



Laporan Tahunan

## **LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**PPID Badan POM 2017**

# **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

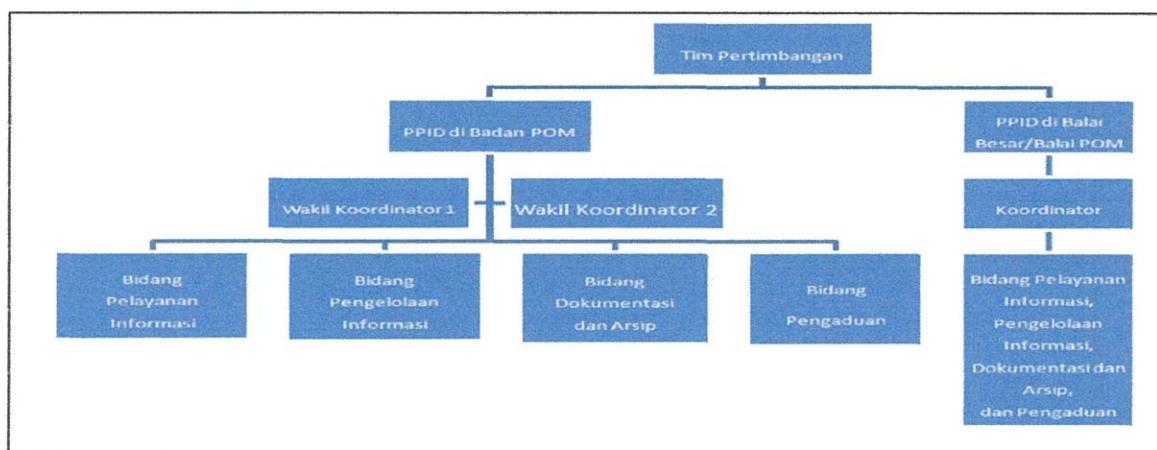
## Gambaran Umum

### 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 PPID Badan POM

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

- a) menetapkan prosedur operasional yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan kewenangan PPID;
- b) melakukan pengklasifikasian dan pendokumentasian informasi publik;
- c) memberikan layanan informasi proaktif (mengumumkan informasi secara berkala, serta merta, dan setiap saat); dan
- d) memberikan layanan informasi atas dasar permohonan (secara pasif).

Guna mendukung kelancaran pelayanan informasi publik diperlukan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai panduan PPID 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 (PPID). 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:

- a) memberikan standar bagi Badan POM dalam melaksanakan pelayanan Informasi termasuk informasi publik;
- b) meningkatkan pelayanan Informasi di lingkungan Badan POM untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas, cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana;
- a) menjamin pemenuhan hak warga negara untuk memperoleh akses informasi publik; dan
- b) 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 (ULPK) Badan POM maupun ke ruang layanan publik di seluruh Balai Besar/ Balai POM. Ruang layanan publik tersebut termasuk menjadi sarana pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi PPID 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 berbagai informasi tersebut melalui situs Badan POM atau melalui *subsite* PPID. Situs Badan POM juga didukung oleh manajemen konten yang mengusung semangat transparansi, antara lain terkait konten transparansi kinerja dan anggaran, profil Badan POM, rekrutmen 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
    - PPIID (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

- Laporan 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.

# 3

## Rincian

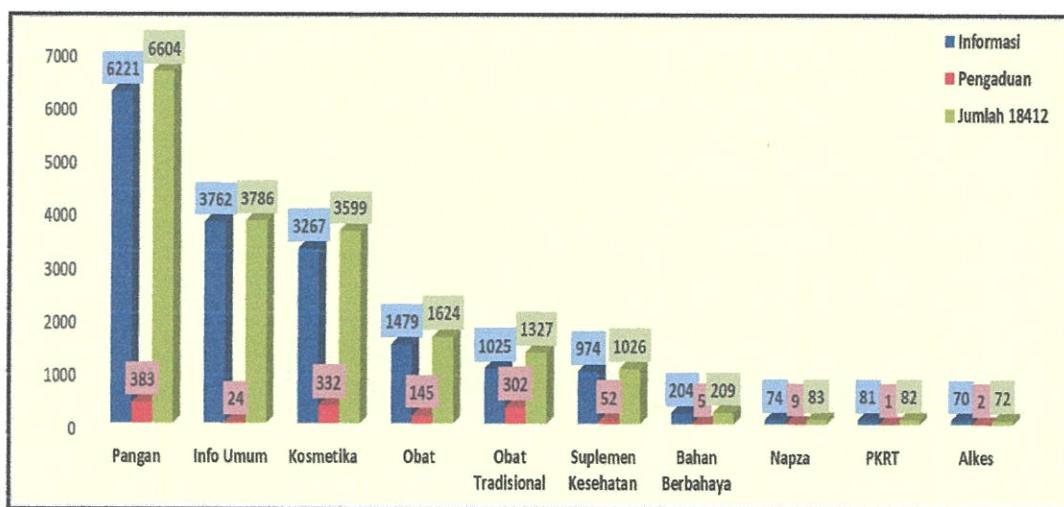
### Pelayanan Informasi Publik di Badan POM

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

Jumlah layanan pengaduan dan informasi yang dilaksanakan tahun 2017 melalui ULPK Badan POM (pusat) dan *contact center* HALO BPOM 1500533 adalah sebesar **18.412** layanan, dengan jumlah permintaan informasi sebanyak 17.157 layanan (93,18%) dan pengaduan sebanyak 1.255 layanan (6,82%).

