

	NOMOR SOP	:	POM-08.02/CFM.01/SOP.03/IK.1B.01
	TGL. PEMBUATAN	:	20 September 2019
	NO & TGL. REVISI	:	04/21 Februari 2025
	TGL. EFEKTIF	:	03 Maret 2025
	DISAHKAN OLEH	:	KEPALA BALAI POM DI JAMBI  Veramika Ginting, S.Si, Apt, M.H
	NAMA SOP	:	LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:	
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia		1. Pejabat Fungsional Pengawas Farmasi dan Makanan, Pranata Humas, Perancang Peraturan Perundang-undangan, Analis Komunikasi Risiko Obat dan Makanan. 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 3. Mengetahui peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik. 4. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms Office</i>, internet, alat komunikasi, dan media sosial. 5. Memiliki dan menerapkan <i>core values</i> ASN BerAKHLAK.	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Nomor 5149); 3. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180); 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272); 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 649); 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 429); 7. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.08.1.07.456 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan; 8. 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); 9. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1003); dan 10. Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.11.2.252.04.18.0096 Tahun 2018 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.	(Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). 6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, <i>Whistle Blowing System</i> (WBS), menegakkan integritas serta mengkampanyekan anti penyuapan dalam pelaksanaan tugas. 7. Mampu mengidentifikasi bahaya dan menilai risiko kesehatan dan keselamatan kerja serta mampu melakukan pengendaliannya dalam pelaksanaan tugas.
---	---

KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. POM-08.02/CFM.01/SOP.04 Pengelolaan Keberatan atas Informasi 2. POM-08.02/CFM.01/SOP.05 Penanganan Sengketa Informasi Publik. 3. POM-08.02/CFM.01/SOP.06 Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP). 4. POM-08.02/CFM.01/SOP.07 Pengujian tentang Konsekuensi. 5. POM-08.02/CFM.01/SOP.08 Pendokumentasian Informasi Publik. 6. POM-08.02/CFM.01/SOP.09 Maklumat Pelayanan Informasi Publik	1. Alat Tulis Kantor. 2. Alat Pengolah Data. 3. Aplikasi penunjang. 4. Jaringan Internet. 5. Alat Komunikasi. 6. Pustaka.
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Apabila SOP Layanan Permintaan Informasi tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mengganggu kinerja BPOM.	Disimpan dalam bentuk file elektronik dan/atau cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi.

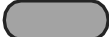
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.03/IK.1B.01

NAMA SOP : LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

HALAMAN : 4 dari 11

A. Diagram Alir

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Petugas	Ketua Tim Fungsi Infokom	Ketua Tim Fungsi Pengujian, Pemeriksaan, Penindakan, Kepala sub.bag TU	Kepala Balai POM di Jambi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Petugas Layanan ULPK (<i>front office</i>) menyambut konsumen dan memberikan salam kemudian menanyakan keperluan konsumen dan memberikan formulir permohonan informasi kepada konsumen (<i>konsultasi offline</i>) atau link permohonan informasi (<i>konsultasi online</i>)					Formulir Permohonan Informasi Publik	1 HK	Formulir Permohonan Informasi Publik yang telah terisi	Permintaan informasi dapat melalui: a. Tatap muka b. Surat c. Faksimili d. Melalui elektronik seperti <i>subsite</i> , <i>email</i> , <i>Whatsapp</i> , <i>Instagram</i> , <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>sp4n LAPOR</i>
2	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan permintaan informasi					Formulir Permohonan Informasi Publik yang telah terisi, untuk layanan pengaduan wajib	3 HK	Jawaban terhadap informasi publik yang	Jawaban informasi dapat melalui: a. Tatap muka b. Surat c. Faksimili



