

	NOMOR SOP	:	POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01
	TGL. PEMBUATAN	:	21 Juni 2018
	NO & TGL. REVISI	:	09/ 16 April 2026
	TGL. EFEKTIF	:	30 April 2026
	DISAHKAN OLEH	:	KEPALA BALAI BESAR POM DI SEMARANG  Dra. RUSTYAWATI, Apt, M.Kes.(Epid)
	NAMA SOP	:	PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:	
1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180);		1. Memiliki ijazah profesi/sarjana/diploma di bidang farmasi, biologi, kimia, pertanian, teknologi pangan, komunikasi, hukum, komputer, grafis, dan kesehatan masyarakat. 2. Pejabat fungsional pengawas farmasi dan makanan. 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 4. Mampu mengoperasikan komputer program <i>Ms Office</i> , internet, alat komunikasi dan media sosial. 5. Memahami dan menerapkan core values ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) 6. Memahami dan menerapkan pengelolaan gratifikasi, benturan kepentingan, Whistle Blowing System (WBS),	

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 5. 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); 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); 7. 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); 8. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); 9. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105); 10. 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	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
--	--

Nomor 5149); 11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272); 12. 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; 13. Keputusan Sekretaris Utama Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.02.02.2.02.26.43 Tahun 2026 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. POM-08.02/CFM.01/SOP.01 Pengelolaan Pengaduan 2. POM-08.02/CFM.01/SOP.02 Layanan Kehumasan	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 Mikro Pengelolaan Layanan Informasi dan Komunikasi tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan mempengaruhi pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik pada Sasaran Strategis Meningkatnya Kepuasan Pelaku Usaha dan Masyarakat terhadap	Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi

Kinerja Pengawasan Obat dan Makanan di wilayah kerja Balai Besar POM di Semarang, serta IKU Tingkat efektifitas Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) Obat dan Makanan pada Sasaran Strategis Meningkatnya Efektifitas KIE Obat dan Makanan di wilayah kerja Balai Besar POM Di Semarang.	
--	--



BADAN POM

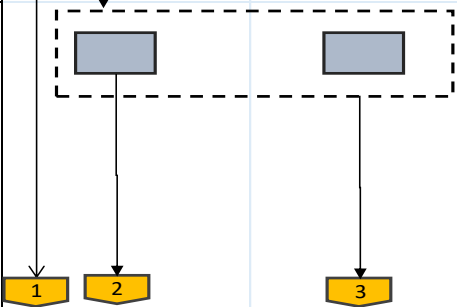
A. Diagram Alir

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 5 dari 17

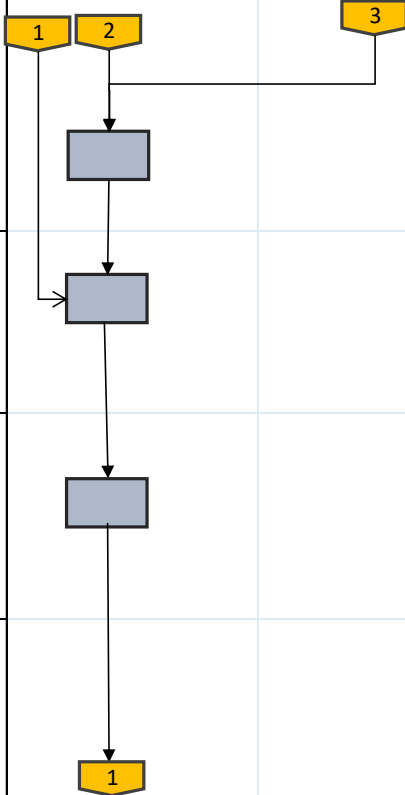
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelompok Subtansi Infokom	Subkelompok/Substansi Lain/Badan POM/UPT BPOM/ Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Pemberian Informasi dan Penerimaan Pengaduan							
1	Menerima permintaan informasi dan pengaduan dari pemohon			Informasi dan data identitas pemohon	N/A	1. Permintaan informasi: data identitas dan daftar pertanyaan. 2. Pengaduan: data identitas dan laporan masyarakat.	Permintaan informasi dan penyampaian pengaduan masyarakat dilakukan secara langsung atau melalui telepon, surat, fax, <i>email</i> , SMS, aplikasi <i>mobile</i> , dan media sosial.
2	Memeriksa ketersediaan jawaban dan penanganan tindak lanjut pengaduan.			1. Permintaan informasi: daftar pertanyaan. 2. Pengaduan: laporan masyarakat.	1 HK	<i>Draft</i> jawaban/rujukan.	Merujuk pada <i>database</i> yang ada.
3	Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait.			<i>Draft</i> jawaban/rujukan.	1 HK	<i>Draft</i> Jawaban dari unit terkait.	Koordinasi tindak lanjut informasi dan pengaduan masyarakat dengan Subkelompok/Substansi lain di BBPOM Semarang/UPT BPOM/Badan POM/Lintas Sektor dikoordinasikan melalui tatap muka, telepon, <i>Email</i> , <i>Whatsapp</i> , <i>Fax</i> , media sosial, Nota Dinas, dan Aplikasi SIMPEL LPK (Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen)

