
	NOMOR SOP	POM-08.02/CFM.01/SOP.01/1K.53.03
	TGL. PEMBUATAN	4 Juni 2019
	NO & TGL.REVISI	03 & 1 Mei 2023
	TGL. EFEKTIF	1 Mei 2023
	DISAHKAN OLEH	Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan  Dra. Ratna Irawati, Apt., M.Kes
	NAMA SOP	Penanganan Pengaduan Pelanggan
DASAR HUKUM: 1. Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Integrasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan 4. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan RI nomor HK.04.1.23.04.16.1769 tahun 2006 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan Pengaduan Konsumen Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.	KUALIFIKASI PELAKSANA: 1. Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan: Sesuai dengan kualifikasi pelaksana/jabatan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan. 2. Petugas Teknis : Sesuai dengan kualifikasi pelaksana/jabatan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan. 3. Petugas Penerima Pengaduan : Sesuai dengan kualifikasi pelaksana/jabatan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan.	

<p>KETERKAITAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Nomor POM-08.02/CFM.01/SOP.01 tentang Layanan Hubungan Masyarakat. 2. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Nomor POM-16.02/CFM.05/SOP.01 tentang Penanganan Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan 3. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Nomor POM-02.04/CFM.01/SOP.01 tentang Penerbitan Surat Keterangan/Rekomendasi dalam Rangka Impor dan Ekspor Obat dan Makanan 4. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Nomor POM-03.01/CFM.01/SOP.01 tentang Pengawasan Sarana Produksi, Distribusi Obat dan Makanan serta Pelayanan Kefarmasian 	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Livechat 2. Kotak Saran 3. ULPK 4. Pelaporan <i>Whistle Blowing System</i>
<p>PERINGATAN:</p> <p>Apabila SOP Penanganan Pengaduan tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mengganggu kinerja Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</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.01/1K.53.03

NAMA SOP : Penanganan Pengaduan Pelanggan

HALAMAN : 3 dari 5

A. Diagram Alir Pegaduan

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Bahan			Ket
		Pemohon	Petugas Penerima Pengaduan	Petugas Teknis	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan melalui: (1) Livechat (2) Kotak Saran (3) ULPK (4) Pelaporan <i>Whistle Blowing System</i>		1, 2, 3 		4 	Pengaduan	7 HK	Formulir Pengaduan / Bukti Pengaduan	
2.	Merespon pengaduan: Memberikan jawaban pengaduan secara langsung					Form pengaduan yang telah diisi/ Bukti Pengaduan		Bukti Jawaban atau Respon Pengaduan	










STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/1K.53.03

NAMA SOP : Penanganan Pengaduan Pelanggan

HALAMAN : 4 dari 5

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Bahan			Ket
		Pemohon	Petugas Penerima Pengaduan	Petugas Teknis	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output	
3.	Menginformasikan bahwa pengaduan sudah diterima untuk selanjutnya pengaduan akan diklarifikasi, ditelaah dan diinformasikan.					Form pengaduan yang telah diisi/ Bukti Pengaduan		Bukti Jawaban atau Respon Pengaduan	
4.	Menindaklanjuti pengaduan tersebut dan bila perlu berkoordinasi dengan Petugas Teknis yang terkait.		 			Tindak lanjut pengaduan	N/A	Hasil tindak lanjut pengaduan	Pengaduan bersifat teknis ditangani oleh petugas terkait, sedangkan pengaduan etika/disiplin pegawai ditangani oleh petugas khusus





STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/1K.53.03

NAMA SOP : Penanganan Pengaduan Pelanggan

HALAMAN : 5 dari 5

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Bahan			Ket
		Pemohon	Petugas Penerima Pengaduan	Petugas Teknis	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output	
5.	Memastikan status pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, dengan mengupdate status tindaklanjut pada form rekapitulasi data pengaduan.					Hasil tindak lanjut pengaduan	N/A	Jawaban Pengaduan	
6	Melaksanakan monitoring dan evaluasi					Hasil tindak lanjut pengaduan	N/A	Dokumen monitoring dan evaluasi	



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/1K.53.03
NAMA SOP : Penanganan Pengaduan Pelanggan
HALAMAN : 6 dari 6

B. Deskripsi/ Pengertian Umum

Pengaduan adalah keluhan atau pernyataan dari pendaftar terkait dengan pelayanan yang tidak memuaskan dan atau hasil yang tidak memenuhi syarat.

C. Pihak yang Terkait

1. Petugas Penerima Pengaduan (Livechat, Kotak Saran, ULPK, dan WBS)
2. Petugas Teknis (Sesuai dengan kualifikasi pelaksana/jabatan Direktorat Pengawasan Peredaran Pangan Olahan)
3. Direktur Pengawasan Peredaran Pangan Olahan.

D. Formulir yang Digunakan

N/A

E. Output yang Dihasilkan

1. Tindak lanjut pengaduan
2. Laporan monitoring dan evaluasi pengaduan