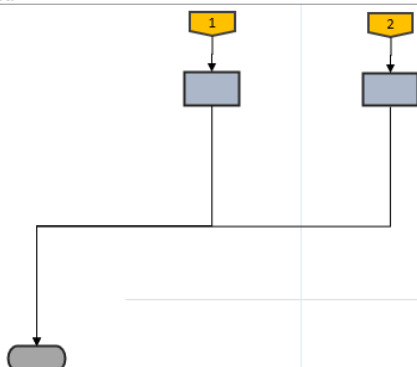
No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Biro Hukum dan Organisasi	Unit Kerja Pusat	UPT BPOM	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!								
1	Menerima pengaduan dari pelapor				Pengaduan dari pelapor	1 HK	Data pengaduan	Pengaduan diterima melalui: a. Admin Nasional jika tidak mengetahui instansi yang menjadi pengampu kebijakan tersebut, melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> b. Admin Instansi melalui <a href="http://www.bpom.lapor.go.id">www.bpom.lapor.go.id</a>
2	Telaah dan Verifikasi data pengaduan serta menyampaikan disposisi pengaduan ke pejabat penghubung.				Data pengaduan	3 HK	Data Pengaduan Terverifikasi	Telaah dan 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. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung apabila diperlukan; 5. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia; 6. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak; 7. apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin Instansi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung; 8. apabila substansi pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi; 9. pengaduan yang memerlukan koordinasi dengan instansi/unit kerja lain dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut; 10. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Instansi wajib meminta kelengkapan data kepada pelapor. Jika dalam jangka waktu 10 (sepuluh) HK tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan; 11. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin Instansi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional; 12. pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparat, Admin Instansi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) untuk ditindaklanjuti.
3	Telaah, verifikasi, dan respon terhadap pengaduan yang diterima				Data Pengaduan Terverifikasi	5 HK	Respon awal pengaduan	1.Telaah, verifikasi dan respon dalam bentuk: a. verifikasi identitas pelapor, substansi, dan data dukung pengaduan; b. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi; c. merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya; d. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi.  2. Pejabat penghubung memberikan respon berupa informasi yang diminta (bila telah tersedia) atau memberikan informasi awal rencana tindak lanjut pengaduan

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

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

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 5 dari 10











No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Biro Hukum dan Organisasi	Unit Kerja Pusat	UPT BPOM	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!								
4	Melakukan tindak lanjut dan menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor.				Respon awal pengaduan	N/A	Informasi hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	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 oleh admin unit kerja pusat/UPT BPOM. 4. Apabila dalam jangka waktu tertentu setelah tindak lanjut belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian dengan menyampaikan progress tindak lanjut penyelesaian pengaduan secara bertahap kepada pelapor. 5. Jika tidak ada tanggapan dari pelapor dalam waktu 10 HK maka laporan dinyatakan selesai.
5	Melakukan rekapitulasi, monitoring, evaluasi, dan pelaporan pengelolaan pengaduan yang disertai rekomendasi				Informasi hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	N/A	Laporan pengelolaan pengaduan	1. Dokumentasi pengaduan yang diterima melalui akun unit kerja pusat dan UPT BPOM pada aplikasi SP4N-LAPOR! wajib diinput ke dalam aplikasi SIMPEL, input paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya 2. Data pengaduan yang diinput pada aplikasi SIMPEL wajib diverifikasi oleh Verifikator Data unit kerja pusat dan UPT BPOM 3. Laporan pengelolaan pengaduan disusun triwulan dan tahunan 4. Rekomendasi dapat mencakup: a. Perbaikan pelayanan publik. b. Penguatan pengawasan Obat dan Makanan. 5. Data monev pengelolaan pengaduan dialirkan ke dashboard pengelolaan pengaduan di BPOM <i>Operational Center</i> dan dipublikasikan melalui berbagai media.