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.03/IK.1B.01

NAMA SOP : LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

HALAMAN : 5 dari 11

dilampirkan KTP
konsumen
pengadu

dibutuhkan

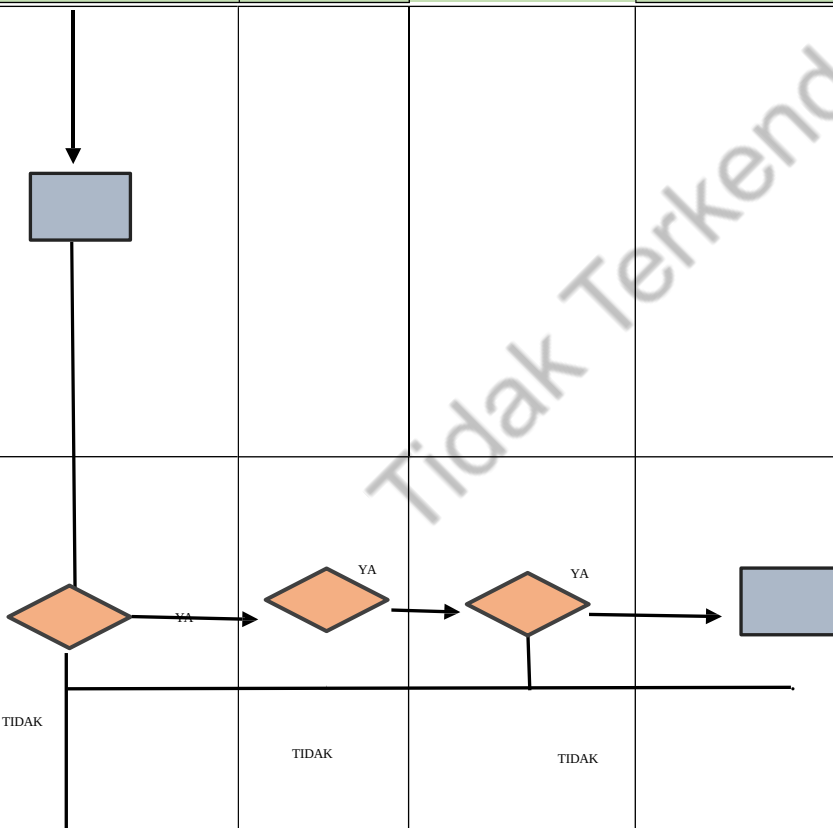
Tidak Terkendali

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.03/IK.1B.01

NAMA SOP : LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

HALAMAN : 6 dari 11

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Petugas	Ketua Tim Fungsi Infokom	Ketua Tim Pengujian, Pemeriksaan, Penindakan, Kepala sub.bag TU	Kepala Balai POM di Jambi	Kelengkapan	Waktu	Output	
									d. Melalui elektronik seperti subsite, email, Whatsapp, Instagram, Facebook, Twitter, sp4n LAPOR Sesuai media yang digunakan konsume
5	Petugas memberikan jawaban Apabila jawaban dapat dijawab secara langsung maka dapat dilakukan saat itu juga dan jika jawaban memerlukan rujukan / pertimbangan khusus (wartawan/LSM) maka jawaban harus atas persetujuan atau dijawab langsung oleh Kepala Balai POM di Jambi atau ketua tim					Formulir Permohonan Informasi Publik yang telah terisi	N/A	Jawaban permintaan informasi	1. Merujuk pada database yang ada. 2. Jika tidak Tersedia jawaban pada database maka permintaan informasi tersebut

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.03/IK.1B.01

NAMA SOP : LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

HALAMAN : 7 dari 11

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Petugas	Ketua Tim Fungsi Infokom	Ketua Tim Pengujian, Pemeriksaan, Penindakan, Kepala sub.bag TU	Kepala Balai POM di Jambi	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Jika jawaban berkaitan dengan kelompok substansi lain makapertanyaan dirujuk oleh petugas dengan mengisi formulir rujukan yang telah disetujui oleh Koordinator Kelompok Substansi InfokomBPOM di Jambi kemudian disampaikan kepada kelompok substansi lain yang sesuai								akan dirujuk ke unit terkait untuk ditindaklanjuti. 2. 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. Jika telah melebihi batas waktu dan belum ada jawaban final maka diinfokan kepada pemohon progres layanan. Jika pemohon tidak merespon dalam 10 HK maka layanan dinyatakan selesai
6	Informasi yang diberikan kepada konsumen dicatat sementara dalam form permintaan informasi. Jika formulir berbentuk link maka informasi mengenai pertanyaan konsumen disalin terlebih dahulu					Formulir Permohonan Informasi Publik yang telah terisi	1 HK	Formulir Permohonan Informasi Publik yang telah terisi beserta jawaban tertulis	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.03/IK.1B.01

NAMA SOP : LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

HALAMAN : 8 dari 11

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Petugas	Ketua Tim Fungsional Infokom	Ketua Tim Fungsional Pengujian, Pemeriksaan, Penindakan, Kepala sub.bag TU	Kepala Balai POM di Jambi	Kelengkapan	Waktu	Output	
	pada kertas formulir permintaan informasi								
7	Petugas meminta konsumen untuk mengisi link survey kepuasan masyarakat sesuai Permen-PAN RB Nomor 14 Tahun 2017					Link survey kepuasan masyarakat	N/A	Link survey yang telah terisi	
8	Data dari Form permintaan informasi segera dientry melalui aplikasi SIMPEL dan / sp4n Lapor					Form permintaan informasi yang telah diisi konsumen dan terdapat jawaban dari petugas	N/A	Data permintaan informasi pada simpellpk	Data diinput paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya
9	Data simpellpk yang telah selesai dijawab kemudian dapat di close dan diverifikasi						N/A		Data di close dan di verifikasi paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.03/IK.1B.01

NAMA SOP : LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

HALAMAN : 9 dari 11

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Petugas adalah pegawai Balai POM di Jambi yang bertanggung jawab menerima dan menjawab pertanyaan konsumen yang datang ke ULPK Balai POM di Jambi
2. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang- Undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Informasi yang dikecualikan adalah informasi yang tidak dapat diakses oleh pemohon informasi publik.
4. Daftar informasi publik adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaan badan publik, tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
5. Uji konsekuensi adalah pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan secara saksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar dari pada membukanya atau sebaliknya.
6. Aplikasi SIMPELLPK adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan dokumentasi, koordinasi, monitoring, dan pelaporan layanan informasi publik.

