



RINGKASAN EKSEKUTIF

Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat sebagai salah satu unit kerja pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) memiliki kewajiban menyusun Laporan Kinerja (LAPKIN), sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. LAPKIN merupakan bentuk pengejawantahan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas serta pertanggungjawaban kinerja Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat kepada para pemangku kepentingan, disamping sebagai sarana evaluasi pencapaian baik kinerja maupun anggaran guna upaya dalam perbaikan kinerja pada masa mendatang.

Penyusunan LAPKIN Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2017 mengacu pada Rencana Strategis Sekretaris Utama Tahun 2015-2019 yang diturunkan pada Rencana Strategis Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2015-2019 yang dituangkan kedalam perjanjian kinerja Tahun 2017. Pada Tahun ketiga RPJMN 2015-2019, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat telah berhasil melakukan pencapaian baik kinerja maupun anggaran yang telah ditetapkan oleh Rencana Strategis Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2015-2019.

Secara keseluruhan Pada tahun 2017 pagu anggaran sesuai dengan dokumen Perjanjian Kinerja Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat sebesar Rp 20.575.100.000,- dan pada triwulan ke III adanya efisiensi anggaran, sehingga Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat memiliki pagu anggaran sebesar Rp. 17.337.748.000,-. Selama Tahun 2017 efisien dengan tingkat Efisiensi (TE) sebesar Dari Sub Kegiatan yang dilakukan, dapat dilaksanakan secara, karena nilai pada Indeks Efisiensi (IE) \geq Standar Efisiensi (SE) dan pada Tahun yang sama pencapaian kinerja pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat ditunjukkan dengan keberhasilan pencapaian pada empat Indikator Kinerja Utama (IKU) dengan hasil memuaskan ($\geq 100\%$) yang terdiri dari (1) Jumlah Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat dan Makanan Aman sebesar 106,56%; (2) Jumlah layanan pengaduan dan informasi konsumen yang ditindaklanjuti sebesar 109,59 %; (3) Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang diberikan sebesar 132,27% dan (4) Jumlah rancangan peraturan perundang-undangan yang disusun sebesar 188,50%. Dengan demikian keempat Indikator Kinerja Utama (IKU) pada Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat telah berhasil dicapai.

Berkaitan dengan baik pencapaian kinerja maupun anggaran, maka Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat akan tetap mempertahankan kinerja yang sudah dicapai dan terus melakukan upaya perbaikan secara berkesinambungan guna peningkatan kinerja pada masa mendatang

SAMBUTAN

KEPALA BIRO HUKUM DAN HUBUNGAN MASYARAKAT



Laporan Kinerja (LAPKIN) Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat (Hukmas) tahun 2017 ini merupakan perwujudan pertanggungjawaban kinerja Biro Hukmas selama tahun 2017 kepada masyarakat dan seluruh pemangku kepentingan.

Tahun 2017 merupakan tahun pelaksanaan RPJMN 2015-2019, dimana diletakkan dasar pembangunan selama lima tahun. Disadari bahwa tugas dan tanggung jawab BPOM termasuk Biro Hukmas semakin luas dan kompleks dengan perubahan lingkungan strategis yang semakin dinamis serta tidak dapat diprediksikan. Selama tahun 2017 Biro Hukmas telah berupaya keras mendukung visi misi BPOM yang tercermin dalam Indikator Kinerja Utama (IKU), yaitu (1) Jumlah Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat dan Makanan aman; (2) Jumlah layanan pengaduan dan informasi konsumen yang ditindaklanjuti; (3) Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang diberikan dan (4) Jumlah rancangan peraturan perundang-undangan yang disusun.

Untuk mencapai ke-4 indikator tersebut, selama tahun 2017 Biro Hukmas telah melaksanakan berbagai kegiatan untuk perkuatan aspek legal, perkuatan peran hukum di Unit Kerja dan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan BPOM, serta pemberdayaan masyarakat. Selain itu, untuk mendukung pencapaian kinerja tersebut, juga telah dilakukan upaya perkuatan sumber daya manusia serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

Kami sadar bahwa masih banyak yang harus kami lakukan dalam mendukung pencapaian visi misi BPOM, dan LAPKIN ini dapat menjadi potret serta kendali bagi kami di Biro Hukmas agar selalu meningkatkan kinerja. Akhir kata, kami berharap LAPKIN ini dapat memberikan sumbangan bagi peningkatan kinerja Biro Hukmas pada khususnya dan BPOM pada umumnya.

Jakarta, Januari 2018

Kepala Biro Hukum dan Humas

Riati Anggrian, SH., MARS., M.HUM
NIP. 19610319 198603 2 001

DAFTAR ISI

SAMBUTAN

RINGKASAN EKSEKUTIF

BAB I.

BAB II.

BAB III. PENDAHULUAN

- A. Kondisi Umum
- B. Potensi dan Permasalahan

BAB II. PERUMUSAN VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN STRATEGIS

- A. Perumusan Visi
- B. Perumusan Misi
- C. Perumusan Tujuan
- D. Perumusan Sasaran Strategis

BAB III. ARAH KEBIJAKAN, STRATEGI, KERANGKA REGULASI DAN KERANGKA KELEMBAGAAN

- A. Arah Kebijakan dan Strategi BPOM
- B. Arah Kebijakan dan Strategi Sektama
- C. Kerangka Regulasi
- D. Kerangka Kelembagaan

BAB IV. TARGET KINERJA DAN KERANGKA PENDANAAN

- A. Target Kinerja
- B. Kerangka Pendanaan

BAB V. PENUTUP

LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks Kinerja dan Pendanaan Sektama BPOM.

Lampiran 2: Matriks Kerangka Regulasi

BAB I PENDAHULUAN

A. GAMBARAN UMUM ORGANISASI

Dalam pengawasan obat dan makna, Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) menerapkan pengawasan *full spectrum*, dimana pengawasan dilakukan sebelum dan sesudah produk beredar di pasaran dalam rangka meningkatkan perlindungan kesehatan masyarakat dari obat dan makanan yang berisiko terhadap kesehatan. Keberhasilan peran ini tidak bisa dilepaskan dari peran strategis Sekretariat Utama yaitu dukungan manajemen dan sarana prasarana penunjang program dan kegiatan serta pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat yang secara struktural berada di bawah Sekretariat Utama BPOM memiliki beberapa peran strategis dalam menunjang program dan kegiatan Sekretariat Utama melalui kegiatan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan tentang obat dan makanan, bantuan hukum terhadap kasus yang berkenaan dengan obat dan makanan, mendukung upaya penegakan hukum, hubungan masyarakat, serta pelayanan pengaduan dan informasi konsumen tentang obat dan makanan. Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat diharapkan menjadi organisasi yang terbuka (*open organization*), bertanggung jawab kepada masyarakat (*public accountable*), dan dapat memberikan layanan bantuan hukum, kehumasan, dan pengaduan/permintaan informasi tentang Obat dan Makanan secara obyektif berdasarkan ketentuan perundang-undangan dan bukti-bukti ilmiah (*scientific based*).

TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Berdasarkan Keputusan Kepala BPOM Nomor 02001/SK/KB POM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.00.05.21.4231 Tahun 2004, tugas Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat adalah:

Melaksanakan koordinasi kegiatan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan, bantuan hukum, layanan pengaduan konsumen, dan hubungan masyarakat

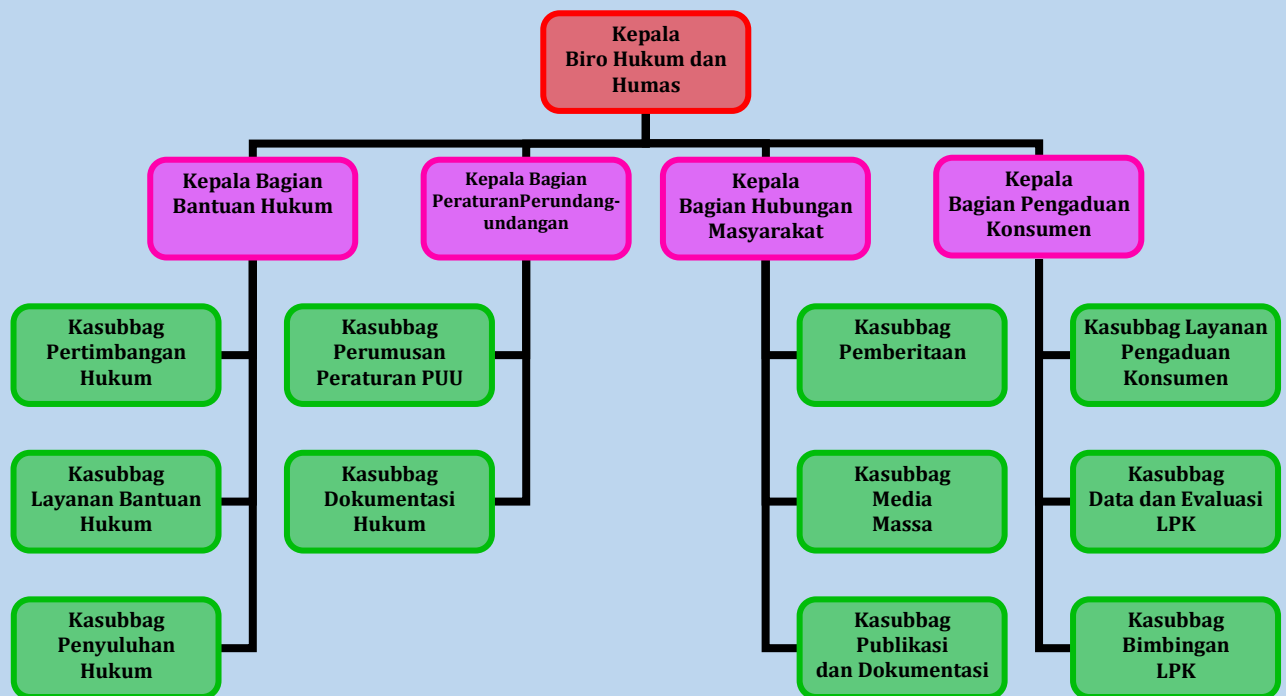
Dalam melaksanakan tugas tersebut, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. pelaksanaan kegiatan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan;
- b. pelaksanaan bantuan hukum;
- c. pelaksanaan layanan pengaduan konsumen;
- d. pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat.

Agar tugas dan fungsi berjalan optimal maka Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat dipimpin oleh Kepala Biro yang merupakan eselon II dan terdiri dari 4 bagian yang merupakan eselon 3.

STRUKTUR ORGANISASI

Berdasarkan Keputusan Kepala BPOM Nomor 02001/SK/KB POM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.00.05.21.4231 Tahun 2004, Struktur Organisasi Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat sebagai berikut:



Gambar I.1 Struktur Organisasi Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat

● **Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat**

Mengemban tugas dan fungsi yang diamatkan pada tugas fungsi Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat.

● **Bagian Peraturan Perundang-undangan**

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan dan menyelenggarakan fungsi:

- 1.1. pelaksanaan perumusan rancangan peraturan perundang-undangan;
- 1.2. pelaksanaan dokumentasi hukum.

Bagian Peraturan Perundang-undangan membawahi:

- a. Subbagian Perumusan Peraturan Perundang-undangan yang mempunyai tugas melakukan perumusan rancangan peraturan perundang-undangan;
- b. Subbagian Dokumentasi Hukum yang mempunyai tugas melakukan dokumentasi hukum.

● **Bagian Bantuan Hukum**

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pertimbangan hukum, layanan bantuan hukum dan penyuluhan hukum dan menyelenggarakan fungsi:

- 1.1. pelaksanaan pertimbangan hukum;
- 1.2. pelaksanaan layanan bantuan hukum;
- 1.3. pelaksanaan penyuluhan hukum.

Bagian Bantuan Hukum membawahi:

- a. Subbagian Pertimbangan Hukum yang mempunyai tugas menyusun pertimbangan hukum;
- b. Subbagian Layanan Bantuan Hukum yang mempunyai tugas melakukan layanan bantuan hukum;
- c. Subbagian Penyuluhan Hukum yang mempunyai tugas melakukan penyuluhan hukum.

● **Bagian Pengaduan Konsumen**

Mempunyai tugas menyiapkan koordinasi dan melaksanakan kegiatan layanan pengaduan konsumen dan menyelenggarakan fungsi:

- 1.1. pelaksanaan layanan pengaduan konsumen;
- 1.2. pelaksanaan pengolahan data dan evaluasi layanan pengaduan konsumen;
- 1.3. pelaksanaan bimbingan layanan pengaduan konsumen.

Bagian Pengaduan Konsumen membawahi:

- a. Subbagian Layanan Pengaduan Konsumen yang mempunyai tugas melaksanakan layanan pengaduan konsumen;
- b. Subbagian Data dan Evaluasi Layanan Pengaduan Konsumen mempunyai tugas melakukan pengolahan data dan evaluasi layanan pengaduan konsumen;
- c. Subbagian Bimbingan Layanan Pengaduan Konsumen mempunyai tugas melakukan bimbingan layanan pengaduan konsumen.

Bagian Hubungan Masyarakat

Mempunyai tugas melaksanakan urusan pemberitaan, hubungan pers dan media massa serta publikasi dan dokumentasi dan menyelenggarakan fungsi:

- 1.1. pelaksanaan pengolahan dan penyajian berita, *public warning* dan pendapat umum;
- 1.2. pelaksanaan hubungan pers dan media massa;
- 1.3. pelaksanaan publikasi dan dokumentasi.