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 6 dari 17

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelompok Subtansi Infokom	Subkelompok/Subs tansi Lain/Badan POM/UPT BPOM/ Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Permintaan Informasi dan Penyampaian Pengaduan							
4	Menerima jawaban dan laporan tindak lanjut dari unit kerja terkait.			Draft jawaban dari unit terkait.	N/A	Draft jawaban.	Jika diperlukan penelusuran lapangan, tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan perpanjangan dengan pemberitahuan kepada pemohon.
5	Memberikan jawaban permintaan informasi dan melakukan verifikasi data pengaduan, serta tindak lanjut pengaduan kepada pemohon.			Draft jawaban.	1 HK	Jawaban.	Penyampaian jawaban informasi dan pengaduan melalui tatap muka, telepon, surat, fax, <i>email</i> , SMS, aplikasi <i>mobile</i> , media sosial.
6	Melakukan entry data pelayanan informasi dan pengaduan ke Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (SIMPEL LPK)			Formulir layanan informasi/ pengaduan	5 HK	Data input layanan informasi/ pengaduan pada SIMPEL LPK	Permintaan informasi dan penyampaian pengaduan masyarakat yang bersifat normatif
				Formulir layanan informasi/ pengaduan	14 HK	Data input layanan informasi/ pengaduan pada SIMPEL LPK	Permintaan informasi yang memerlukan kajian maksimal

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 7 dari 17

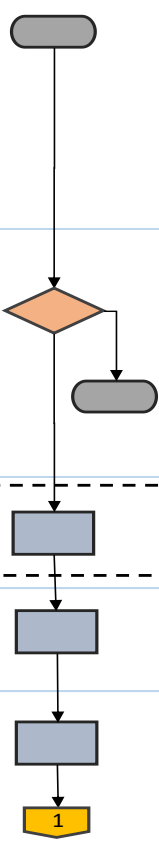
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelompok Subtansi Infokom	Subkelompok/Substansi Lain/Badan POM/UPT BPOM/ Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Permintaan Informasi dan Penyampaian Pengaduan							
				Formulir layanan informasi/ pengaduan	14 HK	Data input layanan informasi/ pengaduan pada SIMPEL LPK	Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan
				Formulir layanan informasi/ pengaduan	60 HK	Data input layanan informasi/ pengaduan pada SIMPEL LPK	Pengaduan yang berkadar pengawasan dan/atau memerlukan pemeriksaan lapangan
7	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap layanan informasi dan pengaduan oleh atasan			Data input layanan informasi/ pengaduan pada SIMPEL LPK	5 HK	Hasil evaluasi layanan informasi dan pengaduan	Monitoring dan evaluasi terhadap permohonan informasi dan pengaduan yang masuk ke BBPOM di Semarang
8	Membuat rekapitulasi layanan informasi dan pengaduan.			Data layanan informasi dan pengaduan	1 Bulan	Rekapitulasi	1. Rekapitulasi data layanan informasi dan pengaduan yang masuk pada bulan tersebut. 2. Rekapitulasi layanan informasi dan pengaduan disampaikan paling lambat tanggal 5 bulan selanjutnya.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 8 dari 17