C. Pihak yang Terkait

1. Kepala Balai POM di Jambi
2. Petugas Bidang Pelayanan Informasi.
3. Tim Fungsi Infokom Balai POM di Jambi.
4. Koordinator Kelompok Substansi Infokom BPOM di Jambi.
5. Koordinator Kelompok Substansi Pemeriksaan, Penindakan, Pengujian dan Sub Bagian Tata Usaha

D. Formulir yang Digunakan

1. Formulir Permohonan Informasi Publik.
2. Formulir Rujukan.
3. Formulir Monitoring dan Evaluasi SOP Mikro
4. Formulir Matriks Perubahan

E. Output yang Dihasilkan

Layanan informasi publik.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

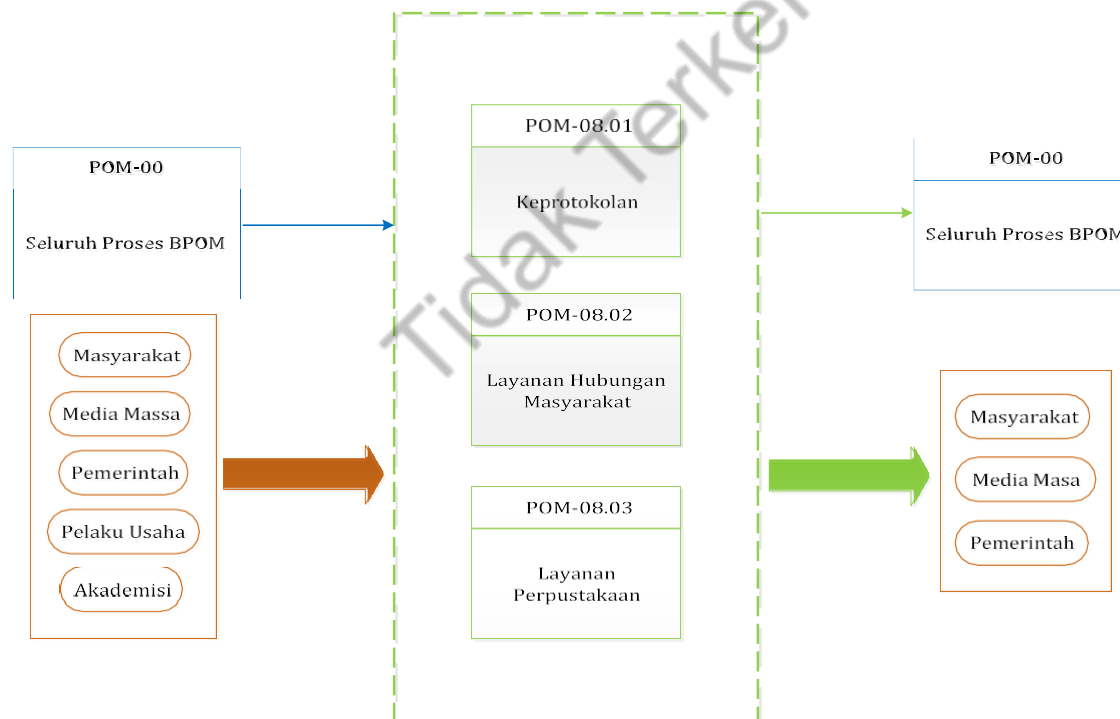
KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.03/IK.1B.01

NAMA SOP : LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

HALAMAN : 10 dari 11

F. Bagan Subproses Bisnis

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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.03/IK.1B.01

NAMA SOP : LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI

HALAMAN : 11 dari 11

G. Daftar Riwayat Perubahan Dokumen

No.	Status Dokumen (berlaku, revisi, ditarik/dicabut)	Tanggal	Uraian Perubahan
1	Berlaku	20 September 2019	-
2	Revisi 04	21 Februari 2025	1. Kualifikasi pelaksana : penambahan kualifikasi pelaksana dan pengintegrasian dengan ISO 37001:2016 dan ISO 45001:2018 2. Diagram Alir A Layanan Permintaan Infotmasi yaitu perubahan keterangan 3. Penambahan bagian daftar riwayat dokumen 4. Formulir yang digunakan : penambahan formulir monitoring dan evaluasi SOP Mikro dan Formulir matriks perubahan