



# **LAPORAN TAHUNAN PPID BPOM 2018**

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN**



## KATA PENGANTAR

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, mewajibkan setiap Badan Publik melaksanakan keterbukaan informasi publik. Seiring dengan hal tersebut, berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, dibentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Badan POM yang memiliki tugas yaitu melaksanakan pelayanan informasi publik, mengelola dan mendokumentasikan informasi, menerima pengaduan dan membuat laporan rekapitulasi layanan informasi yang diterima Badan POM.

Seiring dengan penataan struktur organisasi Badan POM pada tahun 2018, pengelolaan PPID yang semula berada di Bagian Hubungan Masyarakat, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, berpindah menjadi di bawah Bagian Pengaduan Masyarakat, Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan. Dinamika ini merupakan tantangan bagi PPID Badan POM untuk melakukan berbagai perbaikan dalam mendorong implementasi keterbukaan informasi publik di Badan POM.

Hasil *monitoring* dan evaluasi (*monev*) keterbukaan informasi badan publik tahun 2018 yang dilaksanakan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP), Badan POM berhasil meraih predikat "Menuju Informatif" (Kategori B), hasil ini meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2017, dimana Badan POM meraih predikat "Cukup Informatif" (Kategori C). Berdasarkan hasil *monev* tersebut, terdapat beberapa rekomendasi dari KIP sebagai upaya perbaikan PPID Badan POM ke depan.

PPID Badan POM telah menyusun laporan tahunan tahun 2018 yang memberikan informasi tentang kegiatan dan capaian yang telah diraih selama tahun 2018. Ke depan PPID Badan POM akan terus berupaya meningkatkan implementasi keterbukaan informasi publik di Badan POM.

Akhir kata, semoga Laporan Tahunan PPID Badan POM Tahun 2018 ini dapat menjadi sumber informasi dan bahan evaluasi dalam implementasi keterbukaan informasi publik di Badan POM.

Jakarta, 4 Maret 2019

Koordinator PPID Badan POM



Dra. Rita Mahyona, Apt., M.Si.



## DAFTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II KEADAAN UMUM.....	4
BAB III HASIL KEGIATAN PPID.....	7
BAB IV PERMASALAHAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	16
LAMPIRAN.....	17



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Nilai Hasil Monev Keterbukaan Informasi Publik di Badan POM Tahun 2018 .....	10
Tabel 3.2 Makna Nilai Hasil Survei Kepuasan.....	13



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Bagan Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan POM.....	2
Gambar 2.1 Ruang Tunggu.....	4
Gambar 2.2 Ruang Layanan PPID.....	4
Gambar 2.3 Profil SDM PPID Badan POM berdasarkan Pendidikan Tahun 2018.....	6
Gambar 2.4 Profil SDM PPID Badan POM berdasarkan Status Kepegawaian Tahun 2018.....	6
Gambar 3.1 Profil Media Akses Layanan PPID Badan POM Tahun 2018.....	7
Gambar 3.2 Profil Profesi Masyarakat Pengakses Layanan PPID Badan POM Tahun 2018.....	7
Gambar 3.3 Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat melalui PPID Tahun 2018.....	8
Gambar 3.4 Pemenuhan <i>Service Level Agreement</i> 17 Hari Kerja Layanan PPID Tahun 2018.....	8
Gambar 3.5 Data Topik Permintaan Informasi Publik Badan POM Tahun 2018.....	8
Gambar 3.6 Penyerahan Piagam Keterbukaan Informasi Publik dari Ketua Komisioner Informasi Pusat kepada Badan POM Tahun 2018.....	10
Gambar 3.7 Peserta Rakornas Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2018.....	11
Gambar 3.8 Rakornas dihadiri oleh Komisioner Komisi Informasi Pusat dan PPID Kementerian Keuangan .....	11
Gambar 3.9 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan PPID Badan POM Tahun 2018.....	12



## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Data Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia PPID Badan POM Tahun 2018.....	17
Lampiran 2 Tabel Alokasi dan Realisasi Anggaran PPID Tahun 2018.....	28
Lampiran 3 Tabel Rincian Pelayanan Informasi Publik PPID Tahun 2018.....	31
Lampiran 4 Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan PPID Tahun 2018.....	32



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 sebagai implementasi langsung dari konstitusi menjamin setiap warga negara mendapat hak atas berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia, sebagaimana tercantum secara tekstual dalam pasal 28F Undang – Undang Dasar 1945.

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, mewajibkan setiap badan publik melaksanakan keterbukaan informasi publik. Seiring dengan hal tersebut, berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, dibentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Badan POM yang memiliki tugas yaitu melaksanakan pelayanan informasi publik, mengelola dan mendokumentasikan informasi, menerima pengaduan dan membuat laporan rekapitulasi layanan informasi yang diterima Badan POM.

Badan POM sebagai lembaga pengawas Obat dan Makanan selalu mendorong keterbukaan informasi publik di bidang pengawasan Obat dan Makanan agar tercipta masyarakat yang berperan aktif dalam Pengawasan Obat dan Makanan. Masyarakat memegang peran penting karena merupakan pengguna akhir produk Obat dan Makanan yang beredar di pasaran dan pihak yang mengambil keputusan dalam pemilihan produk yang akan digunakan/dikonsumsi. Oleh karena itu, Badan POM harus senantiasa menyediakan dan menyampaikan informasi publik yang mudah diakses, akurat dan *up to date* sehingga informasi publik yang diterima oleh masyarakat tidak bias dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan POM.

### B. TUGAS DAN FUNGSI

Sesuai Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.04.1.23.08.11.07457 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, tugas PPID Badan POM yaitu:

1. Melaksanakan pelayanan informasi publik;
2. Mengelola dan mendokumentasikan informasi yang:
  - a. wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
  - b. wajib diumumkan secara serta merta; dan