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelompok Subtansi Infokom	Subkelompok/Subs tansi Lain/Badan POM/UPT BPOM/ Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
B. Komunikasi, Informasi dan Edukasi							
1	Menerima permintaan KIE dari <i>stakeholder</i> dan/atau melakukan inisiasi KIE.			Data KIE	N/A	Surat permohonan/ usulan KIE.	1. Permintaan oleh pihak eksternal BPOM. 2. Inisiasi oleh pihak internal BPOM.
2	Melakukan Analisa terhadap permintaan/Inisiasi KIE apakah disetujui atau tidak.			Surat permohonan/ usulan KIE.	5 HK	Persetujuan	Permintaan/inisiasi KIE melalui persetujuan Kepala BBPOM di Semarang
3	Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> .			Persetujuan	N/A	Hasil koordinasi dengan <i>stakeholder</i> .	
4	Menyiapkan sumber daya KIE.			Hasil koordinasi dengan <i>stakeholder</i> .	N/A	Sumber daya KIE tersedia.	Sumber daya meliputi SDM, sarana prasarana, anggaran, bahan/materi KIE.
5	Melaksanakan KIE.			Sumber daya KIE tersedia.	N/A	Bukti pelaksanaan kegiatan.	1. Langsung antara lain: mobil labolatorium keliling/mobil KIE, pameran, penyuluhan. 2. Melalui media, antara lain: media massa, media sosial, media luar ruang

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 9 dari 17

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelompok Subtansi Infokom	Subkelompok/Subs tansi Lain/Badan POM/UPT BPOM/ Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
B. Komunikasi, Informasi dan Edukasi							
6	Melakukan monitoring dan evaluasi.			Bukti pelaksanaan kegiatan.	1 Bulan	Hasil monitoring dan evaluasi.	
7	Melakukan rekapitulasi pelaksanaan KIE sepanjang tahun berjalan.			Laporan KIE.	1 Bulan	Rekapitulasi KIE.	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 10 dari 17

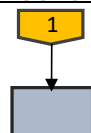
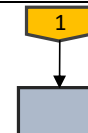
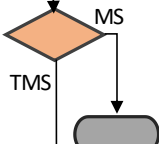
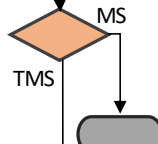
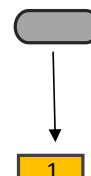
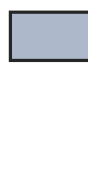
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelompok Subtansi Infokom	Subkelompok/Subs tansi Lain/Badan POM/UPT BPOM/ Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
C. Pembinaan dalam rangka "GUMREGAH" (Nggugah UMKM Resik Saking Bahan Berbahaya)							
1	Identifikasi permasalahan terkait pangan unggulan daerah yang menggunakan bahan berbahaya pada produk pangan yang dihasilkan			Informasi dan data permasalahan	N/A	Informasi dan data permasalahan	
2	Melakukan advokasi kepada stakeholder di daerah yang terkait dengan penanganan terhadap permasalahan tersebut			Informasi dan data permasalahan	N/A	Hasil koordinasi	
3	Identifikasi IRTP yang menggunakan bahan berbahaya pada pangan			Hasil koordinasi	N/A	Data IRTP	
4	Merencanakan dan menyiapkan sumberdaya yang dibutuhkan untuk pembinaan termasuk kemungkinan bekerjasama dengan pihak ke tiga terkait pendanaannya			Data IRTP	N/A	Sumber daya pembinaan tersedia	
5	Melakukan kegiatan pembinaan kepada IRTP yang menggunakan bahan berbahaya	 	 	Sumber daya pembinaan tersedia	1 HK	Bukti pelaksanaan kegiatan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 11 dari 17