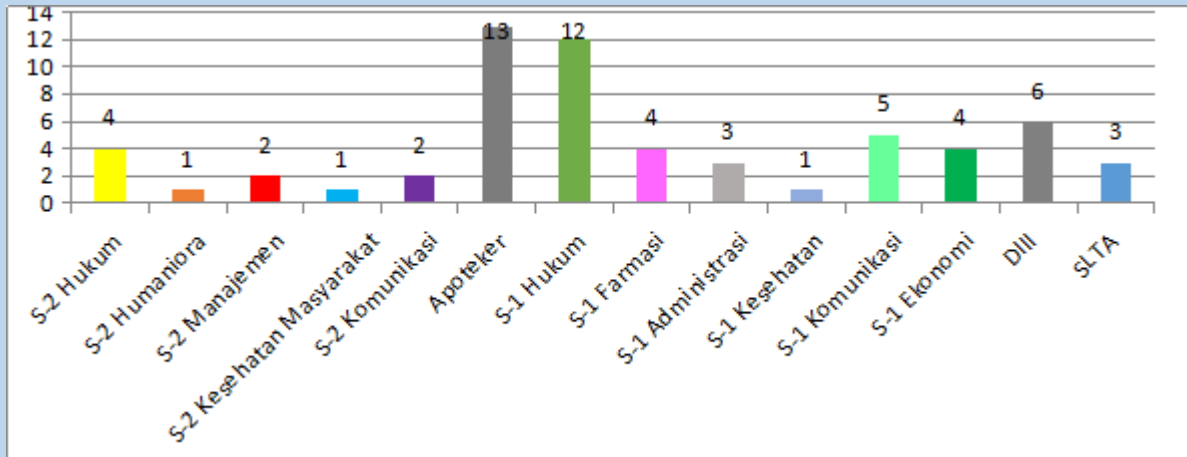
Bagian Hubungan Masyarakat membawahi:

- a. Subbagian Pemberitaan yang mempunyai tugas melakukan pengolahan dan penyajian berita, *public warning* dan pendapat umum;
- b. Subbagian Media Massa yang mempunyai tugas melakukan kegiatan hubungan pers dan media massa;
- c. Subbagian Publikasi dan Dokumentasi yang mempunyai tugas melakukan kegiatan publikasi dan dokumentasi.

SUMBER DAYA MANUSIA

Untuk mendukung pencapaian kinerja, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang sampai akhir tahun 2017 berjumlah 64 (enam puluh empat) orang, terdiri atas 43 (empat puluh tiga) orang ASN dan 21 (dua puluh satu) orang tenaga pramubakti. Pada awal triwulan ke II Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat mengalami rotasi pegawai dan ada yang menduduki jabatan baru dengan adanya promosi, sehingga sampai dengan akhir tahun 2017 jumlah SDM di Biro Hukum & Humas terjadi perubahan, yang sebelumnya 64 (enam puluh empat) orang menjadi 61 (enam puluh satu) terdiri dari 40 (empat puluh) orang ASN dan 21 (dua puluh satu) orang tenaga pramubakti.

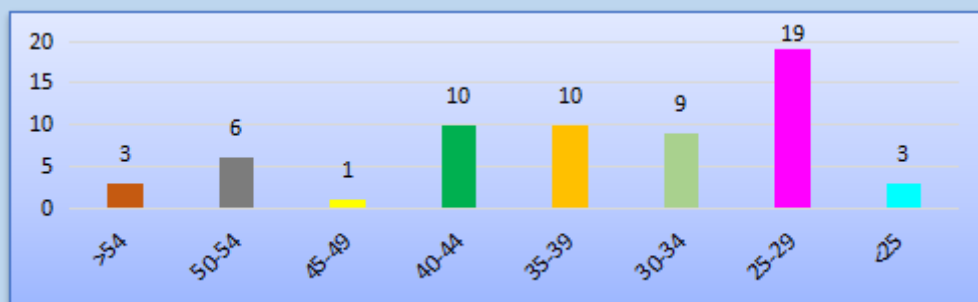
Komposisi SDM berdasarkan profil pendidikan sampai akhir 2017, seperti terlihat dalam grafik berikut:



Gambar Jumlah Pegawai Biro Hukum & Hubungan Masyarakat Tahun 2017

Sesuai grafik pada Gambar di atas dari keseluruhan SDM Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat yang berlatar belakang pendidikan S-2 hanya 10 orang, lebih sedikit dibandingkan dengan S-1 sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang. Pada tahun 2017 pegawai yang mengikuti tugas belajar telah menyelesaikan tugasnya yaitu 1 orang dari S1 menjadi S-2, dan 1 orang sedang mengikuti tugas belajar pendidikan S-2 Kesehatan Masyarakat.

Dalam menghadapi tantangan yang semakin kompleks di era globalisasi ini, Badan POM telah menerbitkan Peraturan Kepala Badan POM Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan POM, dimana adanya perubahan baik nama dan nomenklatur yang ada oleh karena itu diharapkan ke depan lebih banyak lagi SDM yang dapat ditingkatkan pendidikannya baik dari beasiswa maupun pelatihan, sehingga dapat mendukung kinerja yang lebih optimal melalui kompetensi SDM yang lebih andal & profesional. Komposisi SDM berdasarkan usia, seperti terlihat dalam grafik berikut:



Gambar I.4 Data Pegawai Biro Hukum & HubuMasyarakat Tahun 2017 Berdasarkan Usia

Dari grafik pada gambar di atas, terlihat bahwa sebagian besar pegawai berada pada usia produktif, dengan komposisi paling banyak usia 25 – 29 tahun yaitu sebanyak 18 orang, kemudian pegawai dengan usia 35 – 39 tahun sebanyak 10 orang dan usia 40-44 tahun sebanyak 10 orang. sehingga jika dijumlahkan, jumlah pegawai dengan usia produktif antara >25 - 44 tahun sebanyak 38 orang atau sebesar 62,29% dari keseluruhan pegawai di Biro Hukum dan Humas.

Potensi yang dimiliki oleh Biro Hukum dan Humas tersebut harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, antara lain dengan peningkatan *skill* dan kualitas pegawai junior yang memadai, baik keterampilan maupun etos kerja dan kepribadian sesuai dengan kebutuhan di tempat kerjanya agar pada waktunya dapat siap menggantikan posisi-posisi strategis untuk kepemimpinan selanjutnya. Pegawai dengan usia > 50 tahun sebanyak 9 orang yang akan mendekati masa pensiun, sehingga perlu dipersiapkan penambahan SDM untuk menggantikan pengurangan jumlah SDM pada masa yang mendatang.

B. ASPEK STRATEGIS ORGANISASI

Dalam melakukan pengawasan *pre market* dan *post market* diperlukan landasan hukum peraturan dan perundang-undangan, standar dan pedoman agar profesional, transparan, akuntabel dan konsisten. Pengawasan obat dan makanan tidak hanya dilakukan oleh BPOM pusat atau di provinsi, namun juga dilakukan oleh Pemda/Dinas Kesehatan setempat, bahkan perlu koordinasi dengan POLRI, Kejaksaan Tinggi dalam kerangka *Criminal Justice System*. Masyarakat pun berperan dalam melakukan pengawasan obat dan makanan melalui pengaduan kepada BPOM. Masyarakat yang mempunyai pengetahuan, sikap dan perilaku yang baik dalam memilih obat dan makanan yang memenuhi syarat dapat melindungi diri dari obat dan makanan yang berisiko terhadap kesehatan. Dengan demikian menekan *demand* sehingga dapat menekan *supply* obat dan makanan yang tidak memenuhi syarat ataupun ilegal. Peran strategis Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat dalam hal tersebut antara lain:

1. pengembangan peraturan perundang-undangan/regulasi pengawasan obat dan makanan,
2. memberi masukan dalam penyusunan undang-undang oleh Kementerian/Lembaga terkait,
3. mendukung upaya penegakan hukum,
4. peningkatan kerjasama pengawasan Obat dan Makanan, dan
5. memberikan komunikasi, informasi dan edukasi serta menindak lanjuti pengaduan masyarakat terkait obat dan makanan
6. mendukung peningkatan efektivitas jejaring komunikasi publik,

Selain itu Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat memberitakan hasil-hasil pengawasan, kebijakan BPOM kepada publik termasuk penyusunan dan penerbitan *public warning*, dan dituntut melakukan pembinaan dan pelayanan yang lebih baik dalam aspek hukum dan kehumasan sebagai unit pendukung yang sesuai dengan kebutuhan dan tugas BPOM sebagai lembaga pengawas Obat dan Makanan.

C. PERMASALAHAN UTAMA (*STRATEGIC ISSUED*)

Sejalan dengan dinamika lingkungan strategis, baik internal dan eksternal BPOM, permasalahan yang dihadapi Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat tidak terlepas dari potensi dan permasalahan secara kelembagaan BPOM yang semakin kompleks, yaitu:

i. **Meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kinerja BPOM yang belum diikuti dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat**

Maraknya isu kesehatan terkait keamanan obat dan makanan membuat ekspektasi masyarakat agar BPOM dapat melindungi masyarakat dari obat dan makanan yang berisiko terhadap kesehatan meningkat. Walaupun demikian, seringkali perlindungan yang diharapkan masyarakat tersebut salah alamat karena pada praktiknya, kewenangan BPOM dalam pengawasan terbatas pada komoditi obat, obat tradisional, suplemen makanan, kosmetik, dan pangan olahan dalam kemasan. Hal ini dikarenakan pengetahuan masyarakat mengenai kewenangan BPOM dalam pengawasan obat dan makanan pada umumnya masih sangat terbatas. Tingkat pengetahuan masyarakat yang rendah ini dapat menyebabkan isu-isu yang tidak benar dipercaya oleh masyarakat sehingga menimbulkan keresahan dan menjadi polemik nasional. Selain itu, persepsi masyarakat yang keliru mengenai kewenangan BPOM pada akhirnya akan berdampak pada citra institusi yang dianggap tidak kompeten dalam menjalankan tugasnya.

Terkait hal tersebut dibutuhkan Strategi Kehumasan yang dapat menyosialisasikan kewenangan BPOM dengan tepat sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian yang berimbang terhadap hasil kerja yang telah dilakukan BPOM.

ii. **Masih Maraknya kasus pelanggaran di bidang obat dan makanan**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak selalu berdampak positif bagi masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan yang saat ini mengalami percepatan, seringkali disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu untuk keuntungan pribadi. Hal ini menyebabkan terjadinya pelanggaran di bidang obat dan makanan.

Kasus pelanggaran di bidang obat dan makanan akhir-akhir ini meningkat dengan nilai ekonomi mencapai trilyunan rupiah, sedangkan sanksi pada kasus pelanggaran tersebut tergolong rendah dan tidak menimbulkan efek jera.

Kerjasama lintas sektor untuk meningkatkan *punishment* terhadap pelanggaran seringkali terkendala secara internal oleh kemampuan tenaga BPOM untuk melakukan penyidikan dan pemahaman kasus secara hukum dan terkendala secara eksternal oleh lemahnya kerjasama lintas sektor dengan aparat penegak hukum.

iii. Dukungan Regulasi dalam rangka Peningkatan Efektifitas Pengawasan Obat dan Makanan serta Perkuatan Kelembagaan Badan Pengawas Obat dan Makanan

Pengawasan Obat dan Makanan di Indonesia merupakan bagian integral dari pembangunan kesehatan. Sejalan dengan dinamika lingkungan strategis terkait kesehatan, baik nasional maupun global, permasalahan dan tantangan dalam melakukan pengawasan obat dan makanan yang dihadapi semakin kompleks. Dalam mendukung upaya pengawasan tersebut telah ditetapkan berbagai peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan obat, obat tradisional, kosmetik, suplemen kesehatan, dan makanan, yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan. Pemerintah pada tanggal 9 Agustus 2017 bahkan secara khusus telah membentuk Badan Pengawas Obat dan Makanan yang merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden, untuk melakukan tugas pengawasan obat dan makanan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan yang mencabut Peraturan Presiden Nomor 145 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Kementerian dan Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedelapan atas Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Lembaga Pemerintah Non Departemen sepanjang yang mengatur terkait Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Peraturan perundang-undangan tersebut, dalam kenyataannya belum mampu menjadi legalitas yang kuat dalam pelaksanaan pengawasan obat, obat tradisional, kosmetik, suplemen makanan, dan pangan olahan dikarenakan belum adanya sinkronisasi antara berbagai peraturan tersebut yang mendukung pada kewenangan Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam pelaksanaan

pengawasan. Kenyataan tersebut tergambar dari realita hasil pengawasan obat dan makanan dan pemberitaan di berbagai media.

Pengawasan obat dan makanan mempunyai lingkup yang luas dan kompleks, menyangkut kepentingan dan hajat hidup rakyat banyak dengan sensitifitas publik yang tinggi serta berimplikasi luas pada keselamatan dan kesehatan konsumen. Untuk itu pengawasan tidak dapat dilakukan secara parsial hanya pada produk akhir yang beredar di masyarakat, tetapi harus dilakukan secara komprehensif dan sistematis. Untuk menyelenggarakan pengawasan obat dan makanan tersebut diperlukan institusi dengan infrastruktur pengawasan yang kuat, memiliki integritas dan kredibilitas profesional yang tinggi serta memiliki kewenangan untuk melaksanakan penegakan hukum dengan dukungan regulasi dalam rangka peningkatan efektifitas pengawasan obat dan makanan serta perkuatan kelembagaan Badan Pengawas Obat dan Makanan. Dalam hal perkuatan kelembagaan Badan Pengawas Obat dan Makanan telah ditetapkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan menambah Deputi Bidang Penindakan pada struktur organisasi Eselon 1.

iv. Masih banyaknya pemberitaan tentang peredaran Obat dan Makanan yang berbahaya

Pemberitaan yang menyatakan masih banyaknya peredaran Obat dan Makanan berbahaya di Indonesia menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat Indonesia akan Obat dan Makanan yang aman, bermanfaat, dan bermutu masih relatif rendah. Dari sisi pelaku usaha, banyak hal yang berpengaruh, antara lain karena kekurangtahuan pelaku usaha akan bahaya yang dapat timbul akibat konsumsi bahan berbahaya dalam Obat dan Makanan. Kemungkinan juga, meskipun pelaku usaha sudah mengerti namun karena ingin mengeruk keuntungan yang setinggi-tingginya maka melakukan usaha yang membahayakan konsumen tersebut. Dari sisi masyarakat selaku konsumen juga banyak hal yang berpengaruh, kemungkinan karena tidak mengetahui informasi tentang Obat dan Makanan yang aman, bermanfaat, dan bermutu, atau perilaku masyarakat yang sulit untuk berubah karena faktor harga, tampilan, maupun gaya hidup.

Hal ini menuntut BPOM, termasuk Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, untuk lebih meningkatkan program Komunikasi, Informasi, dan Edukasi kepada masyarakat secara berkesinambungan dan lebih terarah. Melalui program KIE yang tepat diharapkan dapat lebih meningkatkan pengetahuan dan perilaku masyarakat dalam memilih Obat dan Makanan yang memenuhi syarat untuk digunakan, sehingga dapat membentengi dirinya sendiri terhadap penggunaan produk-produk yang tidak memenuhi syarat dan tidak dibutuhkan, sedangkan pada

sisi lain akan mendorong produsen untuk lebih berhati-hati dalam menjaga kualitas produk Obat dan Makanan yang diproduksinya. Selain itu, BPOM membuka akses kepada masyarakat/konsumen untuk menyampaikan permintaan informasi dan pengaduan tentang obat dan makanan melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen dan *Contact Center* HALOBPOM 1500533.

v. Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat dan makanan belum terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik

Beberapa Unit kerja di Badan POM memiliki program KIE masing-masing sesuai komoditi yang menjadi tanggung jawab Kedepujian. Jika tiap program KIE tersebut terkoordinir dan terintegrasi dengan baik, maka akan memperkuat KIE BPOM dan memperluas partisipasi masyarakat. Namun saat ini berbagai kegiatan KIE yang dikelola dan dijalankan oleh Badan POM dan Balai Besar/ Balai POM di seluruh Indonesia terkesan masih berjalan masing-masing. Hal ini selain menjadi kendala, juga sekaligus merupakan tantangan perbaikan ke depan.