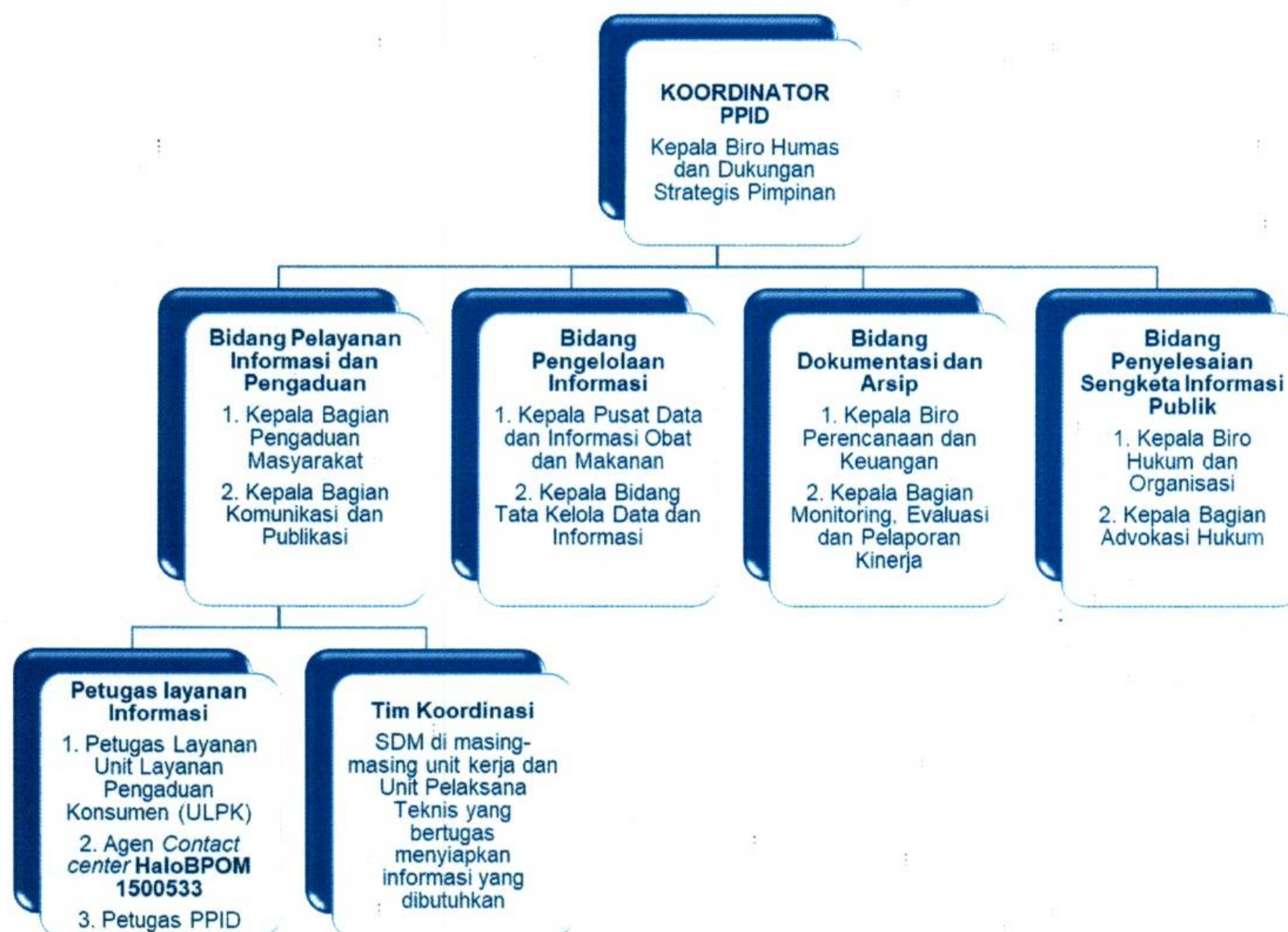


- c. wajib tersedia setiap saat.
3. Menerima pengaduan; dan
4. Membuat laporan rekapitulasi tahunan mengenai layanan informasi yang masuk/diterima dan diberikan.

### C. STRUKTUR ORGANISASI PPID BADAN POM

Sesuai Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.11.2.252.04.18.0096 Tahun 2018 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi, struktur organisasi PPID Badan POM terdiri atas Koordinator PPID yang membawahi 4 (empat) bidang, dengan tugas sebagai berikut:

1. **Koordinator PPID** bertugas mengkoordinir pelaksanaan pelayanan informasi publik.
2. **Bidang Pelayanan Informasi dan Pengaduan** bertugas menerima permintaan informasi dan pengaduan publik serta menindaklanjutinya.
3. **Bidang Pengelolaan Informasi** bertugas menyajikan informasi publik melalui *website*
4. **Bidang Dokumentasi dan Arsip** bertugas menyediakan informasi publik dari unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.
5. **Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi Publik** bertugas memberikan bantuan hukum terkait sengketa informasi publik.



Gambar 1.1 Bagan Organisasi PPID Badan POM



#### **D. VISI DAN MISI PPID**

Visi PPID Badan POM yaitu:

Menjadi Penyelenggara layanan informasi publik yang transparan, responsif, dan tidak diskriminatif di bidang Obat dan Makanan.

Adapun misi PPID Badan POM yaitu:

1. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang andal berbasis teknologi informasi.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat melalui penyediaan media layanan informasi yang mudah diakses
3. Meningkatkan kompetensi petugas layanan informasi sehingga mampu memberikan layanan informasi yang berkualitas.

#### **E. MAKLUMAT LAYANAN**

Dalam melakukan layanan informasi publik, PPID Badan POM memiliki maklumat pelayanan sebagai berikut:

“Dengan ini Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”



## BAB II

### KEADAAN UMUM

#### A. SARANA LAYANAN

Sarana komunikasi merupakan salah satu faktor yang menentukan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi publik di Badan POM. PPID Badan POM melakukan layanan informasi publik melalui berbagai media yaitu:

- 1 Telepon : 021-426.333; 1500533
- 2 Telepon Seluler : 081.11.080.533;
- 3 SMS : 081.21.9999.533;
- 4 WhatsApp : 081.19.181.533;
- 5 Subsite PPID : [www.pom.go.id/ppid/](http://www.pom.go.id/ppid/)
- 6 Faksimili : 021-426.3333;
- 7 Email : [ppid@pom.go.id](mailto:ppid@pom.go.id),  
[ppid.badanpom@gmail.com](mailto:ppid.badanpom@gmail.com)
- 8 Alamat Surat : PPID Badan POM  
Gedung B, lantai 6, Jl. Percetakan  
Negara No. 23 Jakarta Pusat 10560.
- 9 Website Badan POM : <https://www.pom.go.id/new/>



Gambar 2.1 Ruang Tunggu



Gambar 2.2 Ruang Layanan PPID



## **B. STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)**

PPID Badan POM memberikan layanan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa SOP yang digunakan dalam pengelolaan layanan PPID yaitu:

### **1. SOP POM-08.02/CFM.01/SOP.01 Layanan Hubungan Masyarakat**

SOP Layanan Hubungan Masyarakat secara komprehensif mengatur pelaksanaan layanan informasi publik hingga tahap *monitoring* dan evaluasi (*monev*). SOP ini merupakan pedoman bagi petugas dalam memberikan layanan informasi publik kepada pemohon informasi. SOP ini juga mengatur keberatan (pengaduan) bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keberatan atas permohonan informasi publik yang disampaikan ke PPID Badan POM. Selain itu, dalam SOP ini juga mengatur alur tata hubungan kerja dengan dari unit teknis dalam memberikan informasi publik yang dibutuhkan pemohon.

### **2. SOP POM-11.02/CFM.01/SOP.01 Penanganan Perkara Hukum**

SOP Penanganan perkara hukum merupakan SOP yang mengatur tentang upaya penyelesaian sengketa/permasalahan hukum terkait pelaksanaan kebijakan di lingkungan Badan POM, termasuk kebijakan keterbukaan informasi publik.

### **3. SOP POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.25.10 Penyusunan Knowledge Base Contact Center (KBCC) dan Frequenty Asked Question (FAQ) Obat dan Makanan**

Layanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID harus menyajikan data yang akurat dan mutakhir. Selain itu, PPID juga dituntut untuk meningkatkan kecepatan dalam merespon permohonan informasi publik. Oleh karena itu, dibangun aplikasi *Knowledge Base Contact Center (KBCC)* yang berisi konten informasi publik sebagai bahan jawaban bagi petugas layanan informasi.

SOP Penyusunan *KBCC* dan *Frequenty Asked Question (FAQ)* Obat dan Makanan, memberikan gambaran alur kerja pemutakhiran konten informasi publik yang terdokumentasi dalam aplikasi *KBCC*.

### **4. SOP POM-08.02/ CFM.01/ SOP.01/IK.25.11 Penyusunan Laporan Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan**

