

	NOMOR SOP	:	POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.7C.01
	TGL. PEMBUATAN	:	06 Agustus 2024
	NO & TGL. REVISI	:	-
	TGL. EFEKTIF	:	06 Agustus 2024
	DISAHKAN OLEH	:	Kepala Loka POM di Kabupaten Indragiri Hulu  Emi Amalia, S.Farm, Apt, M.Sc
NAMA SOP		:	PENGELOLAAN PENGADUAN
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:	
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); 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik		1. Memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan pengaduan, 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer program Ms Office, internet, alat komunikasi, dan media sosial. 4. Memiliki dan menerapkan core values ASN BerAKHLAK	

Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 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); 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 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).	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
POM-08.02/CFM.01/SOP.01 Pengelolaan Pengaduan	1. Alat Tulis Kantor. 2. Printer dan komputer/Laptop. 3. Jaringan internet. 4. Alat komunikasi. 5. Alat dokumentasi. 6. Aplikasi BPOM mobile
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Apabila SOP Pengelolaan Pengaduan tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mengganggu kinerja Loka POM di Kab. Indragiri Hulu	Disimpan dalam bentuk file elektronik dan/atau file cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.7C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 3 dari 5

A. Diagram Alir

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pelayanan Publik	Kepala Loka	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari pelapor			Pengaduan dari pelapor	1 (satu) hari	Data pengaduan	1. Pengaduan diterima melalui tatap muka, telepon, surat, fax, email, SMS, aplikasi BPOM mobile, media sosial, dan media pengaduan di unit kerja pusat dan UPT BPOM 2. 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 (tiga) hari	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;
3	Melakukan tindak lanjut pengaduan			Data Pengaduan terverifikasi	N/A	Data tindak lanjut	1. Tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan koordinasi dengan unit kerja lain apabila diperlukan 2. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa turun lapangan, operasi intelijen, dll
4	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor			Data tindak lanjut	1 (satu) hari	Informasi hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	Pengaduan dinyatakan selesai dengan disampaikannya hasil tindak lanjut kepada pelapor
5	Menyusun Laporan Pengaduan, legalisasi ka loka dan di arsipkan			Informasi hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	N/A	Laporan Pengaduan	Laporan pengaduan dibuat setahun sekali



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.7C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 4 dari 5

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Pelapor adalah seluruh warga Negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
2. Pengaduan adalah penyampaian keluhan/laporan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan public atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara, serta terkait pengawasan obat dan Makanan
3. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

C. Pihak yang Terkait

- a. Kepala Loka POM di Kab. Indragiri Hulu
- b. Petugas Pelayanan Publik

D. Formulir yang Digunakan

-

E. Output yang Dihasilkan

- a. Laporan Pengaduan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.7C.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN

HALAMAN : 5 dari 5

F. Bagan Subproses Bisnis

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