BAB II PERENCANAAN KERJA

A. RENCANA STRATEGIS 2015 -2019

Sebagai entitas yang melaksanakan SAKIP, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat telah menetapkan Rencana Strategis (Renstra) periode 2015-2019 dengan Keputusan Kepala Biro Hukum dan Humas Nomor HK.04.23.05.15.0655 Tahun 2015. Sesuai tugas dan fungsi Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat sebagai unit pendukung yang berada di bawah Sekretariat Utama (Sektama) dalam menunjang tugas BPOM, maka Renstra Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat disusun dengan mengacu Renstra Sestama, dimana visi dan misi sesuai dengan visi dan misi Sektama dan BPOM. Selanjutnya dijabarkan dalam tujuan yang lebih terarah dan operasional berupa perumusan tujuan strategis (*strategic goals*) organisasi.

VISI dan MISI 2015-2019

VISI :

Obat dan Makanan aman meningkatkan kesehatan masyarakat dan daya saing bangsa

MISI:

1. Meningkatkan sistem pengawasan obat dan makanan berbasis risiko untuk melindungi masyarakat;
2. Mendorong kemandirian pelaku usaha dalam memberikan jaminan keamanan obat dan makanan serta memperkuat kemitraan dengan pemangku kepentingan;
3. Meningkatkan kapasitas kelembagaan BPOM.

TUJUAN :

1. Tersusunnya peraturan perundang-undangan yang efektif;
2. Terwujudnya layanan bantuan hukum, komunikasi, informasi, dan edukasi yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan telah dirumuskan sasaran strategis selama 5 (lima) tahun ke depan (2015-2019) yang mendukung langsung sasaran program Sekretariat Utama, seperti yang dijelaskan dan digambarkan pada *logical framework* di bawah ini :

SP 1

Meningkatnya kuantitas dan kualitas produk hukum dalam rangka memperkuat pengawasan Obat dan Makanan

Sistem pengawasan Obat dan Makanan yang diselenggarakan oleh BPOM merupakan suatu proses yang komprehensif, mencakup pengawasan *pre-market* dan *post-market*, pemberantasan obat dan makanan ilegal, upaya penegakan hukum dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu subsistem itu adalah standardisasi yang merupakan fungsi penyusunan standar, regulasi/peraturan perundang-undangan, dan kebijakan terkait pengawasan Obat dan Makanan.

Untuk mengukur capaian sasaran strategis tersebut adalah "**Jumlah Peraturan Kepala BPOM yang Diundangkan**". Indikator ini meskipun berbunyi kuantitas tetapi Peraturan Kepala BPOM yang diundangkan telah bermakna kualitas. Hal ini mengingat dalam penyusunan Peraturan Kepala BPOM, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat melakukan pengkajian, analisis untuk menjaga harmonisasi peraturan perundang-undangan terkait pengawasan Obat dan Makanan, tidak berbenturan dan duplikasi dengan peraturan lainnya atau dengan peraturan yang lebih tinggi. Penyusunan Peraturan Kepala BPOM juga melalui tahapan konsultasi publik yang melibatkan unit kerja terkait di lingkungan BPOM dan pemangku kepentingan dalam rangka memberikan masukan/tanggapan atas Rancangan Peraturan Kepala BPOM. Untuk memenuhi asas publisitas, Peraturan Kepala BPOM yang telah ditetapkan oleh Kepala BPOM diundangkan dalam Berita Negara Republik Indonesia. Sehingga setiap orang dianggap telah mengetahui adanya Peraturan Kepala BPOM tersebut.

Berikut target tahun 2017, dan cara mengukur indikator tersebut :

**Jumlah Peraturan
Kepala BPOM yang
Diundangkan**

25

- Jumlah Peraturan Kepala BPOM dan yang diundangkan pada tahun berjalan
- Diundangkan maksudnya menempatkan Peraturan Kepala BPOM dalam Berita Negara Republik Indonesia

Untuk mendukung tercapainya Sasaran ini maka sasaran level Biro yaitu :

SK 1

Tersusunnya rancangan peraturan perundang-undangan terkait pengawasan obat dan makanan

dengan indikator, target 2017 dan cara pengukuran indikator adalah :

**Jumlah Rancangan
peraturan perundang-
undangan yang
disusun**

200

**Jumlah rancangan peraturan perundangan-
undangan yang disusun pada tahun berjalan**

IKU

SP 2

Meningkatnya partisipasi masyarakat dan efektivitas kerja sama

Pilar ketiga Sistem Pengawasan Obat dan Makanan adalah pengawasan oleh masyarakat termasuk konsumen sebagai wujud partisipasi masyarakat melalui peningkatan pengetahuan dan kesadaran tentang Obat dan Makanan. Pengawasan oleh masyarakat sangat penting karena pada akhirnya masyarakat yang akan mengambil keputusan untuk membeli/mengonsumsi/menggunakan suatu produk. Selain masyarakat menjadi konsumen cerdas, maka diharapkan juga partisipasi masyarakat untuk menjadi perpanjangan tangan/duta/kader BPOM untuk menyebarkan informasi yang diperolehnya kepada keluarga, masyarakat sekitar, dan kelompok sosial lainnya.

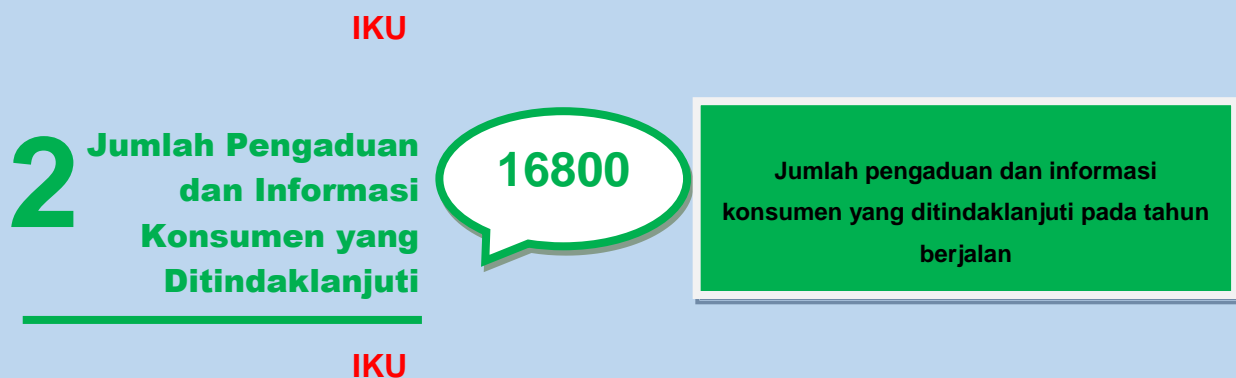
Untuk mengukur keberhasilan pencapaian sasaran strategis di level Sekretariat Utama ini, maka indikator yang diukur oleh dengan Biro Hukum dan Humas adalah "Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap Obat dan Makanan" dan "Persentase pengaduan konsumen yang ditindaklanjuti". Dasar pertimbangan pemilihan indikator yaitu agar masyarakat berpartisipasi dalam pengawasan obat dan makanan maka perlu meningkatkan pengetahuan dan kesadaran tentang Obat dan Makanan. Untuk itu Biro Hukum dan Humas melakukan komunikasi, memberikan informasi, dan edukasi Obat dan Makanan serta menyediakan *Contact Center* HaloBPOM 1500533 untuk melayani permintaan informasi setiap saat dan menindaklanjuti pengaduan dari konsumen. Agar meningkatkan pengetahuan dan kesadaran konsumen/masyarakat tentang Obat dan Makanan, maka diperlukan peningkatan kualitas layanan

komunikasi, informasi, dan edukasi Obat dan Makanan dari BPOM serta menindaklanjuti seefektif mungkin pengaduan dari konsumen. Untuk mendukung tercapainya Sasaran ini maka sasaran level Biro yaitu :

SK 2

Meningkatnya kualitas layanan komunikasi, informasi, dan edukasi

Sasaran tersebut diukur dengan 2 (dua) indikator yang merupakan Indikator Kinerja Utama IKU. Kedua indikator, target tahun 2017, dan cara pengukurannya adalah sebagai berikut:



SP 3

Meningkatnya kualitas kapasitas kelembagaan BPOM

Pelaksanaan tugas BPOM baik pengawasan *pre-market* maupun pengawasan *post-market*, pemberantasan obat dan makanan ilegal dan upaya penindakan hukum bagi pelanggaran di bidang obat dan makanan dapat menimbulkan persoalan hukum, seperti diajukan praperadilan oleh pelaku usaha atau disomasi oleh masyarakat. Untuk itu diperlukan layanan bantuan hukum yang efektif dalam rangka penguatan integritas dan kredibilitas organisasi BPOM melalui pengambilan kebijakan hukum yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan juga kepatuhan peraturan perundang-undangan oleh pegawai Badan POM.

Untuk mendukung tercapainya Sasaran ini maka sasaran level Biro yaitu :

SK 3

Terselenggaranya layanan pertimbangan hukum, penyuluhan hukum dan bantuan hukum

Sasaran tersebut diukur dengan 1 (satu) indikator yang merupakan Indikator Kinerja Utama IKU dengan target tahun 2016, dan cara pengukurannya adalah sebagai berikut:

2

Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang Diberikan

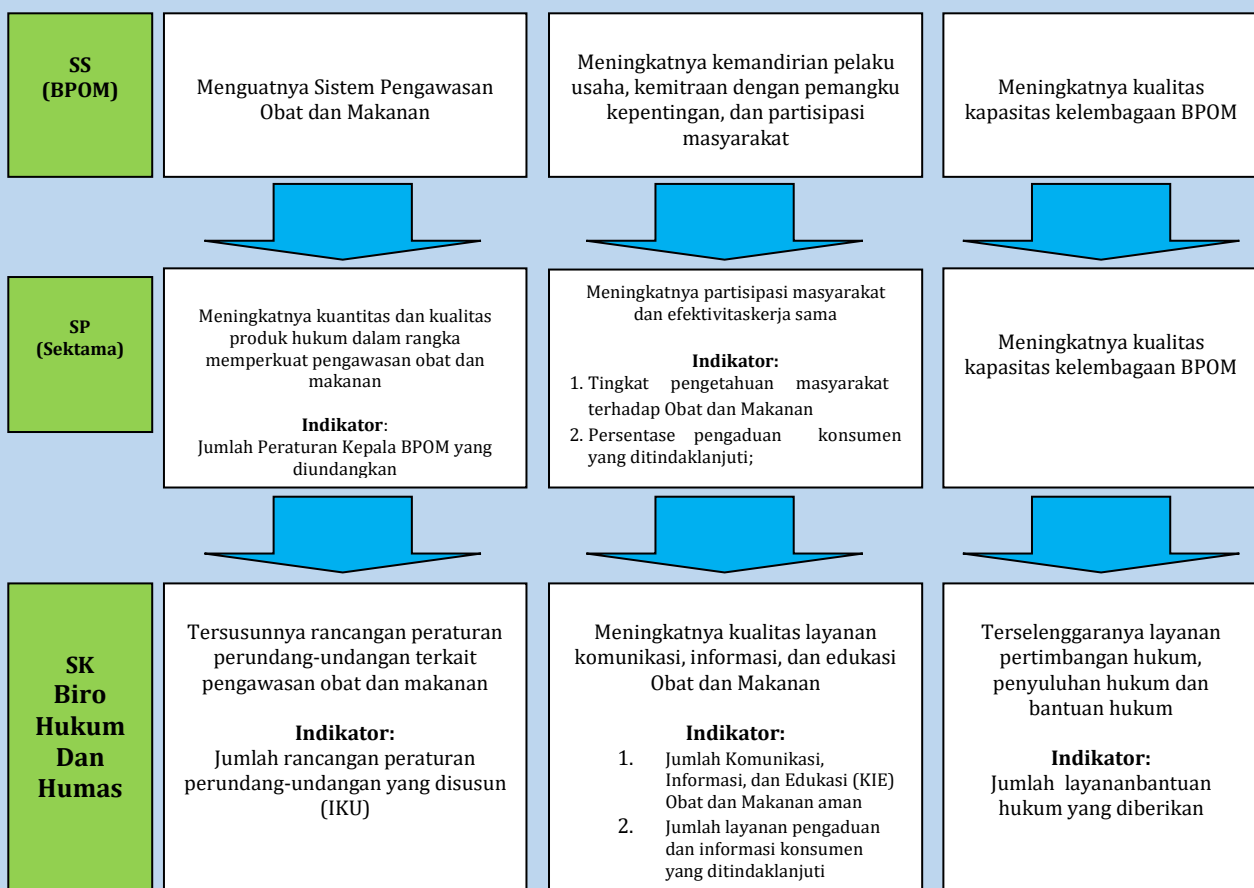
220

Jumlah layanan bantuan hukum yang diberikan pada tahun berjalan

IKU

LOGICAL FRAME WORK

BIRO HUKUM DAN HUBUNGAN MASYARAKAT



Gambar II.1. Logframe Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat

Ikhtisar dokumen rencana strategis Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat pada Lampiran 1

Dari beberapa indikator di atas telah ditetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2015 – 2019 berdasarkan Keputusan HK.04.23.11.15.1546 Tahun 2015 (Lampiran 2) yaitu:

SASARAN STRATEGIS/ KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET						
		SATUAN	2015	2016	2017	2018	2019	2019 ^{K)}
Tersusunnya rancangan peraturan perundang-undangan terkait pengawasan obat dan makanan	Jumlah rancangan peraturan perundang-undangan yang disusun	Rancangan	150	200	200	200	210	960*
Meningkatkan kualitas layanan komunikasi, informasi, dan edukasi Obat dan Makanan	Jumlah informasi obat dan makanan yang dipublikasikan	Informasi	91	95	-	-	-	186*
	Jumlah Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat dan Makanan aman	KIE	-	-	122	126	130	378*
	Jumlah layanan pengaduan dan informasi konsumen yang ditindaklanjuti	Layanan	9000	14000	16800	17500	18200	75500*
Terselenggaranya layanan pertimbangan hukum, penyuluhan hukum dan bantuan hukum	Jumlah layanan bantuan hukum yang diberikan	Layanan	150	220	220	250	350	1190*

K) = Target Kumulatif

B. RENCANA KINERJA TAHUNAN

Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat telah menyusun Rencana Kinerja Tahunan (RKT) 2017 berdasarkan Renstra yang digunakan sebagai acuan untuk penyusunan kegiatan dan anggaran yang dibutuhkan. RKT 2016 dapat dilihat pada Lampiran 3.