Hampir serupa dengan data tahun 2016 lalu, dari jumlah layanan pengaduan dan informasi yang dilaksanakan pada tahun 2017 di ULPK Badan POM (pusat dan *contact center* HALO BPOM 1500533), layanan pengaduan dan permintaan informasi terbanyak berdasarkan jenis komoditi adalah mengenai pangan/makanan minuman, yaitu sebanyak 6.604 layanan (35,87%), kemudian berturut-turut tentang Informasi Umum sebanyak 3.786 layanan (20,56%), Kosmetik sebanyak 3.599 layanan (19,55%); Obat sebanyak 1.624 layanan (8,8%), dan Obat Tradisional sebanyak 1.327 layanan (7,21%). 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 pencarian informasi selama tahun 2017 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 2017

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 BPOM. Adanya beberapa

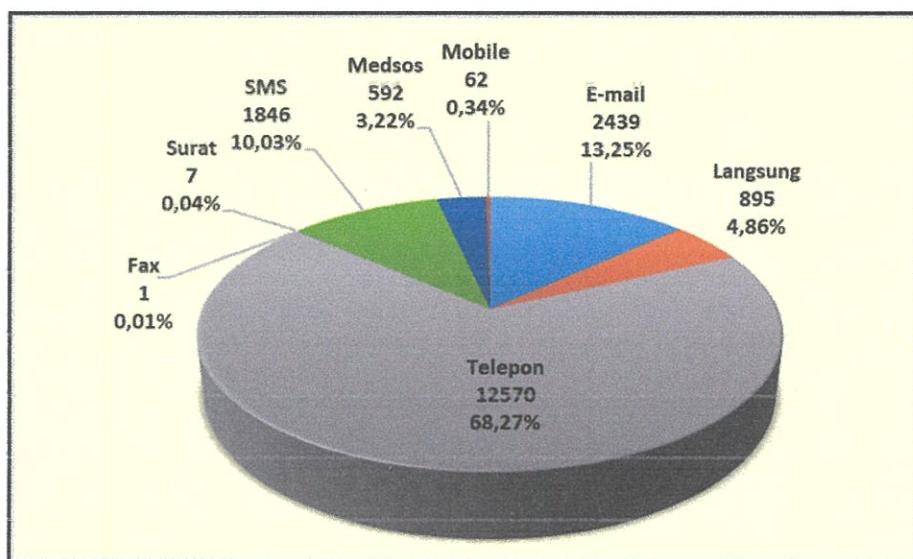
isu yang beredar terkait pangan mendorong konsumen untuk lebih berhati-hati dengan terlebih dahulu mencari informasi melalui ULPK Badan POM mengenai kebenaran isu. Beberapa isu tersebut antara lain:

- i. Informasi terkait pendaftaran produk pangan olahan baik itu MD, ML dan PIRT
- ii. Informasi mengenai sertifikasi SKI/SKE pangan dari dan ke luar negeri.
- iii. Maraknya berita yang beredar di Media Sosial tentang peredaran permen susu yang diduga mengandung narkoba
- iv. Maraknya promosi/iklan dan pemberitaan tentang Kangen Water dengan klaim berlebihan yang mengarah pada pengobatan
- v. Isue Susu UHT yang ada benda asing dalam kemasan produk.
- vi. Pemberitaan di media massa mengenai temuan pihak kepolisian mengenai pengemasan ulang gula rafinasi untuk konsumsi langsung.
- vii. Pemberitaan di media mengenai peredaran minuman 0% alkohol yang mencantumkan logo halal
- viii. Pemberitaan di media mengenai beredarnya produk keripik jamur dengan logo Snack Good yang bila mengonsumsinya dapat menyebabkan efek halusinasi
- ix. beredarnya video di media sosial terkait beras yang diduga mengandung plastik dll

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 Badan POM (melalui ULPK pusat dan *contact center* HALO BPOM 1500533), sarana komunikasi terbanyak adalah melalui telepon sebanyak 12.570 (68,27%), kemudian menggunakan *e-mail* sebanyak 2.439 (13,25%), SMS (*Short Message Service*) sebanyak 1.849 (10,03%) dan media sosial (Twitter dan Instagram) sebanyak 592 (3,22%). 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 2017 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 Badan POM.

Tren permintaan informasi dan pengaduan konsumen secara Nasional berdasarkan komoditi terbanyak dari tahun ke tahun, termasuk di tahun 2017, adalah pangan (makanan minuman), diikuti dengan kosmetik dan informasi umum. Kelompok informasi produk yang paling banyak diajukan/ditanyakan adalah tentang legalitas termasuk prosedur pendaftaran, legalitas produk (sudah terdaftar/belum) dan sertifikasi. Saat ini konsumen sudah mulai kritis dalam mengkonsumsi/menggunakan produk obat dan makanan sehingga legalitas produk sangat penting untuk menjamin keamanan produk yang dikonsumsi/digunakan. Selain itu, banyak para pelaku usaha yang memanfaatkan layanan ULPK untuk mendapatkan informasi awal/secara umum mengenai prosedur pendaftaran obat dan makanan. Tren pengaduan ini dapat dipengaruhi juga oleh *Public Warning/Press Release* yang dikeluarkan oleh BPOM.

# 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 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. Membentuk unit yang khusus menangani terkait pelayanan informasi melalui jalur PPID di Badan POM.
2. Pemutakhiran informasi publik di situs Badan POM [www.pom.go.id](http://www.pom.go.id) baik untuk informasi yang wajib diumumkan secara berkala, serta merta, maupun setiap saat.
3. Pemutakhiran daftar informasi publik di lingkungan Badan POM.
4. 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 2017

**Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat**

selaku

**Koordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Badan POM**



Rianti Anggriani, SH., MARS., M.Hum