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

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

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 6 dari 10

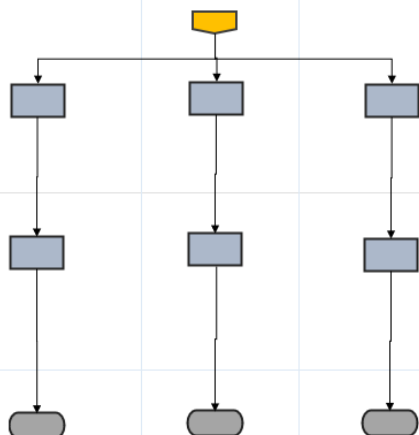
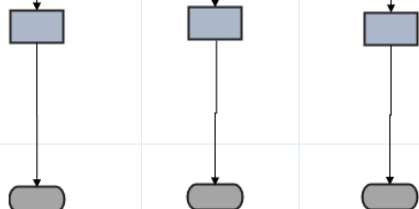
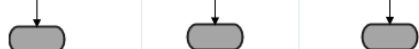
No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Unit Kerja Pusat	UPT BPOM	Biro Hukum dan Organisasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
B. Pengelolaan Pengaduan melalui kanal pengaduan selain SP4N-LAPOR!								
1	Menerima pengaduan dari pelapor.				Pengaduan dari pelapor	1HK	Data pengaduan	1. Pengaduan diterima melalui tatap muka, telepon, surat, fax, <i>email</i> , SMS, aplikasi BPOM <i>mobile</i> , media sosial, dan media pengaduan di unit kerja pusat dan UPT BPOM. 2. Penyampaian pengaduan dapat diterima melalui pimpinan di lingkungan BPOM. 3. Penyampaian pengaduan terkait Pelaporan Obat diduga Substandar dan Ilegal termasuk Palsu oleh Tenaga Kesehatan diterima melalui Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> . 4. Data pengaduan berupa isian formulir layanan pengaduan pada aplikasi Sistem Pelaporan Layanan (SIMPEL).
2	Melakukan telaah dan verifikasi data pengaduan untuk ditindaklanjuti.				Data pengaduan	3 HK	Data pengaduan terverifikasi	Telaah dan Verifikasi dilakukan dalam bentuk: 1. verifikasi identitas pelapor, substansi, dan data dukung pengaduan; 2. mengidentifikasi subyek dan obyek pengaduan; 3. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung apabila diperlukan; 4. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak; 5. apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin Instansi/UPT meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung; 6. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Instansi/Unit Kerja Pusat/UPT wajib meminta kelengkapan data kepada pelapor. Jika Pelapor dalam jangka waktu 10 (sepuluh) HK tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan. Jika Pelapor menyampaikan kekurangan data setelah 10 HK maka laporan tersebut dinyatakan sebagai laporan baru; 7. pengaduan yang memerlukan koordinasi dengan unit kerja pusat/UPT BPOM lainnya dapat dikoordinasikan oleh Admin instansi kepada unit kerja pusat/UPT BPOM yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut; 8. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangan BPOM, Admin instansi/Unit Kerja Pusat/UPT BPOM dapat menyampaikan informasi tentang instansi yang berwenang kepada pelapor; 9. pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparat, Admin instansi/ Unit Kerja Pusat/UPT BPOM berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) untuk ditindaklanjuti.
3	Memberikan respon awal dan memeriksa ketersediaan informasi serta penanganan tindak lanjut pengaduan sebelumnya				Data pengaduan terverifikasi	5 HK	1. Respon awal 2. Jawaban 3. Data rujukan.	1. Ketersediaan informasi mengacu pada <i>database</i> yang ada. 2. Jika tersedia jawaban pada <i>database</i> maka jawaban disampaikan kepada pelapor. 3. Jika tidak tersedia informasi pada database, maka Admin instansi/unit kerja pusat/UPT BPOM akan mengirimkan disposisi/rujukan ke unit kerja pusat/UPT BPOM/kepada tim kerja terkait untuk ditindaklanjuti. Proses disposisi/rujuk dapat menggunakan aplikasi SIMPEL 4. Waktu mutu baku penyampaian jawaban mengacu kepada jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang tertuang dalam Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
								