C. PERJANJIAN KINERJA 2017

Perjanjian Kinerja (PK) Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat pada dasarnya adalah pernyataan komitmen Kepala Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat yang merepresentasikan tekad dan janji untuk mencapai kinerja yang jelas dan terukur dalam rentang waktu satu tahun tertentu dengan mempertimbangkan sumber daya yang dikelolanya. PK merupakan salah satu dari komponen perencanaan kinerja sebagai acuan pelaksanaan kegiatan oleh Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat agar manajemen kinerja terselenggara dengan baik. PK 2017 Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat disusun mengacu pada

RKT 2017 dan DIPA Tahun Anggaran 2017, seperti Lampiran 4. Namun perubahan target pada Indikator Kinerja Utama Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat yang dimuat kedalam Renstra Sekretaris Utama masih menunggu review Renstra BPOM keseluruhan, karena target indikator tercantum dalam Renstra BPOM. Matrik PK tahun 2016 Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel II.3. Perjanjian Kinerja Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2017

No	SASARAN STRATEGIS/PROGRAM/ KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
1	Sasaran Strategis/Program: Meningkatnya kuantitas dan kualitas produk hukum dalam rangka memperkuat pengawasan obat dan makanan	Jumlah Peraturan Kepala BPOM yang diundangkan	25 peraturan
	Sasaran Kegiatan: Tersusunnya rancangan peraturan perundang-undangan terkait pengawasan obat dan makanan	Jumlah rancangan peraturanperundang-undangan yang disusun*	200 rancangan
2	Sasaran Program: Meningkatnya partisipasi masyarakat dan efektivitas kerja sama	1. Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap Obat dan Makanan	Baik
		2. Persentase pengaduan konsumen yang ditindaklanjuti	75%
	Sasaran Kegiatan: Meningkatnya kualitas layanan komunikasi, informasi, dan edukasi obat dan makanan	1. Jumlah Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat dan Makanan aman	122 KIE
		2. Jumlah Layanan Pengaduan dan Informasi konsumen yang ditindaklanjuti *	16800 layanan
3	Sasaran Program: Meningkatnya kualitas kapasitas kelembagaan BPOM	Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang diberikan *	220 layanan
	Sasaran Kegiatan: Terselenggaranya layanan pertimbangan hukum, penyuluhan hukum dan bantuan hukum		

Dengan pagu anggaran pada tahun 2017 sebesar Rp. 20.575.100.000,- (dua puluh miliar lima ratus tujuh puluh lima juta seratus ribu rupiah), dan yang dapat digunakan efektif setelah adanya kebijakan *self blocking* Rp. 17.337.748.000 (tujuh belas miliar tiga ratus tiga puluh tujuh juta tujuh ratus empat puluh delapan ribu rupiah) Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat berjanji akan mewujudkan target kinerja dalam PK. Untuk mendukung pencapaian kinerja Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat telah disusun indikator Eselon III, Eselon IV sampai dengan staff yang tertuang dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) 2017.

D. KRITERIA PENCAPAIAN INDIKATOR

Untuk mengukur pencapaian sasaran telah ditetapkan 4 (empat) indikator kinerja. Pengukuran indikator kinerja dilakukan dengan cara menghitung realisasi setiap indikator dari setiap sasaran strategis sesuai definisi operasional indikator, yang ditetapkan pada saat perencanaan kinerja. Selanjutnya dihitung persentase capaian kinerja untuk masing-masing indikator, dengan cara membandingkan realisasi dan target yang telah ditetapkan pada perjanjian kinerja, dengan rumus di bawah ini:

Pengukuran **indikator positif** (semakin tinggi realisasinya, semakin baik kinerjanya) dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Capaian} = \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \times 100\%$$

Untuk sasaran strategis dengan lebih dari 1 (satu) indikator, nilai pencapaian sasaran dihitung berdasarkan capaian rata-rata indikator dari sasaran. Indikator kinerja utama (IKU) diberi bobot lebih tinggi (2 kali) karena mempunyai kontribusi yang lebih besar terhadap pencapaian sasaran.

Hasil dari pembobotan kemudian dituangkan dalam Nilai Pencapaian Sasaran (NPS) yang dihitung dengan rumus :

$$\text{NPS} = (\text{bobot} \times \% \text{ capaian indikator 1}) + (\text{bobot} \times \% \text{ capaian indikator 2}) \text{ dst}$$

Sedangkan untuk sasaran dengan 1 indikator pencapaian sasaran ditentukan dengan menghitung % pencapaian target.

Guna mempermudah interpretasi atas pencapaian sasaran strategis digunakan kriteria yang telah disepakati sebagai berikut:

Tabel II.4 Skala Nilai Peringkat Kinerja

Kriteria	Capaian Target Indikator
Memuaskan	$100\% < \chi \leq 125\%$
Baik	100%
Cukup	$75\% \leq \chi < 100\%$
Kurang	$\chi < 75\%$
Tidak dapat disimpulkan	$\chi > 125\%$



BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

A. CAPAIAN KINERJA ORGANISASI

Capaian kinerja merupakan proses pengukuran kinerja dimaksudkan untuk menilai pencapaian setiap indikator kinerja guna memberikan gambaran tentang keberhasilan dan kegagalan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan. Tahun 2017 merupakan tahun kedua pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Selama tahun 2017 Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat telah berupaya keras mendukung visi misi BPOM yang tercermin dalam pencapaian target kinerja. Capaian kinerja dipantau, dikendalikan dan dievaluasi berdasarkan uraian pada BAB II dan mengacu target pada rencana aksi perjanjian kinerja setiap triwulan melalui :

- Pertemuan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan yang difasilitasi oleh Biro Perencanaan dan Keuangan.
- Aplikasi *e-performance* BPOM sejak triwulan kedua tahun 2016,
- Aplikasi monitoring pelaksanaan rencana pembangunan (e-monev Bappenas) berdasarkan PP 39 Tahun 2006.
- Aplikasi monitoring pelaksanaan anggaran e-monev DJA (SMART) Tahun 2016
- Aplikasi monitoring dan evaluasi data pengadaan barang/jasa TEPRAs Tahun 2016
- Laporan Kinerja Triwulanan atau *Report to The Nation* (RTN) yang dikoordinasikan dengan Biro Perencanaan dan Keuangan sebagai masukan untuk melakukan pengukuran kinerja pada akhir tahun

A.1. Penghargaan yang Diperoleh

1. Salah satu upaya untuk meningkatkan Partisipasi masyarakat dalam pembangunan bangsa yaitu dengan menciptakan keterbukaan informasi publik. Pemerintah/Lembaga harus menyiapkan informasi yang baik dan akurat serta akuntabel, sehingga informasi yang diterima masyarakat tidak bias.

Pada tanggal 21 desember 2017, bertempat di Istana Wakil Presiden, Badan POM berhasil meraih **Anugerah Keterbukaan Informasi Publik**. Hal ini menunjukkan bahwa Badan POM telah dinilai baik dalam menjalankan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan informasi Publik di Badan POM dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Badan POM, yang secara teknis dilakukan oleh Bagian Pengaduan Konsumen, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat.

2. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) SP4N adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP) Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, aplikasi LAPOR!SP4N telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Integrasi itu mencakup pengaduan antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai unit teratas.

Pengaduan masyarakat melalui kanal LAPOR!SP4N yang diteruskan ke Badan POM dikelola oleh Bagian Pengaduan Konsumen yang berada di bawah Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat. Pada Tahun 2017, **Badan POM terpilih sebagai salah satu dari 5 Kementerian/Lembaga yang memiliki kinerja baik dalam melakukan pengelolaan pengaduan melalui kanal LAPOR!SP4N dan menjadi Percontohan dalam Program Penguatan Penerapan LAPOR!SP4N.**

3. Di tahun 2017, BPOM RI meraih penghargaan dari PR Indonesia untuk kategori Media Relations sub kategori Lembaga Negara Non-Kementerian. Penghargaan diberikan bersamaan dengan kegiatan Konferensi PR Indonesia yang bertema “Karya PR Indonesia untuk Bangsa” pada 24 Maret 2017 lalu dan secara langsung



diterima oleh Kepala BPOM, Penny K. Lukito. Penghargaan ini menjadi salah satu bentuk apresiasi terhadap kerjasama yang baik antara BPOM dengan media massa yang telah terjalin selama ini dalam penyebaran informasi terkait obat dan makanan, terutama dalam merespons *hoax* yang dalam beberapa tahun terakhir banyak disebarluaskan melalui media sosial.

A.2. Capaian Sasaran Strategis dan Sasaran Kegiatan

Sesuai uraian pada BAB II, dari 3 sasaran strategis Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat yang langsung merupakan sasaran program Sektama dan 3 sasaran kegiatan yang mendukungnya level

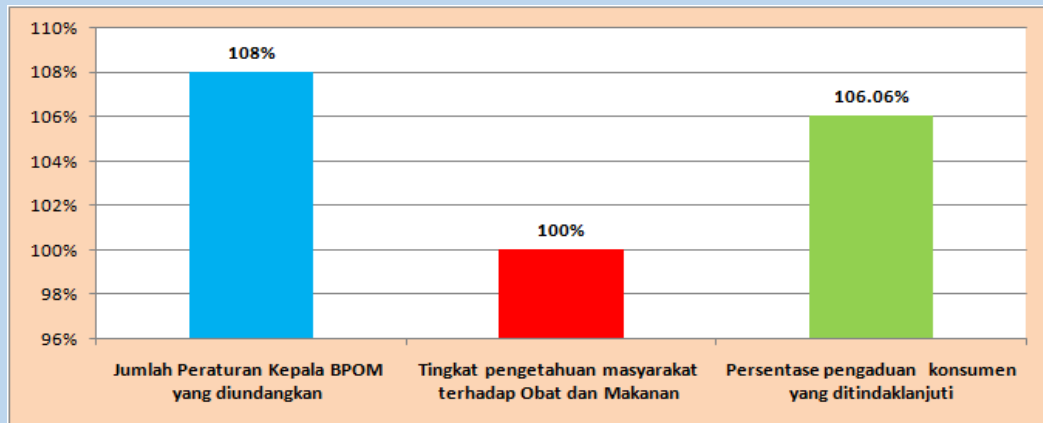
Biro, semua sasaran berhasil dicapai dengan nilai capaian melebihi 100% dengan notifikasi seperti di bawah ini.

SASARAN STRATEGIS/PROGRAM	CAPAIAN
Meningkatnya kuantitas dan kualitas produk hukum dalam rangka memperkuat pengawasan obat dan makanan	Berhasil dicapai dengan kategori memuaskan (NPS 108,00%)
Meningkatnya partisipasi masyarakat dan efektivitas kerja sama	Berhasil dicapai dengan kategori cukup (NPS 97,37%)

SASARAN KEGIATAN	CAPAIAN
Tersusunnya rancangan peraturan perundang-undangan terkait pengawasan obat dan makanan	Berhasil dicapai dengan kategori memuaskan (NPS 188,50%)
Meningkatnya kualitas layanan komunikasi, informasi, dan edukasi obat dan makanan	Berhasil dicapai dengan kategori memuaskan (NPS 110,60%)
Terselenggaranya layanan pertimbangan hukum, penyuluhan hukum dan bantuan hukum	Berhasil dicapai dengan kategori memuaskan (NPS 132,27%)

A.3. Capaian Indikator Kinerja Utama

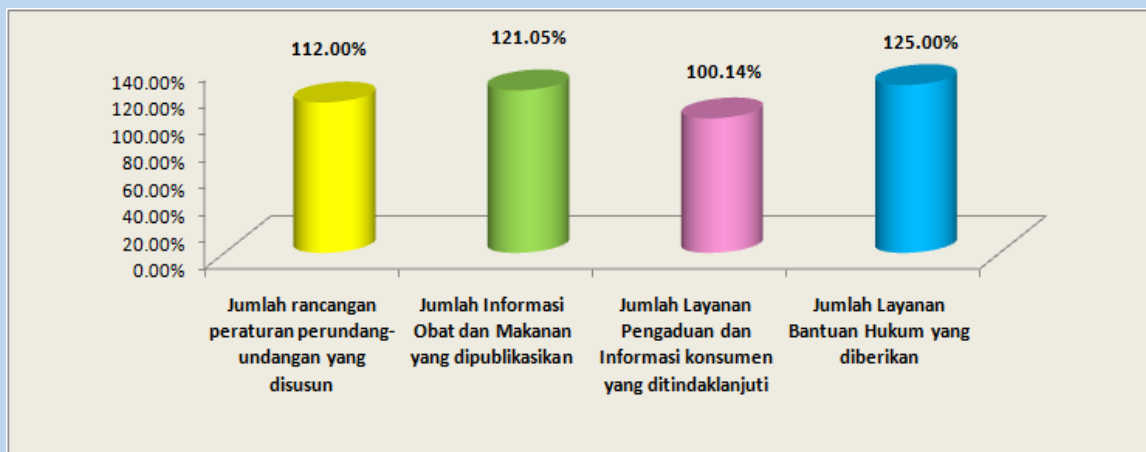
Pencapaian indikator kinerja utama dari sasaran strategis yang mendukung langsung sasaran program Sektama lebih dari 100%, dengan rincian sebagai berikut:



Gambar III.1. Pencapaian IKU Sasaran Strategis/ Program Sektama yang langsung dilakukan oleh Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat - Tahun 2017

Capaian keempat indikator kinerja Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat pada tahun 2017 melebihi target. Pada saat penyusunan target kinerja dalam Renstra Tahun 2015 – 2019, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat telah menaikkan target kerjanya sesuai dengan analisis situasi lingkungan strategis pada 5 tahun ke depan, namun realisasinya masih melebihi target yang telah ditetapkan, secara umum hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain :

1. Efisiensi anggaran sehingga menghasilkan output yang melebihi target;
2. Terbitnya Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun Tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan dimana adanya perubahan struktur baik tugas dan fungsi yang ada pada Badan POM
3. Adanya perubahan lingkungan strategis yang mempengaruhi kebijakan pimpinan sehingga dapat mempengaruhi target yang sudah direncanakan.