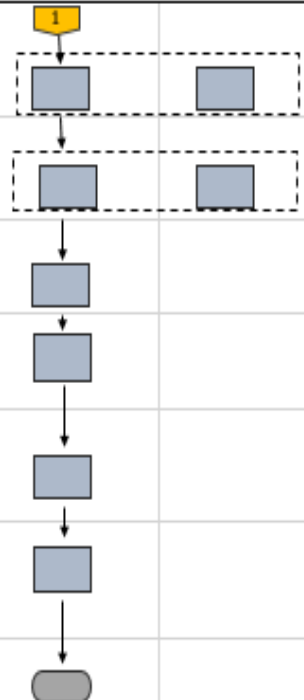
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelompok Subtansi Infokom	Subkelompok/Substansi Lain/Badan POM/UPT BPOM/ Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
C. Pembinaan dalam rangka "GUMREGAH" (Nggugah UMKM Resik Saking Bahan Berbahaya)							
6	Penandatanganan komitmen			Media penandatanganan komitmen	1 HK	Bukti penandatanganan komitmen	
7	Melakukan pengawasan dan evaluasi pada IRTP yang telah dibina			Data IRTP	N/A	Data hasil pengawasan	
8	Memeriksa penggunaan bahan berbahaya pada produk pangan yang dihasilkan, apakah memenuhi syarat (MS) atau tidak memenuhi syarat (TMS)			Data hasil pengawasan	N/A	Hasil uji	
9	Melakukan penindakan terhadap IRTP yang masih menggunakan bahan berbahaya			Data hasil pengawasan	N/A	Data hasil penindakan	
D. Pemberian Informasi dan Pengaduan LAKONE SEKTI (Layanan Komunikasi Efektif Sertifikasi dan Registrasi Obat dan Makanan)							
1	Mengajukan permintaan untuk membuka layanan informasi pada Mall Pelayanan Publik (MPP)/Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP)/Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten/Kota tertentu			Media penandatanganan komitmen	1 HK	Bukti penandatanganan komitmen	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 12 dari 17

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelompok Substansi Infokom	Kelompok Substansi/ Subkelompok Substansi lain/ BPOM/Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
D. Pemberian Informasi dan Pengaduan LAKONE SEKTI (Layanan Komunikasi Efektif Sertifikasi dan Registrasi Obat dan Makanan)							
2	Melakukan koordinasi kepada stakeholder di daerah tersebut (DPMPTSP dan Dinas Terkait)			data kabupaten/kota terkait Pengawasan Obat dan Makanan	N/A	Laporan hasil koordinasi	
3	Pembahasan Teknis pelaksanaan pelayanan dengan penyelenggara MPP/PTSP/DPMPTSP			rancangan Teknis Pelaksanaan	N/A	Draft Teknis Pelaksanaan layanan Konsultasi/ Informasi/ Pengaduan	
4	Pemberian layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan			data identitas pelanggan, data konsultasi/ informasi/ pengaduan yang diajukan	N/A	laporan layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan	layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan diterima dari pelanggan yang datang langsung atau dengan telepon di Kabupaten/Kota tertentu
5	Memberikan jawaban permintaan layanan konsultasi/ informasi dan tindak lanjut pengaduan kepada pemohon.			Draft jawaban.	1HK	Jawaban.	Penyampaian jawaban konsultasi/ informasi/ pengaduan melalui tatap muka dan telepon
6	Melakukan entry data layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan ke Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (SIMPEL LPK)			Formulir konsultasi/ layanan informasi/ pengaduan	5 HK	Data input konsultasi/ layanan informasi/ pengaduan pada SIMPEL LPK	
7	Membuat rekapitulasi layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan.			Data layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan	1Bulan	Rekapitulasi	1. Rekapitulasi data layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan yang masuk pada bulan tersebut. 2. Rekapitulasi layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan disampaikan paling lambat tanggal 5 bulan selanjutnya.
8	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan oleh atasan			Data input layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan pada SIMPEL LPK	5 HK	Hasil evaluasi layanan konsultasi/ informasi/ pengaduan	Monitoring dan evaluasi terhadap permohonan konsultasi/ informasi/ pengaduan yang masuk ke BBPOM di Semarang