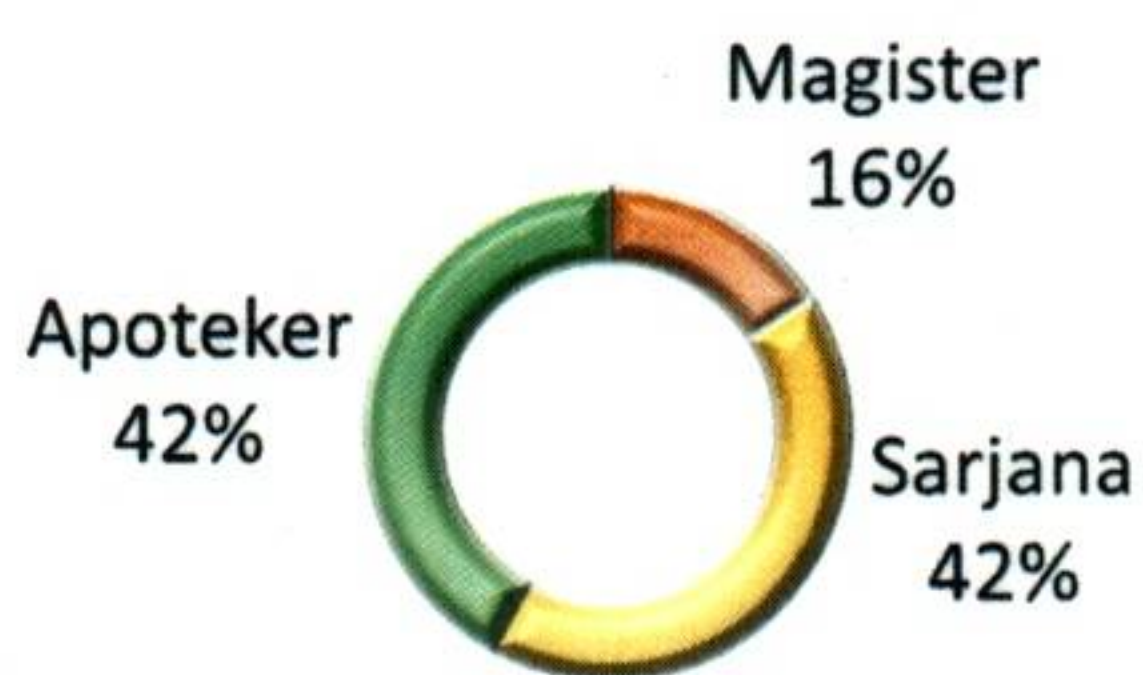
Peningkatan kualitas layanan informasi publik terus didorong melalui *monev* layanan yang secara langsung melibatkan pimpinan tertinggi Badan POM. Oleh karena itu, PPID Badan POM menyusun laporan layanan informasi yang disampaikan ke pimpinan secara berkala. *Monev* rutin ini memberikan rekomendasi perbaikan maupun tindakan yang harus dilakukan dalam menanggapi tren permintaan informasi publik. SOP Penyusunan Laporan Layanan Pengaduan dan Informasi Obat dan Makanan merupakan pedoman



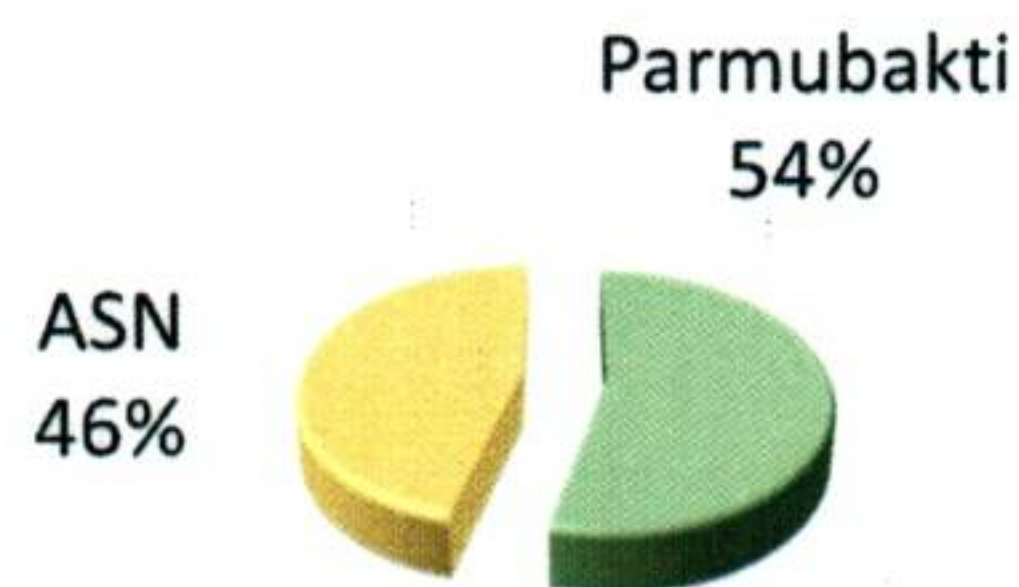
bagi petugas dalam menyusun laporan layanan informasi publik untuk disajikan ke pimpinan.

### C. SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelolaan layanan PPID sebanyak 26 (dua puluh enam) orang yang terdiri dari 12 (dua belas) orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 14 (empat belas) orang tenaga pramubakti. Data pendidikan SDM pengelola layanan PPID terdiri atas apoteker 42%, sarjana 42 %, dan Magister 16%.



Gambar 2.3 Profil SDM PPID Badan POM berdasarkan Pendidikan Tahun 2018



Gambar 2.4. Profil SDM PPID Badan POM berdasarkan Status Kepegawaian Tahun 2018

Untuk meningkatkan kompetensi SDM pada tahun 2018 telah dilakukan berbagai pelatihan/Diseminasi/*Training/Workshop/Bimbingan/Sosialisasi* yang mendukung peningkatan kompetensi petugas pengelola layanan PPID, diantaranya Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, Rapat Koordinasi nasional Keterbukaan Informasi Publik Badan POM tahun 2018, *Workshop Effective Social Media Marketing* dan Seminar Obat dan Pangan Aman. Data peningkatan kompetensi masing-masing SDM sebagaimana terlampir di Lampiran 1.

### D. ANGGARAN

Alokasi anggaran untuk pengelolaan keterbukaan informasi publik pada tahun 2018 sebesar Rp. 24,237,410,000,- dan realisasi anggaran sebesar 72,77% (Rp. 17,467,139,296,- ). Rincian alokasi anggaran dan realisasi sebagaimana terlampir pada lampiran 2.