Gambar III.2. Pencapaian IKU Sasaran Kegiatan Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2017

A.4. Analisis Capaian Sasaran Strategis

Secara keseluruhan target kinerja Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2016 telah tercapai dengan capaian kinerja melebihi dari target yang telah ditetapkan, seperti tabel yang digambarkan pada tabel di bawah.

Tabel III.1 Pencapaian Sasaran Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2017

No	SASARAN STRATEGIS/ PROGRAM/ KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN	KRITERIA
1	Sasaran Program: Meningkatnya kuantitas dan kualitas produk hukum dalam rangka memperkuat pengawasan obat dan makanan	Jumlah Peraturan Kepala BPOM yang diundangkan	25 peraturan	30 peraturan	122,00%	Memuaskan
	Sasaran Kegiatan: Tersusunnya rancangan peraturan perundang-undangan terkait pengawasan obat dan makanan	Jumlah rancangan peraturan perundang-undangan yang disusun (IKU)	200 rancangan	377 rancangan	188,50%	Tidak Dapat Disimpulkan
2	Sasaran Program: Meningkatnya partisipasi masyarakat dan efektivitas kerja sama	1. Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap Obat dan Makanan	Baik	Baik	78,12%	Cukup
		2. Persentase pengaduan konsumen yang ditindaklanjuti	75%	76,65%	102,02%	
	Sasaran Kegiatan: Meningkatnya kualitas layanan komunikasi, informasi, dan edukasi obat dan makanan	1. Jumlah Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat dan Makanan aman (IKU)	122 KIE	130 KIE	106,56 %	Memuaskan
		2. Jumlah Layanan Pengaduan dan Informasi konsumen yang ditindaklanjuti (IKU)	16800 layanan	18412 layanan	109,59%	
3	Sasaran Kegiatan: Terselenggaranya layanan pertimbangan hukum, penyuluhan hukum dan bantuan hukum	Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang diberikan (IKU)	220 layanan	291 layanan	132,27%	Tidak Dapat Disimpulkan

Rincian tingkat capaian kinerja masing-masing indikator kinerja tersebut dapat dilihat pada matriks pengukuran kinerja dan pengukuran kinerja kegiatan pada Lampiran .

Berdasarkan tabel III.1 di atas, terlihat bahwa pada tahun kedua pelaksanaan Renstra 2015 – 2019 pencapaian sasaran strategis Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat yang langsung merupakan sasaran program Sektama dapat melebihi target sehingga capaian kinerja memuaskan. Namun pada sasaran strategis meningkatnya kuantitas dan kualitas produk hukum dalam rangka

memperkuat pengawasan obat dan makanan dan pada sasaran kegiatan Terselenggaranya layanan pertimbangan hukum, penyuluhan hukum dan bantuan hukum capaiannya sangat tinggi melebihi target sehingga tidak dapat disimpulkan dan perlu peninjauan kembali terhadap penetapan target tahun berikutnya.

Berdasarkan capaian tahun 2017 ini, maka untuk tahun anggaran selanjutnya, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat melakukan *review* terhadap target indikator kinerja dan sudah ditetapkan dalam perjanjian kinerja tahun 2018 dan dimana pada tahun 2018 telah dilakukan *review* terhadap Peraturan Pelaksana atas diterbitkannya Peraturan Presiden sehingga dilakukan *review* target dan indikator kinerja. Oleh karena itu target tahun 2018 dalam PK lebih tinggi dari target tahun 2017 dalam renstra 2015-2019.

Analisis capaian kinerja untuk setiap sasaran strategis/program dan sasaran kegiatan dijelaskan secara terperinci di bawah ini:

SP 1**Meningkatnya kuantitas dan kualitas produk hukum dalam rangka memperkuat pengawasan Obat dan Makanan**

Sasaran strategis ini merupakan sasaran program Sektama yang langsung dilakukan oleh Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat. Keberhasilan pencapaian sasaran ini diukur dengan indikator kinerja : Jumlah Peraturan Kepala BPOM yang diundangkan, dengan target 2017 sebanyak 25 peraturan dan terealisasi sebanyak 30 peraturan. Nilai Pencapaian Sasaran (NPS) sebesar 188,50% yang menunjukkan kinerja memuaskan. Hal ini karena tuntutan kebutuhan BPOM yang mendesak dalam rangka perkuatan regulasi di bidang pengawasan obat dan makanan. Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat telah berupaya melakukan kajian dan pembahasan serta finalisasi terhadap drfat Peraturan Kepala Badan POM yang diterima dari unit teknis terkait, serta menyampaikan Peraturan Kepala Badan POM tersebut kepada Kementerian Hukum dan HAM untuk diundangkan.

Jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2016 (108.00%) maka realisasi pada tahun 2017 lebih tinggi. Hal ini karena tuntutan kebutuhan BPOM yang mendesak dalam rangka perkuatan regulasi di bidang pengawasan obat dan makanan, khususnya perkuatan regulasi terkait pangan olahan. Berikut daftar Peraturan Kepala Badan POM yang diundangkan pada tahun 2017:

Tabel III.4. Peraturan Kepala Badan POM yang Diundangkan Tahun 2017

NO	BENTUK PERATURAN	NOMOR PERATURAN		TENTANG
1	Peraturan KaBPOM	1	2017	PENGAWASAN PANGAN OLAHAN ORGANIK
2	Peraturan KaBPOM	2	2017	PENERAPAN PROGRAM MANAJEMEN RISIKO KEAMANAN PANGAN DI INDUSTRI PANGAN
3	Peraturan KaBPOM	3	2017	KODE ETIK DAN KODE PERILAKU ASN BADAN POM
4	Peraturan KaBPOM	4	2017	PENGAWASAN PEMASUKAN OBAT DAN MAKANAN KE DALAM WILAYAH INDONESIA
5	Peraturan KaBPOM	5	2017	PENGAWASAN PEMASUKAN BAHAN OBAT DAN MAKANAN KE DALAM WILAYAH INDONESIA
6	Peraturan KaBPOM	6	2017	DAFTAR INFORMASI PUBLIK YANG DIKECUALIKAN DI LINGKUNGAN BPOM
7	Peraturan KaBPOM	7	2017	TATA CARA PENYUSUNAN RANCANGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI LINGKUNGAN BADAN POM
8	Peraturan KaBPOM	8	2017	PEDOMAN PENGAWASAN PERIKLAMAN OBAT
9	Peraturan KaBPOM	9	2017	LARANGAN MEMPRODUKSI DAN MENGEDARKAN OBAT TRADISIONAL YANG MENGANDUNG CASSIA SENNA.L. DAN RHEUM OFFICINALE DENGAN KLAIM UNTUK MENURUNKAN LEMAK TUBUH ATAU MENURUNKAN BERAT BADAN
10	Peraturan KaBPOM	10	2017	PENERAPAN PEDOMAN CPOB DI UNIT TRANFUSI DARAH DAN PUSATPLASMA PHERESIS
11	Peraturan KaBPOM	11	2017	KRITERIA DAN TATA CARA PENARIKAN DAN PEMUSNAHAN KOSMETIKA
12	Peraturan KaBPOM	12	2017	KEBIJAKAN AKUNTANSI DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
13	Peraturan KaBPOM	13	2017	PEDOMAN PENANGANAN BENTURAN KEPENTINGAN DILINGKUNGAN BPOM
14	Peraturan KaBPOM	14	2017	PEDOMAN INFROMASI PRODUK
15	Peraturan KaBPOM	15	2017	STANDAR KOMPETENSI TEKNIS JABATAN FUNGSIONAL PENGAWAS FARMASI DAN MAKANAN TINGKAT KETERAMPILAN
16	Peraturan KaBPOM	16	2017	PEDOMAN PELAKSANAAN UJI KOMPETENSI JABATAN FUNGSIONAL PENGAWAS FARMASI DAN MAKANAN DI LINGKUNGAN BPOM
17	Peraturan KaBPOM	17	2017	TATA CARA PENGANGKATAN PNS DALAM JABATAN FUNGSIONAL PFM KATEGORI KETERAMPILAN MELALUI PENYESUAIAN/INPASSINH DILINGKUNGAN BPOM
18	Peraturan KaBPOM	18	2017	STANDAR KOMPETENSI TEKNIS JABATAN FUNGSIONAL PFM TINGKAT KEAHLIAN

NO	BENTUK PERATURAN	NOMOR PERATURAN		TENTANG
19	Peraturan KaBPOM	19	2017	TATA CARA PENGANGKATAN PNS DALAM JABATAN FUNGSIONAL PFM KATEGORI KEAHLIAN MELALUI PENYESUAIAN INPASSING DILINGKUNGAN BPOM
20	Peraturan KaBPOM	20	2017	PENGENDALIAN GRATIFIKASI DI LINGKUNGAN BADAN POM
21	Peraturan KaBPOM	21	2017	TATA CARA PENGELOLAAN BARANG BUKTI DI LINGKUNGAN BPOM
22	Peraturan KaBPOM	22	2017	PENARIKAN PANGAN OLAHAN DARI PEREDARAN
23	Peraturan KaBPOM	23	2017	BATAS MAKSIMUM CEMARAN LOGAM BERAT DALAM PANGAN OLAHAN
24	Peraturan KaBPOM	24	2017	KRITERIA DAN TATA LAKSANA REGISTRASI OBAT
25	Peraturan KaBPOM	25	2017	TATA CARA SERTIFIKASI CARA DISTRIBUSI OBAT YANG BAIK
26	Peraturan KaBPOM	26	2017	SUSUNAN DAN TATA KERJA BADAN POM
27	Peraturan KaBPOM	27	2017	PENDAFTARAN PANGAN OLAHAN
28	Peraturan KaBPOM	28	2017	PERUBAHAN RENSTRA BPOM TA 2015-2019
29	Peraturan KaBPOM	29	2017	PEMASUKAN OBAT KE DALAM WILAYAH INDONESIA
30	Peraturan KaBPOM	30	2017	PEMASUKAN BAHAN OBAT KE DALAM WILAYAH INDONESIA

Dengan tercapainya target indikator maka disimpulkan sasaran ini berhasil dicapai

Untuk mendukung pencapaian sasaran strategis/program pertama di atas, ditetapkan 1 (satu) sasaran kegiatan yang diukur dengan 1 (satu) indikator kinerja sebagai berikut:

SK 1

Tersusunnya rancangan peraturan perundang-undangan terkait pengawasan obat dan makanan

Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagai lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan. Salah satu fungsi dalam pelaksanaan tugas sebagai pengawasan obat dan makanan adalah melakukan pengkajian dan penyusunan kebijakan nasional dalam bentuk peraturan perundang-undangan di bidang obat dan makanan.

Pengawasan obat dan makanan mempunyai lingkup yang luas dan kompleks, menyangkut kepentingan dan hajat hidup rakyat banyak dengan sensitifitas publik yang tinggi serta berimplikasi luas pada keselamatan dan kesehatan konsumen. Untuk itu pengawasan tidak dapat dilakukan secara parsial hanya pada produk akhir yang beredar di masyarakat, tetapi harus dilakukan secara komprehensif dan sistematis, mulai dari kualitas bahan baku dan kemasan yang digunakan, cara pembuatan, distribusi, penyimpanan, produk tersebut siap dikonsumsi oleh masyarakat sampai produk akhir yang beredar di masyarakat. Sejalan dengan kebijakan pasar global, pengawasan harus dilakukan mulai dari produk masuk di *entry point* sampai beredar di pasar. Pada seluruh mata rantai tersebut harus ada sistem yang dapat mendeteksi kualitas produk sehingga secara dini dapat dilakukan pengamanan jika terjadi degradasi mutu, produk sub standar, kontaminasi dan hal-hal lain yang dapat membahayakan kesehatan masyarakat. Sehingga diperlukan adanya regulasi yang menunjang pengawasan obat dan makanan.

Target indikator jumlah rancangan peraturan perundang-undangan yang dibuat selama tahun 2017 sebanyak 200 rancangan, telah terealisasi sebanyak 377 rancangan, sehingga pencapaian telah melebihi target yang ditetapkan yaitu sebesar 188,50%. Hal ini karena telah diupayakan kerjasama yang baik dengan unit kerja di lingkungan BPOM dan instansi lain yang terkait. Jika diperinci capaian IKU per-triwulan, maka tren capaian IKU tahun 2017 meningkat sejak triwulan I sebagai berikut:

Tabel III.5 Profil Capaian Per-Triwulan IKU Jumlah Rancangan Peraturan Perundang-undangan yang Disusun Tahun 2017

Keterangan	Triwulan 1	s/d Triwulan 2	s/d Triwulan 3	s/d Triwulan 4
Target	40	80	120	200
Realisasi	106	196	302	377
Capaian	265%	245%	251,66%	188,5%

Jumlah peraturan perundang-undangan antara BPOM dengan instansi lain di bidang pengawasan obat dan makanan yang telah selesai dibahas bersama dengan unit teknis dan draft telah dikembalikan kepada unit teknis untuk ditindaklanjuti sebanyak 377 rancangan tersebut terdiri dari :

- a. Rancangan Peraturan Kepala BPOM : 30 rancangan;
- b. Rancangan Keputusan Kepala BPOM : 257 rancangan; dan
- c. Rancangan MoU/Nota Kesepahaman : 90 rancangan MoU.

Selain melakukan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud di atas, Biro Hukum dan Humas juga terlibat aktif dalam penyusunan Rancangan Undang-Undang, Rancangan Peraturan Pemerintah, Rancangan Peraturan Menteri Kesehatan yang melibatkan lintas sektor terkait, yaitu:

- a. Rancangan Undang-Undang : 7 rancangan;
- b. Rancangan Peraturan Pemerintah : 7 rancangan; dan
- c. Rancangan Peraturan Menteri : 7 rancangan.