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 13 dari 17

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Kelompok Substansi Infokom	Kelompok Substansi/Subkelompok Substansi Lain/BPOM/ Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
E. MELON MANIS (Melalui Online Memberikan Informasi)							
1	Membuat link pendaftaran MELON MANIS				1 HK	link pendaftaran	
2	Menyebarkan informasi MELON MANIS di media sosial BBPOM di Semarang			Media sosial	1 minggu	Infografis	
3	Menghubungi pelanggan untuk memberikan informasi link Zoom			Telepon	1 HK		
4	Melaksanakan MELON MANIS melalui Zoom			Laptop, jaringan internet, headset,	1 HK		MELON MANIS dilaksanakan 2 kali seminggu atau sesuai permintaan pelanggan, bisa digabungkan beberapa pelanggan dengan permohonan informasi yang sama
5	Melakukan monitoring dan evaluasi.			Link survey	1 HK	Rekap monitoring dan evaluasi	
6	Membuat laporan MELON MANIS			Hasil monitoring dan evaluasi.	1 minggu	Laporan	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 14 dari 17

B. Deskripsi/Pengertian Umum

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik.
2. Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada *contact center* dan/atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) BPOM terkait pengawasan Obat dan Makanan.
3. Pemberian informasi dan penerimaan pengaduan dilakukan melalui tatap muka, telepon, surat, faksimili, SMS, *website*, *email*, aplikasi *mobile*, media sosial.
4. 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 sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik
5. Pejabat fungsional pengawas farmasi dan makanan adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pengawasan teknis fungsional pengawasan sediaan farmasi, alat kesehatan, perbekalan kesehatan rumah tangga, bahan berbahaya dan makanan.
6. Pengelola layanan informasi dan pengaduan adalah petugas yang ditunjuk untuk memberikan layanan informasi, mulai dari penerimaan informasi, berkoordinasi dengan unit teknis terkait, hingga menyampaikan informasi kepada masyarakat, termasuk PPID, pejabat fungsional pengawas farmasi dan makanan dan pejabat fungsional analis komunikasi risiko obat dan makanan, serta pejabat fungsional pranata humas.
7. Pemohon informasi adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
8. Tindak lanjut pengaduan adalah kegiatan yang dilakukan oleh unit terkait berupa klarifikasi informasi, inspeksi, investigasi awal/penyidikan atas pengaduan yang diterima dari masyarakat.
9. Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) adalah kegiatan penyampaian informasi tentang obat dan makanan yang dilaksanakan secara sistematis dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat serta mengubah perilaku masyarakat terkait dengan konsumsi obat dan makanan aman, bermanfaat/berkhasiat dan bermutu.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 14 dari 17

10. Sumber daya Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) adalah sumber daya manusia dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan KIE meliputi sarana prasarana, anggaran, bahan/materi Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE).
11. Media massa adalah sarana dan saluran resmi sebagai alat komunikasi untuk menyebarkan berita dan pesan kepada masyarakat luas, seperti media cetak (surat kabar, majalah, tabloid), media elektronik (televisi, radio) dan media *online*.
12. Program Pangan Unggulan Daerah Sehat Keamanannya Terjaga dan Bergizi adalah program untuk mewujudkan pangan unggulan daerah yang sehat, keamanannya terjaga dan bergizi di Kabupaten/Kota di Jawa Tengah.
13. Bahan Berbahaya adalah zat, bahan kimia dan biologi, baik dalam bentuk tunggal maupun campuran yang dapat membahayakan kesehatan dan lingkungan hidup secara langsung atau tidak langsung, yang mempunyai sifat racun, karsinogenik, teratogenik, mutagenik, korosif dan iritasi.
14. Program LAKONE SEKTI (Layanan Konsultasi Efektif Sertifikasi dan Registrasi Obat dan Makanan) merupakan layanan di Fasilitas Layanan Publik Kabupaten/Kota yang bertujuan untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan BBPOM kepada pelanggan sehingga mempercepat dan mempermudah pelanggan mengakses layanan BBPOM di Semarang
15. Program MELON MANIS (MELalui Online Memberikan InformaSi) merupakan layanan informasi online secara virtual menggunakan Aplikasi zoom yang dilaksanakan dua kali seminggu atau sesuai permintaan dari pelanggan BBPOM di Semarang untuk memperluas pelayanan informasi.