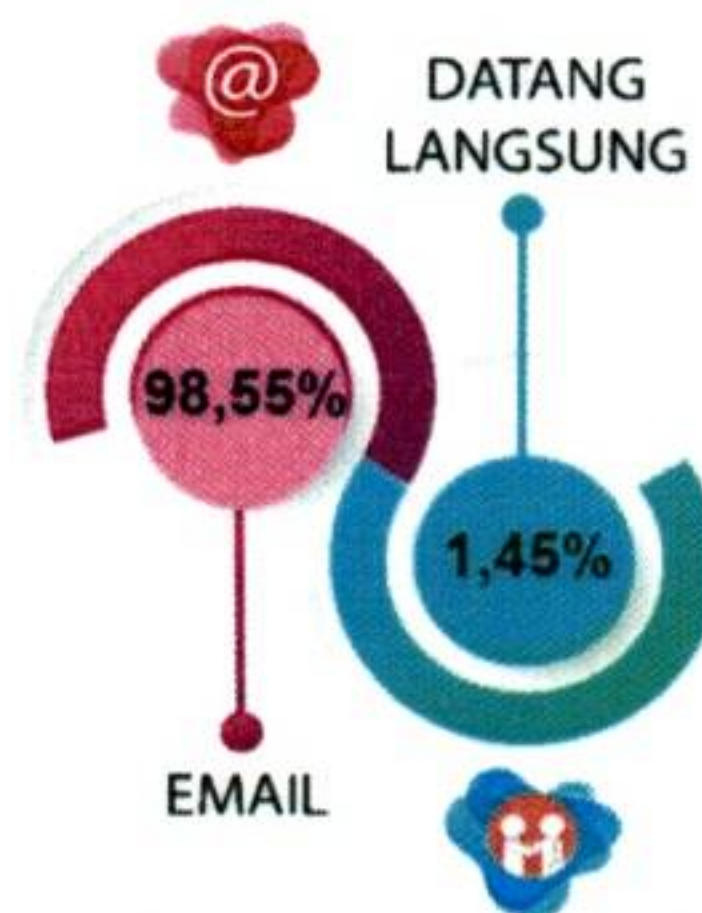


## BAB III

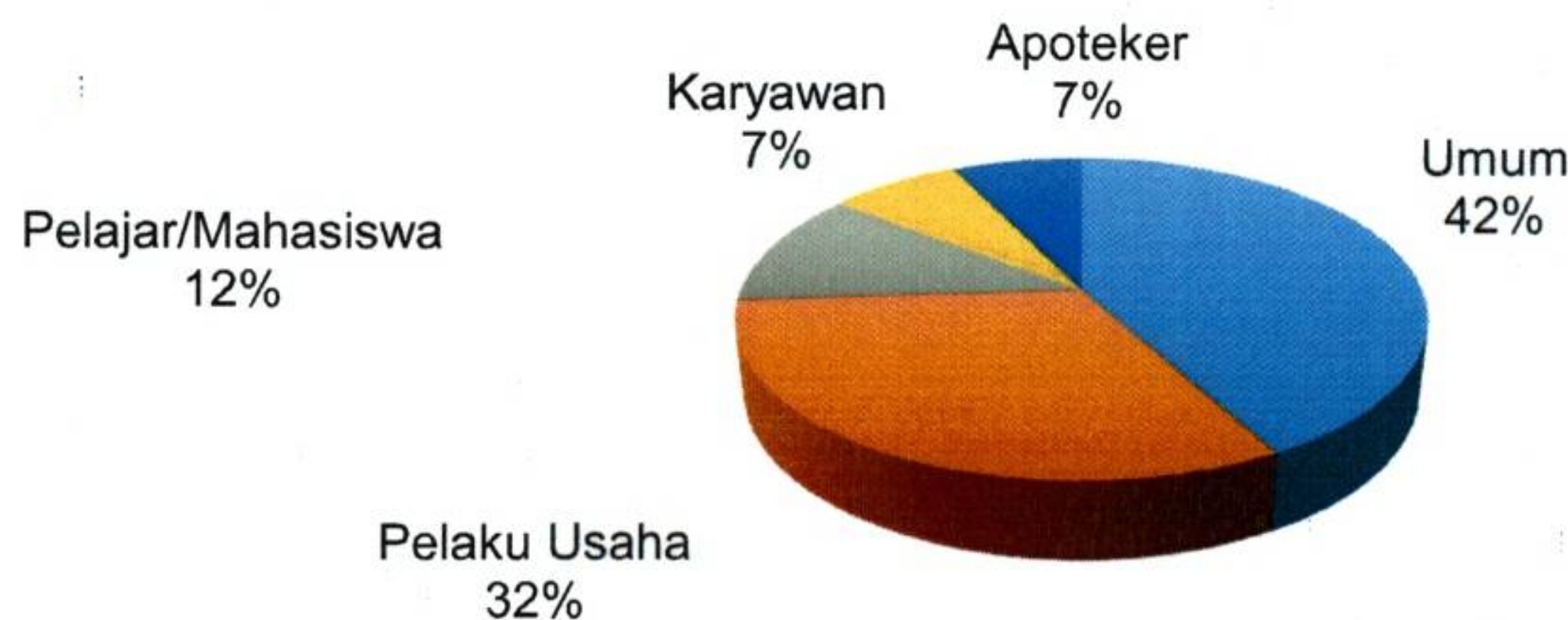
### HASIL KEGIATAN PPID

#### 1. Data Layanan Informasi Publik Badan POM Pusat Tahun 2018

Pada tahun 2018, PPID Badan POM telah menerima 69 permintaan informasi. Layanan PPID paling banyak diakses oleh masyarakat umum (42,03%) dan didominasi melalui media *email* (98,55%), dimana 53,57% terkait pendaftaran CPNS.



Gambar 3.1 Profil Media Akses Layanan PPID Badan POM Tahun 2018



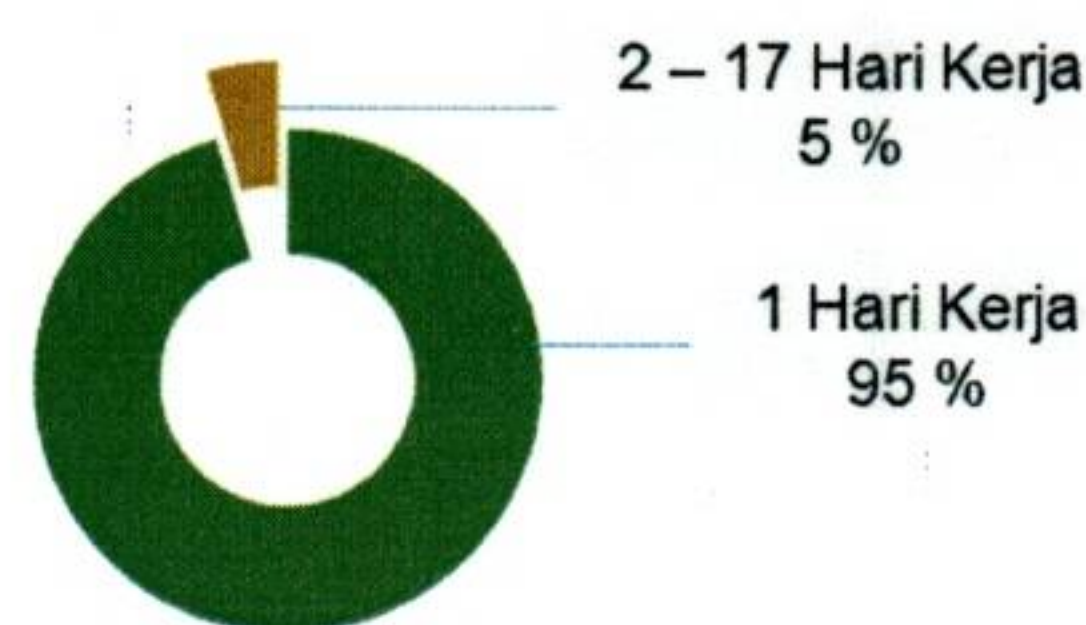
Gambar 3.2 Profil Profesi Masyarakat Pengakses Layanan PPID Badan POM Tahun 2018

Seluruh permintaan informasi melalui PPID dipenuhi sesuai permintaan, dengan waktu penyelesaian layanan kurang dari 17 hari, sebagaimana terlampir pada Lampiran 3. Tidak semua layanan yang diterima PPID merupakan permintaan informasi publik, terdapat 4 (empat) layanan pengaduan masyarakat terkait pengawasan Obat dan Makanan. Layanan pengaduan tersebut memerlukan tindak lanjut lapangan sehingga penyelesaian pengaduan lebih dari 17 hari kerja.