6 Judul RUU

1. RUU tentang Minuman Beralkohol
2. RUU tentang Perlindungan Konsumen
3. RUU tentang Minuman Beralkohol
4. RUU tentang Ketenaganukiran
5. RUU tentang Narkotika
6. RUU tentang Pertembakauan
7. RUU tentang Pengawasan Obat dan Makanan

7 Judul RPP

1. RPP tentang Pendaftaran Merk Internasional
2. RPP tentang Pelaksanaan urusan dan pemerintah konkuren
3. RPP tentang Jamininan Produk Halal
4. RPP tentang Revisi PP 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik
5. RPP tentang Keamanan Pangan
6. RPP tentang Label dan Iklan Pangan'
7. RPP tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada BPOM

7 Judul Rancangan Permen

1. Permenkes tentang perubahan Penggolongan Obat
2. Permenkes tentang perubahan penggolongan Psikotropika
3. Permenkes tentang Apotek
4. Permenkes tentang Penyelenggaraan Pelayanan Sel Puncak
5. Permenkes tentang Pedagang Besar Farmasi
6. Permenkes tentang Pencantuman Peringatan Kesehatan dan Informasi Kesehatan Pada Produk Tembakau
7. Permenkes tentang Penyelenggaraan Fraksionasi Plasma

Berikut adalah data profil target realisasi serta capaian jumlah rancangan peraturan perundang-undangan yang disusun selama periode 2016 – 2017.

**Tabel III.6 Perbandingan Capaian IKU
Jumlah Rancangan Peraturan Perundang-undangan yang Disusun
pada Periode 2016 – 2017**

Tahun	2017	2016
Target	200	200
Realisasi	377	224
Capaian	188,50%	112,00%

Capaian IKU Jumlah Rancangan Peraturan Perundang-undangan yang disusun pada tahun 2016 lebih banyak dari tahun 2017, namun telah melebihi target. Hal ini karena banyaknya Rancangan Peraturan Perundang-undangan di bidang pengawasan obat dan makanan yang disusun dan direvisi pada Tahun 2017 untuk mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu, dalam rangka penertiban Barang Milik Negara (BMN) perlu ditetapkan status penggunaan BMN untuk seluruh Satuan Kerja di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan, sehingga banyak produk hukum berupa Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan selaku pengguna barang yang disusun untuk menetapkan status penggunaan BMN tersebut.

Dalam melakukan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan obat dan makanan, beberapa hal yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, antara lain:

- a. kegiatan Pelatihan Jaringan Data dan Informasi Hukum Nasional merupakan pertemuan nasional Kementerian/Lembaga yang dikoordinasikan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan HAM dalam rangka jejaring Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional serta peningkatan kompetensi petugas JDIH BPOM dalam pengelolaan JDIH BPOM.
- b. kegiatan Sosialisasi Peraturan Perundang-undangan untuk mendukung penyebarluasan Peraturan. Kegiatan ini merupakan penyebarluasan Peraturan Kepala BPOM kepada unit kerja di lingkungan BPOM baik pusat maupun Unit Pelaksana Teknis di lingkungan BPOM (Balai Besar/Balai POM). Pada Tahun 2017, 30 (tiga puluh) Peraturan Kepala BPOM disampaikan/dikirimkan ke seluruh unit kerja di lingkungan BPOM baik pusat maupun Unit Pelaksana Teknis di lingkungan BPOM (Balai Besar/Balai POM). Kegiatan ini direncanakan dilakukan sebanyak 5 (lima) kali. Namun dikarenakan pada tahun 2017, Peraturan Kepala

BPOM banyak diterbitkan pada triwulan 3 dan triwulan 4, sehingga penyebarluasan dilakukan secara bersamaan (digabungkan pelaksanaannya).

- c. kegiatan Asistensi Penyusunan Peraturan/Produk Hukum ke Balai Besar/Balai POM dalam penyusunan Nota Kesepahaman/Perjanjian Kerja Sama;
- d. kegiatan Finalisasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengawasan Obat dan Makanan;
- e. kegiatan Pelatihan Bahasa Inggris dalam rangka peningkatan kompetensi SDM di Bagian Peraturan Perundang-undangan;
- f. kegiatan Penyelarasan dan Harmonisasi Peraturan Perundang-undangan dalam rangka mensosialisasikan rancangan peraturan perundang-undangan, guna menginventarisasi masukan dari Unit Kerja di Pusat dan Balai Besar/Balai POM terkait Rancangan Peraturan Pemerintah sebagai pelaksanaan dari Bab Keamanan Pangan dan Bab Label dan Iklan Pangan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan, Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan Urusan Pemerintahan Konkuren, Tindak ;
- g. kegiatan Pengembangan Aplikasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Peraturan Perundang-undangan dalam bentuk pengembangan subsite www.jdih.pom.go.id dalam versi bahasa Inggris dan juga penambahan abstraksi;
- h. kegiatan Pendokumentasian Peraturan Perundang-undangan yang merupakan salah satu cara mensosialisasikan peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan obat dan dalam bentuk pencetakan buku Himpunan Peraturan Perundang-undangan dan juga DVD Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengawasan Obat dan Makanan;
- i. kegiatan Koordinasi Lintas Sektor di Bidang Peraturan Perundang-undangan untuk menunjang kegiatan penyusunan Rancangan Peraturan/Keputusan;
- j. kegiatan Kajian/Masukan Rancangan Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengawasan Obat dan Makanan antara lain kajian terhadap RUU, Rancangan Peraturan Pemerintah, Rancangan Peraturan Presiden, Rancangan Peraturan Menteri, dan Rancangan Peraturan/Keputusan;
- k. kegiatan perencanaan, pengendalian, dan evaluasi penyusunan peraturan. Kegiatan ini ditujukan untuk mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kelompok Kerja Bidang Penataan Peraturan Perundang-undangan. Kegiatan ini antara lain perencanaan Peraturan Kepala BPOM yang akan disusun pada tahun 2017, pengendalian penyusunan peraturan perundang-undangan melalui kajian simplifikasi peraturan perundang-undangan di bidang

pengawasan obat dan makanan, serta evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kelompok Kerja Bidang Penataan Peraturan Perundang-undangan pada tahun 2016;

- l. Penyusunan dan Pembahasan Rancangan Undang-Undang tentang Pengawasan Obat dan Makanan dalam rangka memperkuat dukungan regulasi Badan Pengawas Obat dan Makanan;
- m. Pembahasan Rancangan Peraturan Pemerintah, hal ini terkait penyusunan revisi Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan;
- n. Kajian/Simplifikasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Obat dan Makanan dalam rangka melaksanakan program Bappenas untuk melakukan simplifikasi regulasi di seluruh Kementerian/Lembaga; dan
- o. kegiatan Penerjemahan Peraturan Kepala BPOM yang diterbitkan pada tahun 2017 ke dalam bahasa Inggris. Pada tahun 2017, peraturan perundang-undangan yang diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris, sebagai berikut:
 - 1) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pengawasan Iklan Kosmetika
 - 2) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pengawasan Periklanan Pangan Olahan
 - 3) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Tindakan Pengamanan Setempat dalam Pengawasan Peredaran Obat dan Makanan di Sarana Produksi, Penyaluran, dan Pelayanan Obat dan Makanan
 - 4) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 5 Tahun 2016 tentang Penarikan dan Pemusnahan Obat Tradisional yang Tidak Memenuhi Persyaratan
 - 5) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Obat-Obat Tertentu
 - 6) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 8 Tahun 2016 tentang Persyaratan Bahan Tambahan Pangan
 - 7) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 10 Tahun 2016 tentang Penggunaan Bahan Penolong Golongan Enzim dan Golongan Penjerap Enzim dalam Pengolahan Pangan
 - 8) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerapan Higiene Sanitasi dan Dokumentasi pada Industri Kosmetika Golongan B
 - 9) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Pangan Olahan

- 10) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 14 Tahun 2016 tentang Standar Keamanan dan Mutu Minuman Beralkohol
- 11) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 15 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan POM Nomor 39 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik
- 12) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 16 Tahun 2016 tentang Kriteria Mikrobiologi dalam Pangan Olahan
- 13) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 17 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Per KBPOM Nomor HK.03.1.23.003.12.1563 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengkajian Keamanan Pangan PRG
- 14) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan POM Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pengawasan Iklan Kosmetika
- 15) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan KBPOM Nomor 20 Tahun 2016 tentang Peraturan Kepala Badan POM Nomor 32 Tahun 2013 tentang AHP
- 16) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kategori Pangan
- 17) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 22 Tahun 2016 tentang Persyaratan Penggunaan BTP Perisa
- 18) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 23 Tahun 2016 tentang Pencantuman Informasi Tanpa Bahan Tambahan Pangan pada Label dan Iklan Pangan
- 19) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 24 Tahun 2016 tentang Persyaratan Pangan Steril Komersial
- 20) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 27 Tahun 2016 tentang Tata Cara dan Prosedur Perubahan Rekomendasi untuk Mendapatkan Persetujuan Impor Obat, OT, Suplemen Kesehatan dan/atau Kosmetik Sebagai Barang Komplementer
- 21) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia
- 22) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia
- 23) Peraturan Kepala Badan POM Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pangan Olahan Organik

Dibandingkan dengan target kumulatif pada RPJMN 2015-2019 atau akhir periode Renstra 2015-2019 (850 rancangan), maka capaian kinerja tahun 2016 sebesar 26.35%, diharapkan dapat

mempermudah pelaksanaan Renstra pada tahun berikutnya sampai akhir periode RPJMN atau Renstra 2015-2019.

Dengan tercapainya target indikator maka disimpulkan sasaran ini berhasil dicapai

SP 2

Meningkatnya partisipasi masyarakat dan efektivitas kerja sama

Untuk mencapai sasaran strategis/program Sektama yang langsung dilakukan oleh Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat tersebut diukur dengan 2 (dua) indikator kinerja :

- a. Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap obat dan makanan;
- b. Persentase pengaduan konsumen yang ditindaklanjuti.

Nilai Pencapaian Sasaran (NPS) sebesar 97,37% yang menunjukkan kinerja cukup

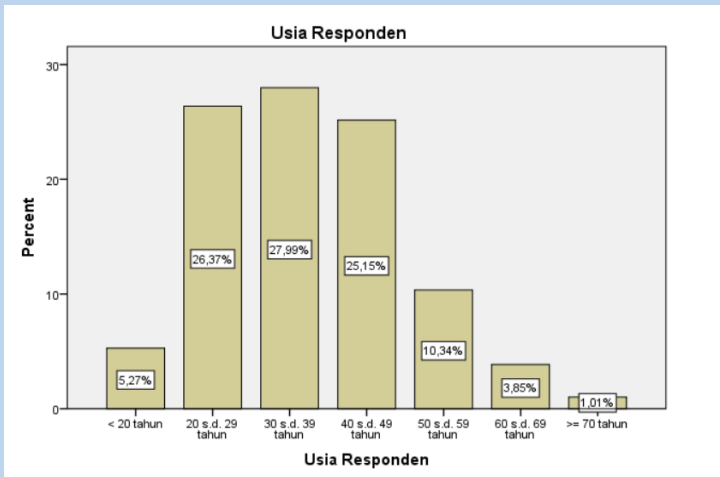
Pengukuran indikator tingkat pengetahuan masyarakat terhadap obat dan makanan dilakukan menggunakan metode penelitian survei dan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh gambaran pengetahuan masyarakat terhadap produk-produk dalam pengawasan BPOM, yang disebabkan oleh adanya program-program komunikasi BPOM di masyarakat.

Responden dalam survei ini dipilih menggunakan teknik *random sampling*. Target responden adalah penduduk dari kelas sosial ekonomi menengah ke bawah yang berdomisili di lima kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta, Banjarmasin, Surabaya, Medan, dan Makassar serta berusia minimal 17 tahun. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri atas 96 pernyataan tentang obat, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan.

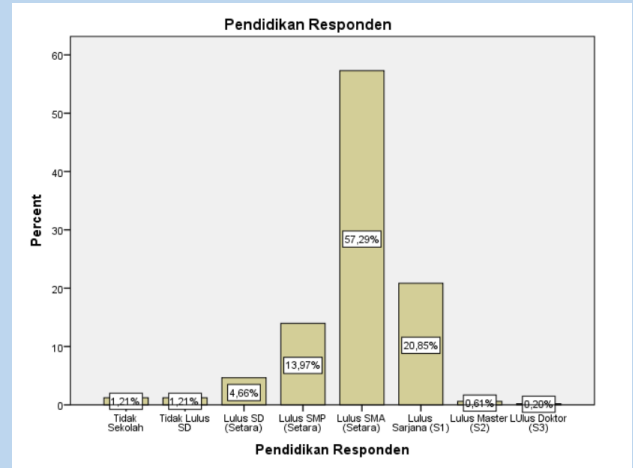
Berdasarkan hasil survei, nilai rata-rata untuk pengetahuan masyarakat terhadap obat dan makanan adalah 3,91 atau 78,12% dengan kategori "Baik". Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat telah memenuhi target dari indikator kinerja dari Kesekretariatan Utama.

% Responden yang menjawab Benar	Kriteria Tingkat Pengetahuan
0 - 20	Sangat Kurang
>20 - 40	Kurang
>40 - 60	Cukup
>60 - 80	Baik
>80 - 100	Sangat Baik

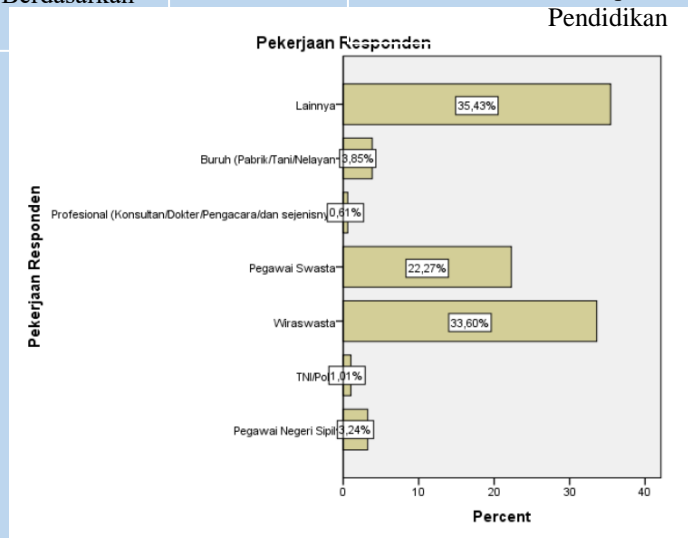
Untuk ke depannya, komunikasi yang dilakukan oleh BPOM perlu lebih difokuskan pada informasi yang bersifat khusus terkait masing-masing komoditi, seperti informasi mengenai penggolongan obat, aturan pakai obat tradisional atau suplemen kesehatan yang tepat, informasi terkait pencantuman logo halal pada kemasan pangan, serta peringatan untuk tidak mudah tergiur dengan promosi produk obat tradisional atau kosmetik yang menawarkan hasil seketika.