C. Pihak yang Terkait

1. Kepala BBPOM di Semarang.
2. Unit Pusat terkait.
3. Biro Hubungan Masyarakat dan Dukungan Strategis Pimpinan.
4. *Stakeholder* (Kementerian/Lembaga, Lintas Sektor, Pelaku Usaha, dan Media Massa).
5. Masyarakat.

D. Formulir yang Digunakan

1. Formulir Layanan Informasi Konsumen
2. Formulir Layanan Pengaduan Konsumen

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

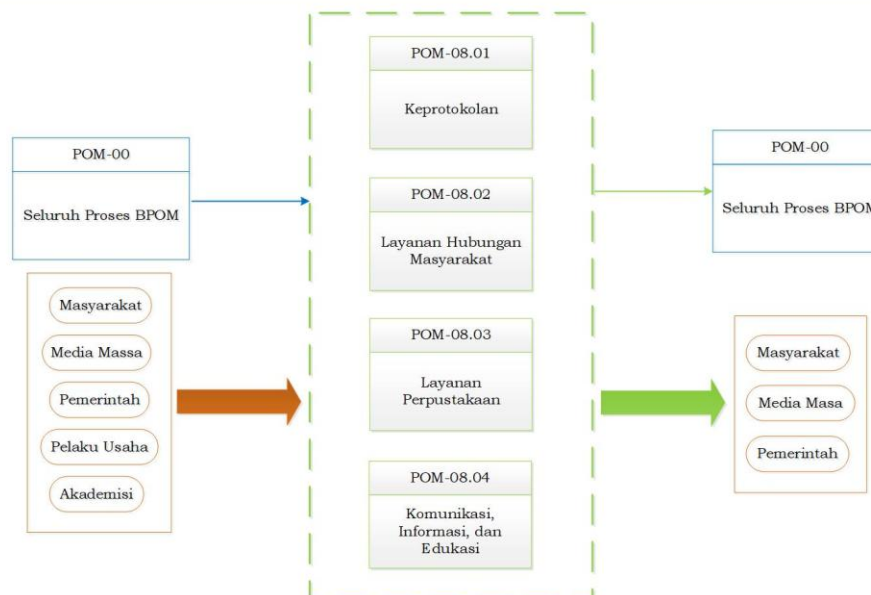
HALAMAN : 14 dari 17

E. Output yang Dihasilkan

1. Laporan layanan informasi dan pengaduan
2. Laporan KIE
3. Laporan Program Pangan Unggulan Daerah Sehat Keamanannya Terjaga dan Bergizi
4. Laporan Program Lakone Sekti
5. Laporan Program Melon Manis

F. Bagan Subproses Bisnis

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



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MIKRO

KODE SOP : POM-08.02/CFM.01/SOP.01/IK.27B.01

NAMA SOP : PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI

HALAMAN : 17 dari 17

G. Daftar Riwayat Perubahan

No.	Status Dokumen (berlaku, revisi, ditarik/ dicabut)	Tanggal	Lokasi Perubahan
1.	Berlaku	21 Juni 2018	
2.	Revisi 07	15 Agustus 2025	- Penambahan Kualifikasi Pelaksana dan Pengintegrasian dengan ISO 37001:2016 & ISO 45001:2018 - Penambahan diagram alir
3.	Revisi 08	6 November 2025	- Perubahan diagram alir pada bagian A. Permintaan Informasi dan Penyampaian Pengaduan poin 6 pada kolom keterangan
4.	Revisi 09	30 April 2026	- Perubahan dasar hukum - Perubahan pada bagian peringatan dikaitkan dengan IKU - perubahan kode unit kerja pada nomor SOP Mikro