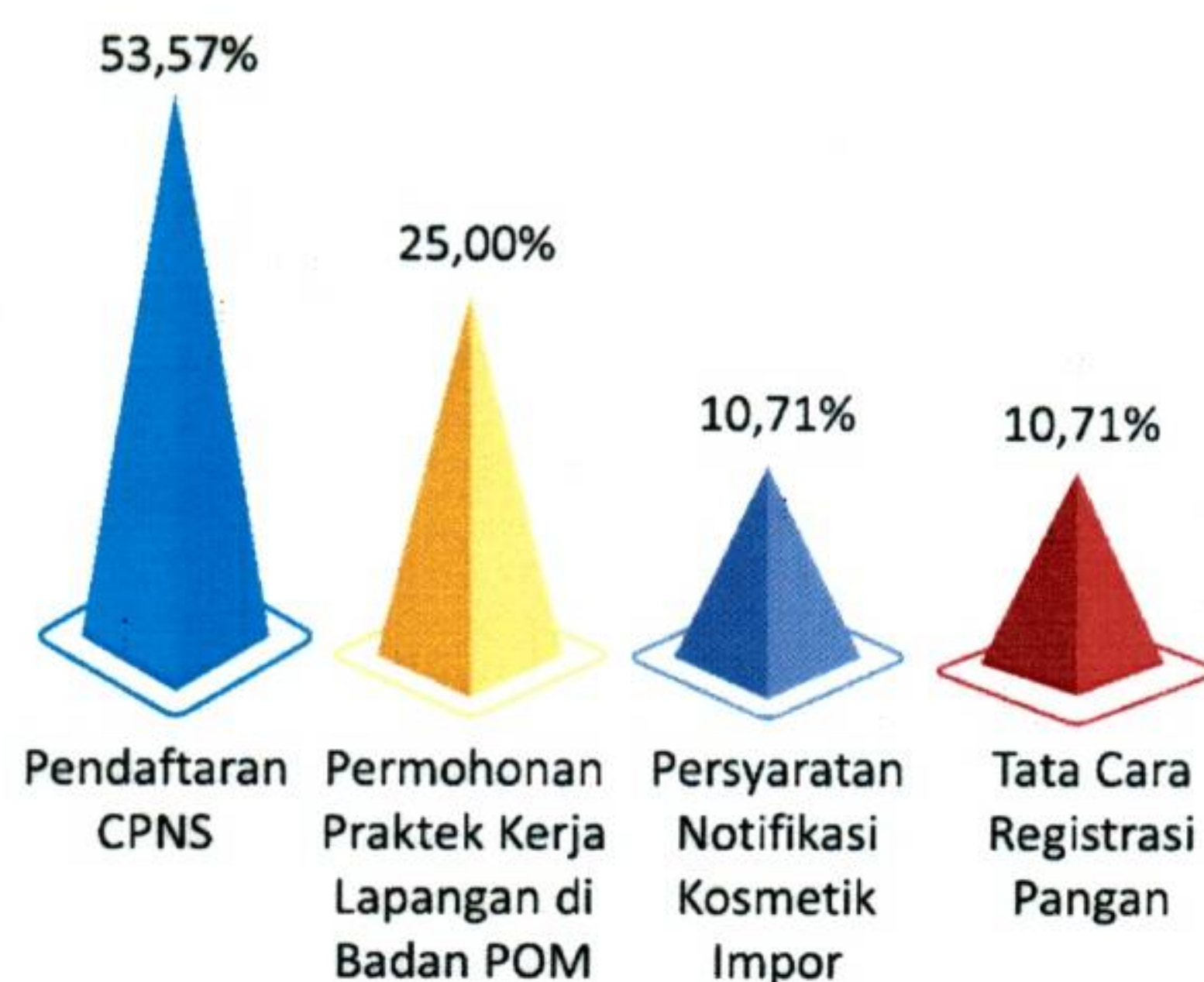




Gambar 3.3 Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat melalui PPID Tahun 2018



Gambar 3.4 Pemenuhan *Service Level Agreement* 17 Hari Kerja Layanan PPID Tahun 2018



Gambar 3.5 Data Topik Permintaan Informasi Publik Badan POM Tahun 2018

## 2. Pengelolaan *Subsite* PPID Badan POM

Keterbukaan informasi publik di Badan POM didukung dengan adanya *subsite* PPID <http://www.pom.go.id/ppid/>. *Subsite* ini memberikan informasi terkait profil PPID (tugas dan kewenangan, visi, misi, struktur organisasi, dan dasar hukum) dan informasi publik sesuai Peraturan Kepala Badan POM Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik, terdiri atas:

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala  
Informasi ini terdiri atas informasi tentang Badan POM, kegiatan dan kinerja Badan POM, laporan, dan hasil riset.
2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta  
Informasi yang termasuk dalam kategori ini terdiri siaran pers, peringatan publik, penerimaan CPNS, dan informasi pengadaan.
3. Informasi yang wajib tersedia setiap saat  
Informasi yang wajib tersedia setiap saat terdiri atas pengumuman, brosur, pedoman, artikel, buku, layanan elektronik, serta informasi layanan publik.



Subsite PPID juga memberikan informasi tentang tata cara permohonan informasi publik, alur layanan informasi dan jadwal layanan.

### **3. Monitoring dan Evaluasi (Monev) Keterbukaan Informasi Publik**

Monev keterbukaan informasi publik merupakan kegiatan rutin tahunan yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat. Monev keterbukaan informasi publik ini ditujukan untuk mendorong badan publik melaksanakan keterbukaan informasi publik serta untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan keterbukaan informasi publik oleh badan publik. Pada tahun 2018, Badan POM ikut serta dalam pelaksanaan monev keterbukaan informasi publik. Terdapat 289 badan publik yang terlibat dalam monev keterbukaan informasi publik.

Monev diselenggarakan dalam 2 (dua) tahap yaitu tahap pengisian kuesioner (2 – 31 Agustus 2018) dan tahap presentasi (10 Oktober 2018). Terdapat 5 (lima) kategori penerapan keterbukaan informasi publik yaitu Informatif (skor 90-100), Menuju Informatif (skor 80-89,9), Cukup Informatif (skor 60-79,9), Kurang Informatif (skor 40-59,9), dan Tidak Informatif (skor kurang dari 39,9). PPID Badan POM berada pada peringkat 25 besar, dengan predikat “Menuju Informatif”. Capaian tahun 2018 ini meningkat bila dibandingkan dengan capaian tahun 2017 (predikat “Cukup Informatif”). Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik dilaksanakan pada tanggal 5 November 2018 di Istana Wakil Presiden. Adapun rekomendasi dari Komisi Informasi Pusat untuk peningkatan implementasi keterbukaan informasi publik di Badan POM yaitu:

- 1) Pengembangan *website*  
Badan POM harus mengembangkan konten PPID (tugas dan fungsi PPID, visi dan misi PPID) dan mengumumkan rancangan peraturan terkait keterbukaan informasi publik.
- 2) Pengumuman informasi publik  
Badan POM harus mengumumkan Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) yang telah diverifikasi Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan mengumumkan rencana kerja dan anggaran tahunan.
- 3) Pelayanan informasi publik  
Informasi laporan kepuasan terhadap pelayanan informasi publik dan menyediakan fasilitas/kelengkapan layanan informasi publik.
- 4) Penyediaan informasi publik  
Badan POM harus membuat *SOP* layanan informasi publik.





Gambar 3.6 Penyerahan Piagam Keterbukaan Informasi Publik dari ketua Komisioner Informasi Pusat kepada Badan POM

Tabel 3.1 Nilai Hasil Monev Keterbukaan Informasi Publik di Badan POM Tahun 2018

NO	INDIKATOR PENILAIAN	HASIL PENILAIAN
<b>Indikator 1 dan 2 (30%)</b>		
1	Pengembangan <i>website</i>	33,60
2	Pengumuman informasi	46,50
<b>Indikator 3 dan 4 (40%)</b>		
3	Penyediaan informasi	36,25
4	Pelayanan informasi	41,43
<b>Presentasi (30%)</b>		
5	Komitmen, kolaborasi dan inovasi	25,20
<b>Nilai Keterbukaan Informasi Publik</b>		<b>80,33</b>

#### 4. Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Keterbukaan Informasi Publik

Dalam rangka mendorong keterbukaan informasi publik di lingkungan Badan POM serta melakukan koordinasi internal dan eksternal terkait keterbukaan informasi publik, PPID Badan POM menyelenggarakan Rakornas Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2018 dengan tema “Keterbukaan Informasi Publik Perkuat Pengawasan Obat dan Makanan” yang dilaksanakan pada 23 November 2018 di Badan POM.

Dalam kegiatan ini, hadir narasumber Bapak Cecep Suryadi dari Komisioner Komisi Informasi Pusat, Ibu Titi Susanti dari PPID Kementerian Keuangan, Ibu Diana E.S. Sutikno sebagai Koordinator PPID Badan POM, Bapak Roby Darmawan (Kepala Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan), dan Ibu Nurvika Widyaningrum (Kepala Bagian Pengaduan Masyarakat). Adapun peserta rakornas melibatkan PPID Balai Besar/Balai/Loka POM seluruh Indonesia





Gambar 3.7 Peserta Rakornas Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2018



Gambar 3.8 Rakornas dihadiri oleh Komisioner Komisi Informasi Pusat dan PPID Kementerian Keuangan

Rakornas diselenggarakan dengan tujuan sebagai berikut:

- Meningkatkan pemahaman peserta tentang keterbukaan informasi publik dan pengelolaan informasi dan dokumentasi.
- Meningkatkan kualitas pengelolaan informasi publik di lingkungan Badan POM
- Mendorong keterbukaan informasi publik oleh Balai Besar/Balai/Kantor BPOM di seluruh Indonesia melalui pengelolaan *subsite*.
- Mengetahui aspek-aspek penilaian monev keterbukaan informasi badan publik oleh Komisi Informasi Pusat.

Narasumber dari Komisi Informasi Pusat menyampaikan terkait konsep keterbukaan informasi publik, tugas Komisi Informasi Pusat dan hasil penilaian monev keterbukaan informasi publik Badan POM tahun 2018. Adapun Paparan PPID Kementerian Keuangan menyampaikan upaya-upaya yang dilakukan PPID Kementerian Keuangan sehingga selama 3 (tiga) tahun berturut-turut berhasil memperoleh anugerah keterbukaan informasi publik "Informatif".