Gambar ... Profil Responden Berdasarkan Usia



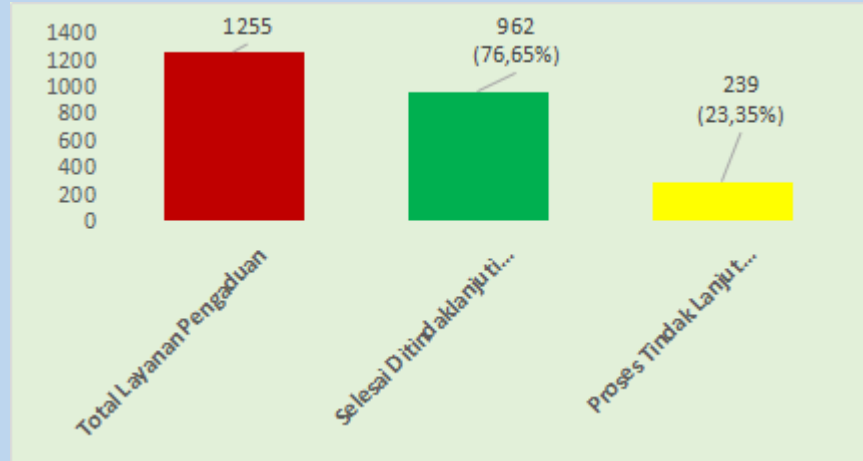
Gambar ... Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



Gambar ... Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Target indikator persentase pengaduan konsumen yang ditindaklanjuti tahun 2017 melalui ULPK BPOM (Pusat) dan *Contact Center* HALOBPOM1500533 sebesar 75%, dengan pencapaian sebesar 102,2% termasuk dalam berkriteria memuaskan. Dari 1.255 layanan berupa pengaduan yang masuk tentang obat dan makanan, sebanyak 962 pengaduan (76,65%) telah selesai ditindaklanjuti

(closed), dengan menjawab langsung berdasarkan referensi/prosedur yang berlaku atau merujuk/meneruskan ke unit kerja terkait dengan hasil tindak lanjut yang dilakukan. Sedangkan sebanyak 293 pengaduan (23,35%) belum mendapatkan hasil tindak lanjut yang dilakukan oleh unit kerja terkait.



Grafik III.4 Data Jumlah Pengaduan tentang Obat dan Makanan yang Sudah Ditindak Lanjut Tahun 2017

Target akhir Renstra 2015-2019	Realisasi Tahun 2017	Capaian
85%	76.65%	90,17%

Pengaduan yang banyak disampaikan melalui ULPK BPOM (Pusat) dan *Contact Center* HALO BPOM 1500533 antara lain mengenai penjualan produk Obat dan Makanan ilegal (TIE), tidak memenuhi syarat (TMS), tidak memenuhi ketentuan (TMK), dan pengaduan mengenai produk Obat dan Makanan yang sudah masuk ke dalam *Public Warning* BPOM namun masih banyak beredar di pasaran, serta ketidakpuasan atas layanan publik BPOM seperti layanan registrasi/notifikasi dan sertifikasi yang dirasa tidak sesuai dengan *timeline* yang dijanjikan, permasalahan terkait aplikasi registrasi/sertifikasi serta mengenai ketidakpuasan atas petugas BPOM dalam memberikan pelayanan. Hasil tindak lanjut yang telah disampaikan yaitu tindak lanjut oleh Unit Teknis melalui koordinasi dengan Balai Besar/Balai POM setempat, untuk dilakukan penelusuran terhadap sarana penjual produk TIE/TMS/TMK. Selain itu tindaklanjut melalui koordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk penutupan sarana *online*/media sosial yang menjual produk TIE/TMS/TMK dan mengirimkan surat peringatan kepada perusahaan yang produknya dilaporkan. Tindak lanjut yang telah dilakukan oleh pelayanan publik (ULPK, Registrasi Obat dan Makanan,

SKI/SKE dan lain-lain) yaitu melakukan evaluasi terhadap layanan publik yang diberikan oleh petugas pemberi layanan.

Pencapaian kinerja melebihi target yang telah ditetapkan tersebut dikarenakan adanya dorongan dari pimpinan dan komitmen unit kerja terkait untuk segera menindaklanjuti pengaduan konsumen yang masuk dan koordinasi oleh ULPK BPOM baik melalui rapat tim koordinasi secara rutin, monitoring tindak lanjut secara langsung dengan menghubungi contact person di unit kerja terkait, serta pemanfaatan aplikasi Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (SIMPEL LPK) untuk mempercepat jalur birokrasi.

Jika dibandingkan dengan tahun 2016 realisasi target indikator persentase pengaduan konsumen yang ditindaklanjuti adalah sebagai berikut:

Tabel III.7 Perbandingan Capaian IKU Jumlah Persentase Pengaduan Konsumen yang Ditindaklanjuti pada Periode 2016 – 2017

2016			2017		
Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
70%	74,24%	106,06%	75%	76,65%	102,20%

Terjadi peningkatan persentase pengaduan konsumen yang ditindaklanjuti yaitu 74,24% pada tahun 2016 menjadi 76,65% pada tahun 2017. Adanya peningkatan target sebesar 5% yaitu 70% pada Tahun 2016 menjadi 75% pada tahun 2017, menyebabkan penurunan persentase capaian sebesar 3,63%. Namun demikian, capaian IKU 'Jumlah Persentase Pengaduan Konsumen yang Ditindaklanjuti' pada tahun 2017 sudah mencapai 102,20%, termasuk kriteria memuaskan .

Pada Tahun 2017, masih terdapat pengaduan konsumen yang belum ditindaklanjuti karena masih terdapat unit teknis terkait yang belum memiliki standar operasional prosedur penanganan rujukan pengaduan melalui ULPK. Selain itu, terdapat beberapa pengaduan yang harus ditindaklanjuti ke lapangan, yang memerlukan waktu yang cukup panjang, sehingga pelaporan hasil tindaklanjut tidak dapat segera diinformasikan ke ULPK.

Untuk mendukung pencapaian sasaran strategis/program kedua ini, ditetapkan 1 (satu) sasaran kegiatan yang diukur dengan 2 (dua) indikator kinerja sebagai berikut:

SK 2

Meningkatnya kualitas layanan komunikasi, informasi, dan edukasi

- Indikator :**
- a. Jumlah informasi obat dan makanan yang dipublikasikan;
 - b. Jumlah layanan pengaduan dan informasi yang ditindaklanjuti

dengan prestasi kinerja sebagaimana uraian berikut:

a. Jumlah Informasi Obat dan Makanan yang Dipublikasikan (IKU)

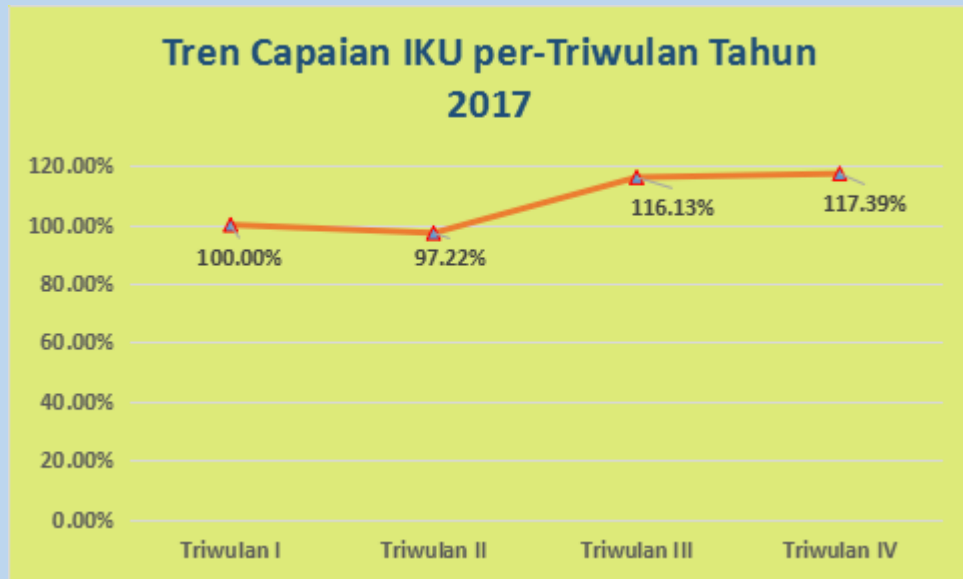
Untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam melindungi dirinya dari Obat dan Makanan yang tidak aman, BPOM secara rutin telah melaksanakan penyebaran informasi baik melalui media maupun penyuluhan langsung ke masyarakat. Penyebaran informasi melalui Iklan Layanan Masyarakat (ILM) di media elektronik, ILM di sarana umum (TV pusat perbelanjaan, bandara, stasiun kereta, bioskop), KIE di media massa, termasuk penyebaran informasi melalui media sosial (Instagram, Twitter, Facebook Fanpage) dan SMS Blast. Jumlah informasi obat dan makanan yang dipublikasikan sepanjang tahun 2017 adalah sebanyak 130 informasi.

Jika dibandingkan dengan target informasi Obat dan Makanan yang dipublikasikan oleh Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, yaitu sebanyak 122 informasi, maka capaiannya adalah sebesar 106,56%, dengan rincian di bawah ini:

No	Kegiatan	Target	Realisasi
1.	Penyuluhan langsung ke masyarakat	3	4
2.	Pameran	6	8
3.	Siaran pers/penjelasan/klarifikasi berita	42	45
4.	Wawancara/ <i>talkshow</i> di media elektronik	52	53
5.	Iklan layanan masyarakat (ILM) di media elektronik	2	3
6.	ILM di Sarana Transportasi Umum (Commuter Line, bis jemputan)	2	2
7.	ILM di Sarana Umum (Pusat Perbelanjaan, bandara, stasiun kereta, bioskop)	4	4
8.	Advertorial di media massa (cetak, online)	8	8
9.	Pengelolaan Media Sosial (Instagram, Facebook-Fanpage, SMS blast)	3	3

Jika dirinci capaian IKU per triwulan, maka tren capaian IKU tahun 2017 meningkat sejak triwulan I sebagai berikut:

Tabel Tren Capaian IKU Per-Triwulan untuk Jumlah Informasi yang Dipublikasikan selama Tahun 2017



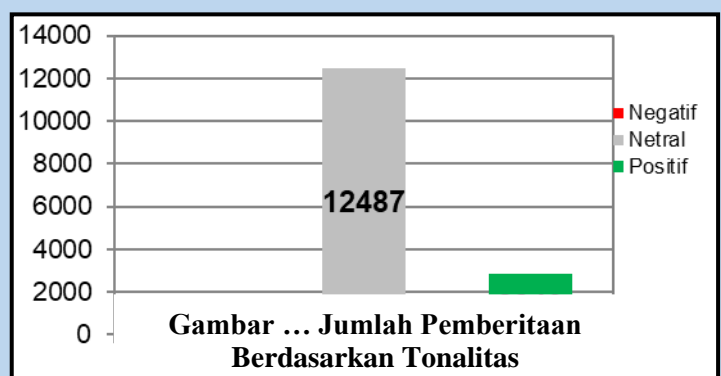
Tabel Profil Tren Capaian per Triwulan Jumlah Informasi Obat dan Makanan yang Dipublikasikan selama Tahun 2017

	Triwulan 1	s/d Triwulan 2	s/d Triwulan 3	s/d Triwulan 4
Target	32	36	31	23
Realisasi	32	35	36	27
Capaian	100,00%	97,22%	116,13%	117,39%

Biro Hukum dan Humas selanjutnya melakukan monitoring untuk mengetahui seberapa besar dampak dari program penyebaran informasi yang dilakukan selama tahun 2017. Data monitoring dilihat berdasarkan pemberitaan terkait BPOM yang disiarkan melalui media massa.

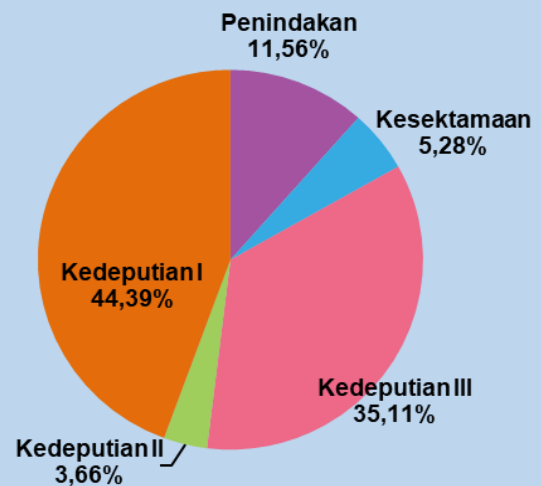
Monitoring berita dilakukan setiap harinya terhadap 219 media, di antaranya 19 koran nasional, 57 koran regional, 115 media *online*, 4 majalah, 15 TV, 1 tabloid, dan 5 Radio. Selain monitoring rutin, dilakukan juga monitoring khusus untuk isu-isu tertentu dengan analisa pada periode tertentu sesuai kebutuhan pemetaan isu. Monitoring berita dilakukan sebagai *early warning system* terkait isu-isu keamanan obat dan makanan yang beredar di masyarakat, sebagai *guidance* pimpinan untuk membuat kebijakan.

Selama tahun 2017 tercatat sebanyak 15.504 pemberitaan



tentang obat dan makanan secara umum maupun BPOM secara khusus. Pemberitaan tersebut didominasi dengan *tone* pemberitaan netral, yaitu sebanyak 12.487 artikel. Sementara untuk pemberitaan dengan *tone* positif berjumlah 2.840 artikel dan sisanya sebanyak 177 artikel memiliki *tone* berita negatif untuk BPOM.

Untuk kategori pemberitaan, komoditi pengawasan Kedeputian I memperoleh jumlah pemberitaan terbanyak, yakni 6.882 artikel atau setara dengan 44,39% porsi pemberitaan BPOM selama periode tahun 2017. Kedeputian III berada di urutan kedua dengan 5.443 artikel (35,11%). Di urutan ketiga, Penindakan memperoleh 1.792 artikel (11,56%). Sementara itu, Kesektamaan dan Kedeputian II berada di urutan keempat dan kelima dengan perolehan masing-masing 819 artikel (5,28%) dan 568 artikel (3,66%).