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

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

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 7 dari 10

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Unit Kerja Pusat	UPT BPOM	Biro Hukum dan Organisasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
B. Pengelolaan Pengaduan melalui kanal pengaduan selain SP4N-LAPOR!								
4	Melakukan tindak lanjut pengaduan				1. Respon awal 2. Jawaban 3. Data rujukan.	N/A	Data tindak lanjut	1. Tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan koordinasi dengan unit kerja lain apabila diperlukan. 2. Tindak lanjut terkait Pelaporan Obat Substandar dan Ilegal termasuk Palsu oleh Tenaga Kesehatan dilakukan oleh Unit Kerja Pusat dan/atau UPT BPOM yang terkait 3. Koordinasi tindak lanjut pengaduan dengan Unit Kerja Pusat/UPT BPOM dapat dilakukan melalui aplikasi SIMPEL (Sistem Pelaporan Layanan). 4. 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.
5	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor				Data tindak lanjut	1 HK	Informasi hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	1. Apabila dalam jangka waktu tertentu setelah tindak lanjut dilakukan belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian dengan menyampaikan progress tindak lanjut penyelesaian pengaduan secara bertahap kepada pelapor. 2. Pengaduan yang didisposisi/rujuk oleh admin instansi kepada unit kerja pusat/UPT BPOM, maka penyampaian hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor dilakukan oleh admin instansi 3. Pengaduan dinyatakan selesai dengan disampaikannya hasil tindak lanjut kepada pelapor.
6	Melakukan rekapitulasi, monitoring, evaluasi, dan pelaporan pengelolaan pengaduan yang disertai rekomendasi				Informasi hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	N/A	Laporan pengelolaan pengaduan.	1. Dokumentasi pengaduan yang diterima melalui media pengaduan pada unit kerja pusat dan UPT BPOM diinput ke dalam aplikasi SIMPEL, input paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya. 2. Data pengaduan yang diinput pada aplikasi SIMPEL wajib diverifikasi oleh verifikasi Data unit kerja pusat dan UPT BPOM. 3. Laporan pengelolaan pengaduan disusun triwulan dan/atau tahunan. 4. Rekomendasi dapat mencakup: a. Perbaikan pelayanan publik b. Penguatan pengawasan Obat dan Makanan 5. Data monev pengelolaan pengaduan dialirkan ke dashboard pengelolaan pengaduan di BPOM Operational Center dan dipublikasikan melalui berbagai media

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

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

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 8 dari 10

### 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 pengelolaan pengaduan pelayanan publik di BPOM yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan aplikasi SIMPEL yaitu Tim Kerja Layanan Pengaduan Masyarakat pada Biro Hukum dan Organisasi.
3. Pejabat Penghubung adalah pegawai di lingkungan BPOM yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala BPOM.
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 pelapor 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. Pengaduan meliputi penyampaian keluhan/laporan, aspirasi, dan permintaan informasi.
7. Permintaan informasi adalah penyampaian permintaan informasi yang disampaikan pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan, keamanan obat dan makanan, serta informasi lainnya selain layanan permintaan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
8. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. 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.
10. Aplikasi SIMPEL atau Sistem Pelaporan Layanan adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan dokumentasi, koordinasi, monitoring, dan pelaporan pengelolaan pengaduan di lingkungan BPOM.
11. UPT BPOM adalah Balai Besar/Balai/Loka POM.



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

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

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 9 dari 10

**C. Unit Koordinator**

Biro Hukum dan Organisasi

**D. Pihak yang Terkait**

1. Kepala BPOM/Pimpinan Tinggi Madya
2. Unit Kerja Pusat
3. UPT BPOM

**E. Formulir yang Digunakan**

Formulir elektronik layanan pengaduan pada aplikasi SIMPEL dan aplikasi SP4N-LAPOR!

**F. Output yang Dihasilkan**

Layanan pengaduan

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAKRO

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

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 10 dari 10

### G. Bagan Subproses Bisnis

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