Pada kesempatan tersebut, juga disampaikan terkait pengelolaan *website* dan *subsite* Balai Besar/Balai POM, sosialisasi kuisisioner monev keterbukaan informasi publik, konten informasi publik pada *website/subsite* dan *roadmap* implementasi keterbukaan informasi publik.

## 5. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Informasi Publik PPID

Salah satu upaya untuk meningkatkan layanan PPID, dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap seluruh masyarakat yang mengakses layanan permintaan informasi melalui PPID Badan POM. Penyusunan *tools* survei kepuasan masyarakat salah satunya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik layanan informasi publik.



Penilaian kepuasan masyarakat dilakukan terhadap 8 (delapan) indikator, yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan
2. Kemudahan prosedur
3. Kecepatan waktu layanan
4. Kesesuaian produk
5. Kompetensi petugas
6. Perilaku petugas
7. Penanganan pengaduan
8. Kualitas sarana dan prasarana

Indikator kesesuaian biaya tidak diukur karena layanan PPID tidak berbayar, kecuali biaya penggandaan dokumen apabila masyarakat ingin memperoleh dokumen fotokopi. Kategori nilai hasil survei kepuasan sebagaimana pada Tabel 3.2.

Survei dilakukan melalui telesurvei dan *email blast/online survey* terhadap masyarakat yang pernah menggunakan layanan PPID Badan POM Tahun 2018 sebanyak 69 orang, namun jumlah responden yang memberikan respon balik terhadap survei hanya 3 orang dengan data responden sebagaimana terlampir pada Lampiran 4.



.Gambar 3.9 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
Layanan PPID Badan POM Tahun 2018

Berdasarkan penilaian responden, terdapat indikator yang dinilai baik dengan nilai 83 yaitu aspek perilaku petugas dan aspek penanganan pengaduan. Adapun Aspek yang dinilai masih kurang yaitu sarana prasarana. Hasil Survei



menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan PPID yaitu 73,87 (baik) sebagaimana terdapat pada gambar 3.9.

Dalam aspek sarana dan prasarana, layanan informasi publik perlu didukung dengan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. layanan informasi publik melalui PPID dapat diakses melalui tatap muka, telepon, *email* dan *subsite* PPID. Belum terdapat akses layanan PPID melalui media sosial dan aplikasi khusus layanan PPID. Oleh karena itu perlu dilakukan perluasan media akses layanan melalui media ini.

Selain itu, *subsite* PPID belum dapat menyajikan informasi publik yang mudah diakses oleh masyarakat oleh karena itu perlu dilakukan *rebranding subsite* PPID dengan melakukan pembangunan *subsite* baru yang lebih *user friendly* dengan informasi yang *up to date*.

Tabel 3.2 Makna Nilai Hasil Survei Kepuasan

NILAI INTERVAL (SKALA 100)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
00.00 - 24.99	D	Tidak baik
25.00 - 49.99	C	Kurang baik
50.00 - 74.99	B	Baik
75.00 - 100.00	A	Sangat Baik



## **BAB IV**

### **PERMASALAHAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **A. PERMASALAHAN**

Pada tahun 2018, berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan, pengelolaan layanan informasi publik melalui PPID yang semula di Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, dengan pengelolaan informasi dan dokumentasi oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan pengelolaan layanan informasi publik oleh Bagian Pengaduan Konsumen, menjadi Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan, dengan pengelolaan informasi, dokumentasi serta layanan informasi publik berada di Bagian Pengaduan Masyarakat. Hal ini menjadi tantangan bagi SDM yang menangani PPID. Oleh karena itu, salah satu fokus pengelolaan PPID pada tahun 2018 yaitu peningkatan pemahaman SDM tentang tugas dan fungsi PPID.

Selain itu, perubahan struktur organisasi menyebabkan perlunya penyesuaian regulasi terkait PPID. Pada tahun 2018, terdapat 2 (dua) regulasi yang menjadi prioritas untuk direvisi yaitu Surat Keputusan Kepala Badan POM Nomor HK.04.1.23.04.16.1875 Tahun 2016 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan POM dan Surat Keputusan Koordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan POM Nomor HK.04.1.23.03.18.0059 tahun 2018 Tentang Penunjukan Tim Pelaksana Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Selain regulasi tersebut masih terdapat regulasi lainnya yang memerlukan revisi yaitu terkait Peraturan Kepala Badan POM Nomor HK.03.1.23.08.11.07456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan POM, yang akan direvisi pada tahun 2019.


Selain permasalahan tersebut di atas, PPID Badan POM yang telah dibentuk sejak tahun 2011 belum memiliki *SOP* khusus pengelolaan PPID. Pelaksanaan layanan informasi publik masih mengacu kepada *SOP* layanan kehumasan yang mengatur layanan informasi secara umum.

#### **B. RENCANA TINDAK LANJUT**

Pada tahun 2019, akan dilakukan upaya peningkatan implementasi keterbukaan informasi publik di Badan POM melalui:

1. Penyusunan *draft* peraturan Badan POM terkait layanan informasi publik PPID Badan POM yang telah disesuaikan dengan struktur organisasi Badan POM terbaru.
2. Penyusunan *SOP* tentang layanan PPID.



- 
3. Pembangunan *Subsite* PPID Badan POM dengan menu penyajian informasi publik yang mudah untuk diakses masyarakat.
  4. Perluasan media akses informasi publik melalui pembangunan aplikasi PPID *mobile* dan pembuatan akun media sosial PPID.
  5. Melakukan koordinasi dan studi tiru ke Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang telah memperoleh predikat "Informatif".



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

1. PPID Badan POM telah melakukan layanan informasi publik dengan waktu layanan tidak melebihi 17 hari kerja dan tidak terdapat permohonan informasi yang ditolak.
2. Topik informasi publik selama tahun 2018 didominasi tentang layanan publik Badan POM dan penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS).
3. Hasil monev keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat, Badan POM memperoleh predikat '**Menuju Informatif**', dengan nilai 80,33. Rekomendasi sebagai upaya peningkatan implementasi keterbukaan informasi publik di Badan POM yaitu:
  - a. Pengembangan *website*  
Badan POM harus mengembangkan konten PPID (tugas dan fungsi PPID, visi dan misi PPID) dan mengumumkan rancangan peraturan terkait keterbukaan informasi publik.
  - b. Pengumuman informasi publik  
Badan POM harus mengumumkan LHKPN pimpinan yang telah diverifikasi KPK dan mengumumkan rencana kerja dan anggaran tahunan.
  - c. Pelayanan informasi publik  
Informasi laporan kepuasan terhadap pelayanan informasi publik dan menyediakan fasilitas/kelengkapan layanan informasi publik.
  - d. Penyediaan informasi publik  
Badan POM harus membuat *SOP* layanan informasi publik.

#### B. SARAN

1. Penyusunan *draft* peraturan terkait standar layanan informasi publik PPID.
2. Penyusunan *SOP* layanan PPID, sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi PPID Badan POM dapat berjalan efektif.
3. Peningkatan sarana prasarana layanan PPID melalui pembangunan aplikasi PPID *mobile* sehingga memudahkan masyarakat mengakses layanan informasi publik Badan POM.
4. Perluasan media akses layanan PPID menggunakan media sosial.
5. Pengembangan *Subsite* PPID yang menampilkan informasi publik lebih lengkap dan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Pelaksanaan studi tiru ke Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang telah memperoleh predikat "Informatif".
7. Meningkatkan kompetensi SDM pengelola PPID Badan POM.



## LAMPIRAN 1

Tabel Data Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia  
PPID Badan POM Tahun 2018

N o	Nama Petugas	Nama Bimtek / Pelatihan / Diseminasi/Sosialisasi/ Workshop	Tempat dan Tanggal Pelaksanaan	Unit Pelayanan
1	<b>Nurvika Widyaningrum</b>	Pelatihan Revolusi Mental Untuk Pelayanan Publik	Lembaga Administrasi Negara Jatinangor 5-8 Febuari 2018	Biro Umum/Lembaga Administrasi Negara
		Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018	Hotel Swiss Bell 28 - 30 Agustus 2018	Biro Humas dan Dukungan Strategis Pimpinan (Biro HDSP)
		<i>Customer Care Forum</i>	Hall B - Jakarta Convention Center (JCC) 11 Mei 2018	Biro HDSP
		Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
		Rapat Koordinasi Nasional Keterbukaan Informasi Publik	Aula Ged F BPOM 23 November 2018	Biro HDSP
		<i>Handling Customer's Complaint</i>	Office 88 15 Desember 2018	Biro HDSP
2	<b>Fauziah Mappamasing</b>	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018	Hotel Swiss Bell 28 - 30 Agustus 2018	Biro HDSP
		<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A Badan POM 1 Agustus 2018	United States Agency for International Development (USAID) dan Bandung Trust Advisory Group (B_Trust)



	<i>International Public Service Forum 2018</i>	JCC Senayan 7-8 November 2018	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB)
	Rapat Koordinasi Nasional Keterbukaan Informasi Publik	Aula Gedung F BPOM 23 November 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training</i> Penulisan Efektif	Hotel Ibis Thamrin 17-19 Desember 2018	Biro HDSP/ Tempo Institute
<b>3 Eka Rosmalasari</b>	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018	Hotel Swiss Bell 28 - 30 Agustus 2018	Biro HDSP
	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Effective Social Media Marketing</i>	88 Tower 17-18 Desember 2018	Biro HDSP
<b>4 Fitria Rahmi</b>	Pelatihan <i>Handling Customer's Complaint</i>	MarkPlus Institute 15 Desember 2018	
	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018	Hotel Swiss Bell 28 - 30 Agustus 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	USAID - B_Trust
	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP



	<i>International Public Service Forum 2018</i>	JCC Senayan 7-8 November 2018	Kementerian PANRB
<b>5 Sri Mulyani</b>	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018	Hotel Swiss Bell 28 - 30 Agustus 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training</i> Penggunaan Laporan SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	USAID - B_Trust
	Kegiatan Forum <i>Knowledge Sharing</i> Pengelolaan SPAN-LAPOR	Ruang Sriwijaya Lantai 1 4 Oktober 2018	Kementerian PANRB
	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Badan POM tentang Penggunaan Cioko, Gypsum, Nigari, Peroksida dalam Pengolahan Pangan	Best Western Jakarta Timur 8 Oktober 2018	Direktorat Standardisasi Pangan
	Sosialisasi Peraturan Badan POM Nomor 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan	Arya Duta Hotel Jakarta Pusat 26 Oktober 2018	Direktorat Standardisasi Pangan
	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Badan POM tentang Bahan Penolong dalam Pengolahan Pangan	Hotel Mercure Sabang Jakarta Pusat 21 November 2018	Direktorat Standardisasi Pangan
	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Jambore Keamanan Pangan	Gedung C BPOM 21-22 Februari	Direktorat Pemberdayaan



		2018	Masyarakat dan Pelaku Usaha
<b>6 Silma Awalia</b>	Jambore Keamanan Pangan	Gedung C BPOM 22 Februari 2018	Direktorat Surveilans Penyuluhan Keamanan Pangan
	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Musyawarah Nasional Pengawasan Obat dan Makanan	Ritz Carlton 07-08 Mei 2018	Biro HDSP
	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018	Hotel Swiss Bell 28 - 30 Agustus 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training</i> Metodologi Riset Berbasis Survei	BPOM 23-24 Januari 2018	Pusat Riset Obat dan Makanan
	<i>In House Training</i> Penggunaan Laporan SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	USAID - B_Trust
	<i>Workshop</i> Jurnalistik: Infografis	Media Grup 12 November 2018	Media Indonesia
	<i>In-Public Education Program (Handling Customer's Complaint)</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Effective Social Media Marketing</i>	88 Tower 17-18 Desember 2018	Biro HDSP
<b>7 Rafika Kultsum Fadillah</b>	Seminar Musyawarah Nasional Pengawas Obat dan Makanan	Ritz Carlton Hotel Kuningan 7-8 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>Customer Care Forum: Peduli</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP



	Konsumen Melalui Pelayanan Customer Care yang Andal		
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	USAID - B_Trust
	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Swiss Bell Hotel 28-30 Agustus 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Effective Social Media Marketing</i>	88 Tower 17-18 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Contact Center Bank Central Asia (BCA)</i>	Wisma BCA Bumi Serpong Damai (BSD) 20 Desember 2018	Biro HDSP
<b>8 Aditha Puspo Wijayanti</b>	Pelatihan Dasar Wawasan Kebangsaan dan Bela Negara	Pusdikkes TNI AD 6 - 12 April 2018	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Badan POM
	<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	USAID - B_Trust
	<i>Workshop/</i> Peningkatan kompetensi farmakovigilans untuk Balai Besar/Balai POM di Indonesia	Bekasi 24 - 27 September 2018	Deputi Bidang Pengawasan Obat dan NAPZA
	<i>Workshop Effective</i>	88 Tower	Biro HDSP



	<i>Social Media Marketing</i>	17-18 Desember 2018	
	<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 20 Desember 2018	Biro HDSP
	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Swiss Bell Hotel 29 Agustus 2018	Biro HDSP
	Bimbingan Teknis Persyaratan Penandaan dan Iklan Kosmetik Bagi Pelaku Usaha	Depok 18 Oktober 2018	Deputi Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika
<b>9 Hermaniar</b>	<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	<i>USAID - B_Trust</i>
	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Effective Social Media Marketing</i>	88 Tower 17-18 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 20 Desember 2018	Biro HDSP
<b>10 Sri Lestari Mukti Rahayu</b>	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Swiss Bell Hotel 28-30 Agustus 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 20 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP



<b>11 Anis Syahidah</b>	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	Biro HDSP
	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Swiss Bell Hotel 28-30 Agustus 2018	Biro HDSP
	Rapat Koordinasi Nasional Keterbukaan Informasi Publik	Aula Ged F BPOM 23 November 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Effective Social Media Marketing</i>	88 Tower 17-18 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP
<b>13 Elvarina Permata Sari</b>	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	USAID - B_Trust
	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Swiss Bell Hotel 28-30 Agustus 2018	Biro HDSP
	Rapat Koordinasi Nasional Keterbukaan Informasi Publik	Aula Ged F BPOM 23 November 2018	Biro HDSP
	<i>In-Public Education Program (Handling Customer's</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP



	<i>Complaint)</i>		
	<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP
<b>14 Anggia Peramahani</b>	<i>Customer Care Forum: Peduli Konsumen Melalui Pelayanan Customer Care yang Andal</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>Seminar Obat dan Pangan Aman</i>	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM</i>	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	USAID - B_Trust
	<i>Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat</i>	Swiss Bell Hotel 28-30 Agustus 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Penegakan Hukum di Bidang Pangan Olahan</i>	Hotel Grand Mercure 17 September 2018	Direktorat Pengawasan Pangan Olahan
	<i>Rapat Koordinasi Nasional Keterbukaan Informasi Publik</i>	Aula Gedung F BPOM 23 November 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Effective Social Media Marketing</i>	88 Tower 17-18 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP
<b>15 Ela Susanti</b>	<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Contact Center HaloBCA</i>	Wisma BCA BSD 20 Desember 2018	Biro HDSP
<b>16 Intan Hartati</b>	<i>Training Handling Customer Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP
<b>17 Putri</b>	<i>Diseminasi</i>	Swiss Bell Hotel	Biro HDSP



	<b>Syajarwati</b>	Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	29 Agustus 2018	
		<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
		<i>Workshop Contact Center Halo BCA</i>	Wisma BCA BSD 20 Desember 2018	Biro HDSP
18	<b>Melia Kurniawati</b>	<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
		<i>Workshop Contact Center Halo BCA</i>	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP
19	<b>Berty Puspitasari</b>	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Swiss Bell Hotel 29 Agustus 2018	Biro HDSP
		<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
		<i>Workshop Contact Center Halo BCA</i>	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP
20	<b>Dwi Nur Astria</b>	<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
		<i>Workshop Contact Center Halo BCA</i>	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP
21	<b>Dian Firanti Allisa</b>	<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
		<i>Workshop Contact Center Halo BCA</i>	Wisma BCA BSD 20 Desember 2018	Biro HDSP
22	<b>Dede Maulana</b>	<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	USAID - B_Trust
		Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Swiss Bell Hotel 28-30 Agustus 2018	Biro HDSP
		<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 20 Desember 2018	Biro HDSP
		<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
23	<b>Nindyta</b>	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC	Biro HDSP



<b>Banuputri Ayuningtyas</b>		11 Mei 2018	
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan Pengaduan di Badan POM	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	Biro HDSP
	<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Effective Social Media Marketing</i>	88 Tower 17-18 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP
<b>24 Tio Mahesa Putra Warsono</b>	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Contact Center BCA</i>	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP
	<i>Workshop Effective Social Media Marketing</i>	88 Tower 17-18 Desember 2018	Biro HDSP
	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Swiss Bell Hotel 28-30 Agustus 2018	Biro HDSP
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
<b>25 Reka Sasmoyo</b>	Pelayanan Prima dan Bimbingan Teknis e-Registration Pangan Olahan di Banjarmasin	BBPOM Banjarmasin 7-8 Maret 2018	Direktorat Registrasi Pangan Olahan
	<i>Customer Care Forum</i>	Hall B – JCC 11 Mei 2018	Biro HDSP
	Seminar Obat dan Pangan Aman	Hall B – JCC 12 Mei 2018	Biro HDSP
	<i>In House Training</i> Penggunaan Lapor!SP4N dalam Pengelolaan	Gedung A, Badan POM 1 Agustus 2018	USAID - B_Trust



Pengaduan di Badan POM		
Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	Swiss Bell Hotel 28-30 Agustus 2018	Biro HDSP
Sosialisasi dan Uji Coba Sistem Informasi Jabatan Fungsional	Hotel Grand Mercure 22 November 2018	Biro Umum dan Sumber Daya Manusia
<i>In House Training</i> Direktorat Pengawasan Kosmetik	Hotel Holiday Express 4 Desember 2018	Direktorat Pengawasan Kosmetik
<i>Handling Customer's Complaint</i>	88 Tower 15 Desember 2018	Biro HDSP
<i>Workshop Effective Social Media Marketing</i>	88 Tower 17-18 Desember 2018	Biro HDSP
<i>Workshop Contact Center</i> BCA	Wisma BCA BSD 19 Desember 2018	Biro HDSP



## LAMPIRAN 2

Tabel Alokasi dan Realisasi Anggaran PPID Tahun 2018

NO	NAMA KEGIATAN	JUMLAH BIAYA	REALISASI KEUANGAN	PERSENTASE (%)
1	Promosi Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen Obat	200,000,000	195,800,000	97,90
2	Koordinasi Lintas Sektor dan Lintas Unit Tentang Pengaduan Informasi Obat dan Makanan	47,010,000	41,899,399	89,13
3	Pembahasan dan Penyusunan Materi Knowledge Base LPK dan Contact Center BPOM	14,455,000	13,087,500	90,54
4	Penyelenggaraan analisis data dan evaluasi kepuasan konsumen	205,175,000	202,641,000	98,76
5	Pembahasan program dan evaluasi kegiatan layanan pengaduan dan informasi konsumen/masyarakat	33,464,000	32,463,500	97,01
6	Pelaksanaan operasional dan koordinasi pengaduan dan informasi konsumen ULPK dan CC	799,135,000	691,235,820	86,50
7	Pengembangan dan pemeliharaan Aplikasi Simpel LPK	100,386,000	100,110,000	99,73
8	Peningkatan Kapasitas Petugas Komunikasi, Informasi Dan Edukasi Masyarakat	150,850,000	131,362,200	87,08
9	Pembahasan dan Evaluasi Kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi	16,525,000	10,563,000	63,92
10	Diseminasi Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	319,049,000	309,085,000	96,88
11	Workshop Pemutakhiran Informasi Publik	63,486,000	58,706,000	92,47
12	Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi	62,050,000	55,248,925	89,04



13	Pembahasan Pengembangan Layanan <i>Contact Center</i> HaloBPOM	94,140,000	70,657,000	75,06
14	Evaluasi Layanan Pengaduan dan Informasi Masyarakat	83,790,000	73,988,800	88,30
15	Penyelenggaraan Analisis Data	56,150,000	48,969,000	87,21
16	Pelaksanaan Operasional Pengaduan dan Informasi Masyarakat	422,452,000	367,085,616	86,89
17	Pengembangan dan Pemeliharaan Aplikasi Simpel LPK/integrasi dengan <i>Contact Center</i>	24,425,000	19,579,000	80,16
18	Pemeliharaan Alat Pengolah Data	6,000,000	3,175,000	52,92
19	Pertemuan dengan Media Massa	1,035,840,000	818,310,599	79,00
20	<i>Media Relation</i>	248,407,000	39,115,500	15,75
21	Pengelolaan Isu	728,040,000	646,682,500	88,83
22	Pengelolaan Media Sosial	955,802,000	444,208,935	46,47
23	Publikasi Obat dan Makanan	3,042,715,000	2,385,660,342	78,41
24	Publikasi Badan POM	5,006,460,000	2,716,135,703	54,25
25	Komunikasi, Informasi dan Edukasi	636,460,000	627,487,128	98,59
26	<i>Customer Care Expo</i>	135,215,000	132,147,500	97,73
27	Komunikasi, Informasi dan Edukasi Obat dan Makanan	4,069,217,000	3,016,723,038	74,14
28	Edukasi Masyarakat tentang Obat dan Makanan Bersama Lintas Sektor	1,181,250,000	1,132,212,300	95,85
29	Koordinasi Lintas Sektor/Lintas Unit dalam Rangka KIE Obat dan Makanan	145,875,000	56,042,700	38,42
30	Penberbitan Media Publikasi Badan POM	1,219,305,000	904,745,900	74,20
31	Peliputan Kegiatan Badan POM	709,540,000	680,090,386	95,85
32	Penyusunan dan Pencetakan Buletin	74,805,000	19,976,000	26,70
33	Penyusunan dan Pencetakan Kaleidoskop	3,593,000	1,332,000	37,07



<b>34</b>	Koordinasi Lintas Sektor Kehumasan	756,890,000	346,032,180	45,72
<b>35</b>	Pelaksanaan Operasional Kehumasan	2,056,094,000	1,528,007,724	74,32
<b>TOTAL</b>		24,237,410,000	17,467,139,296	72,77



### LAMPIRAN 3












Tabel Rincian Pelayanan Informasi Publik PPID Tahun 2018

BULAN	JUMLAH PERMOHOANAN INFORMASI	PEMENUHAN SLA 17 HARI KERJA	PERMOHONAN DIKABULKAN	PERMOHONAN DITOLAK
Januari	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0
April	16	16	16	0
Mei	0	0	0	0
Juni	0	0	0	0
Juli	11	11	11	0
Agustus	4	0	0	0
September	0	0	0	0
Oktober	12	12	12	0
November	20	20	20	0
Desember	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>0</b>
<b>(%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>



## LAMPIRAN 4

### Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat Layanan PPID Tahun 2018

Jenis Kelamin		
Laki-laki		33,3%
Perempuan		66,7%
Usia		
31 – 35 tahun		66,7%
36 – 40 tahun		33,3%
Pendidikan		
≤ SMA/ sederajat		33,3%
S1		33,3%
S2/Profesi/S3		33,3%
Pekerjaan		
Pegawai Swasta		100%
Jenis Layanan		
Konsultasi jabatan fungsional		33,3%
Konsultasi berita obat/ makanan		33,3%
Registrasi/perizinan produk makanan		33,3%



# MEDIA LAYANAN **PPID**



**@PPIDBadanPOM**



**www.ppid.pom.go.id**



**ppid@pom.go.id**



**081.191.81.533**



**081.21.9999.533**