Gambar ... Jumlah Pemberitaan Berdasarkan Tonalitas

Berdasarkan 5 kategori pemberitaan terkait Badan POM, berikut sorotan topik tertinggi sepanjang tahun 2017:

Sorotan Topik Kategori Kesektamaan:

- Rencana Pemerintah Mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) untuk Mengatur Bisnis Mini Market.
- Dugaan Keterlibatan Petugas BPOM pada Kasus Obat Terlarang
- Penguatan BPOM melalui Aturan Terkait Penguatan Fungsi dan Kewenangan BPOM
- Kerjasama BPOM dengan KPK

Sorotan Topik Kategori Kedeputian I:

- Isu Kandungan Virus Berbahaya di Dalam Paracetamol
- Vaksin MR Sebagai Pendukung Program Indonesia Bebas Campak dan Rubella 2020
- Penangkapan Sejumlah Artis yang Terlibat Obat Terlarang
- Peredaran Pil PCC

Sorotan Topik Kategori Kedeputian II:

- Hasil temuan obat herbal dan kosmetik palsu
- Klarifikasi BPOM terkait isu adanya obat herbal untuk kanker
- Maraknya modus penjualan kosmetik palsu secara *online*
- Peringatan publik/*public warning* BPOM terkait Obat Tradisional dan Kosmetik Berbahaya

Sorotan Topik Kategori Kedeputian III:

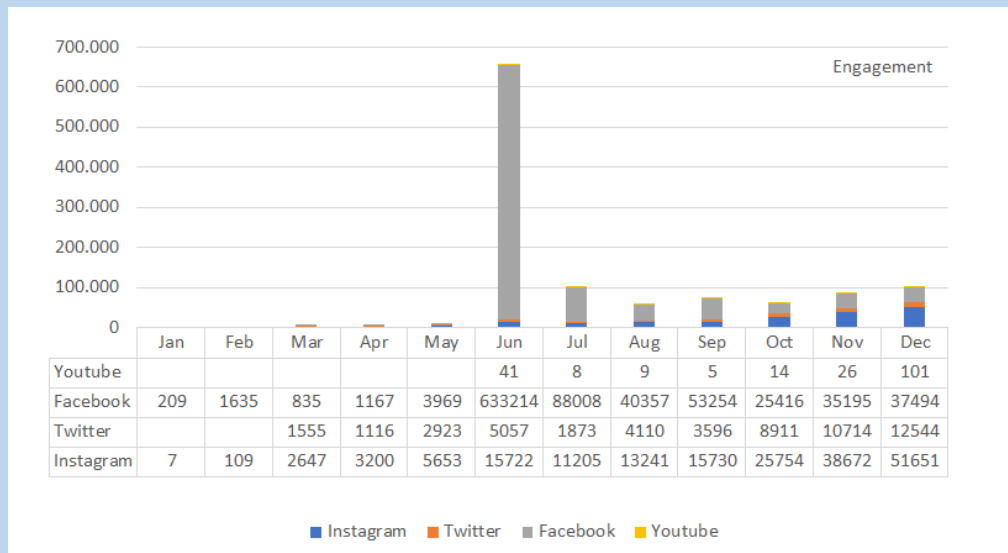
- BPOM Gandeng Pramuka Amankan Produk Pangan
- BPOM Diminta Tingkatkan Pengawasan Selama Bulan Puasa
- BPOM Cabut Izin Edar Mie Korea yang Mengandung Babi
- BPOM Didesak Selidiki Miras Berlabel Halal
- Gerakan Masyarakat Sehat Sadar Pangan (Germas Sapa)

Sorotan Topik Kategori Penindakan :

- BPOM Musnahkan Obat dan Pangan Ilegal Rp 26 Miliar
- Jelang Ramadhan, BPOM Temukan Banyak Produk Makanan Kedaluwarsa
- BPOM Berhasil Sita 29.000 Butir Obat Terlarang PCC di Sulawesi Selatan
- BPOM Temukan Produk Mie Instan Korea Mengandung Babi

Selama periode 2017, BPOM juga melakukan beberapa strategi untuk perbaikan pelayanan informasi seputar obat dan makanan melalui media sosial. Strategi tersebut bertujuan meningkatkan performa *engagement* berupa *like*, *share*, dan *reply* oleh masyarakat atas informasi yang disampaikan BPOM melalui akun *official* Instagram, Facebook-Fanpage, Twitter, dan Youtube. Strategi tersebut meliputi strategi konten dan aplikasi yang mengacu pada 4 pendekatan komunikasi yang bersifat situasional, yakni *awake*, *inspire*, *provoke*, dan *engage*.

Sepanjang tahun 2017 media sosial Badan POM telah memposting 3.378 konten tentang obat dan makanan. *Engagement* tertinggi terjadi pada bulan Juni saat BPOM mengeluarkan siaran pers “Penarikan Produk Mi Instan Asal Korea Yang Mengandung Babi”. Performa media sosial Badan POM hingga akhir tahun 2017 terus menunjukkan peningkatan yang ditunjukkan dengan grafik berikut:



Gambar ... Performa *Engagement* Media Sosial BPOM Per Bulan

b. Jumlah Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen yang Ditindaklanjuti

Dalam upaya meningkatkan perlindungan kesehatan masyarakat dari risiko produk obat dan makanan yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu, BPOM berupaya memperkuat Sistem Pengawasan Obat dan Makanan (SisPOM) yang komprehensif. Salah satu konsep dasar SisPOM adalah pengawasan oleh masyarakat/konsumen, melalui peningkatan kesadaran dan peningkatan pengetahuan mengenai kualitas produk yang digunakan dan cara-cara penggunaan produk yang rasional. Pengawasan oleh masyarakat sendiri sangat penting dilakukan karena pada akhirnya masyarakatlah yang mengambil keputusan untuk membeli dan menggunakan suatu produk. Dalam hal ini pelayanan komunikasi, informasi, edukasi (KIE) mempunyai arti penting untuk pemberdayaan masyarakat/konsumen.



Komunikasi BPOM dengan publik, terdiri dari instansi pemerintah lain, pelaku usaha, konsumen, LSM, asosiasi, pihak akademis, dan pemangku kepentingan lainnya dapat terlaksana melalui suatu wadah komunikasi dua arah, dengan adanya unit yang secara struktural

berada di Bagian Pengaduan Konsumen, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat yang lebih dikenal dengan nama Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK). Sebagai organisasi yang terbuka (*open-organization*) dan sebagai perwujudan tanggung jawabnya kepada publik (*public accountable*), BPOM membuka akses kepada masyarakat/konsumen untuk menyampaikan saran, pertanyaan, informasi dan pengaduan melalui ULPK BPOM, sehingga ULPK menjadi lini terdepan dan sebagai *image maker* BPOM dalam menciptakan, membina, dan memelihara citra organisasi. Sejak 5 Februari 2014 layanan pengaduan dan informasi konsumen telah terintegrasi melalui *Contact Center* HALOBPOM1500533 sehingga dapat meningkatkan akses masyarakat untuk memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan tentang obat dan makanan.

Sejak September 2014, layanan pengaduan dan informasi dilakukan juga melalui media sosial twitter@HaloBPOM1500533.



konsumen

Proses komunikasi publik BPOM dalam memberikan informasi dan menindaklanjuti pengaduan obat dan makanan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bukti-bukti ilmiah (*scientific based*). Informasi dan masukan dari masyarakat merupakan sistem peringatan dini (*early warning system*) yang berfungsi sebagai petunjuk awal dalam pelaksanaan sampling pengawasan obat dan makanan. Keberadaan ULPK dan *Contact Center* harus disosialisasikan secara berkesinambungan, untuk semakin meningkatkan cakupan pelayanan terhadap masyarakat sekaligus dalam rangka pemberdayaan masyarakat.

Target indikator jumlah layanan pengaduan dan informasi yang ditindaklanjuti tahun 2017 melalui ULPK BPOM (Pusat) dan *Contact Center* HALOBPOM1500533 sebesar 16.800 layanan dan terealisasi sebesar 18.412 layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian terhadap indikator kinerja tersebut telah melebihi target yaitu terealisasi sebesar 109,59%.

Dari 16.800 layanan tersebut, layanan pengaduan/permintaan informasi terbanyak berdasarkan jenis komoditi adalah mengenai Pangan/Makanan Minuman, yaitu sebanyak 5.132 layanan (36,60%), kemudian berturut-turut tentang Kosmetika sebanyak 2.956 layanan (21,08%); Informasi Umum sebanyak 1.686 layanan (12,02%); Obat sebanyak 1.566 layanan (11,17%). Obat Tradisional sebanyak 1.330 layanan (9,49%); dan 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 Alkes.

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 pemberitaan di berbagai media terutama di media sosial seperti:

- i. isu makanan/minuman kaleng yang berasal dari China dengan sengaja dikontaminasi darah pekerja yang terinfeksi HIV/AIDS;
- ii. produk pangan ilegal dengan merek Bihun Kekinian (BIKINI) yang kemasannya mengandung unsur pornografi;
- iii. makanan Pendamping ASI (MP-ASI) ilegal dengan merek "Bebiluck";
- iv. isu coklat yang tercemar plastik,
- v. isu produk pangan *Crispy Crackers* yang mengandung lilin karena dapat menyala jika terbakar;
- vi. isu permen Jari yang diduga mengandung narkoba;
- vii. isu kode pangan E470 dan E471 yang disebutkan mengandung bahan yang berasal dari babi seperti Luwak *White Koffie*;

mendorong konsumen untuk lebih berhati-hati dengan terlebih dahulu mencari informasi ke ULPK BPOM mengenai kebenaran pemberitaan-pemberitaan tersebut. Terhadap pemberitaan tersebut, BPOM merespon cepat dengan mengeluarkan klarifikasi dan siaran pers yang dimuat di website BPOM, www.pom.go.id.

Data Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen ULPK BPOM (Pusat) dan Contact Center

Jumlah layanan pengaduan dan informasi yang dilaksanakan tahun 2017 melalui ULPK BPOM (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%). Dari 18.412 layanan tersebut, sebanyak 2.472 layanan (13,43%) dilakukan oleh ULPK Pusat dan sebanyak 15.940 layanan (86,57%) dilakukan oleh *Contact Center* HALO BPOM 1500533.

Dari jumlah layanan pengaduan dan informasi yang dilaksanakan pada tahun 2017 di ULPK BPOM (Pusat dan *Contact Center* HALO BPOM 1500533) tersebut, 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%); dan 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 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 pemberitaan seperti:

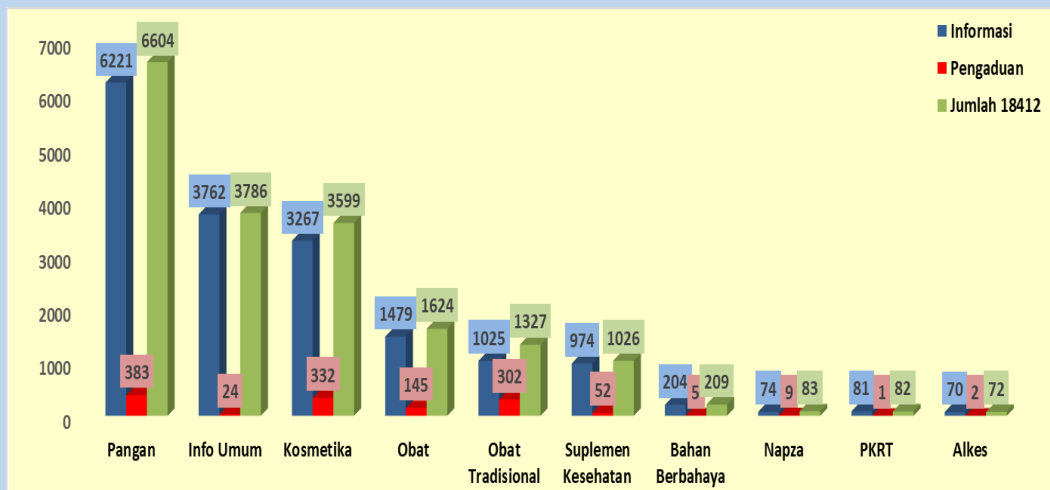
- i. Informasi terkait pendaftaran produk pangan olahan baik itu MD, ML dan PIRT
- ii. Informasi mengenai sertifikasi SKI/SKE pangan dari dan ke luar negeri.
- iii. Maraknya berita yang beredar di Media Sosial tentang peredaran permen susu yang diduga mengandung narkoba
- iv. Maraknya promosi/iklan dan 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

mendorong konsumen untuk lebih berhati-hati dengan terlebih dahulu mencari informasi ke ULPK BPOM mengenai kebenaran pemberitaan-pemberitaan tersebut.

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.

Profil Pengaduan dan informasi konsumen BPOM berdasarkan Jenis Komoditi Tahun 2017 dapat dilihat pada grafik berikut :



Grafik III.12 Profil Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen ULPK BPOM (Pusat) dan *Contact Center* berdasarkan Jenis Komoditi Periode Tahun 2017

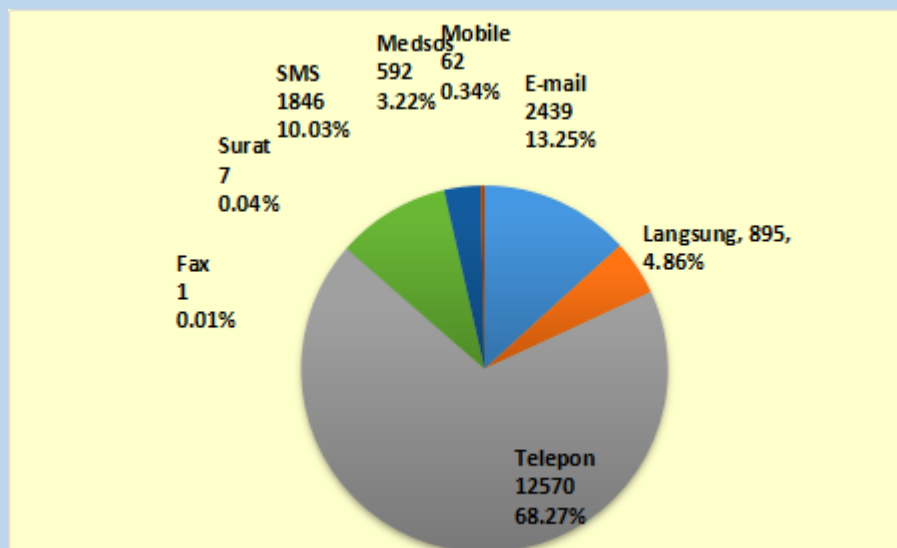
Berdasarkan sarana yang digunakan untuk menghubungi ULPK BPOM (Pusat dan *Contact Center* HALO BPOM 1500533), sarana komunikasi terbanyak melalui telepon sebanyak 12.570 (68,27%), kemudian menggunakan e-mail

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.

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, konsumen yang semula menghubungi ULPK BPOM melalui nomor 021-4263333 mulai dialihkan untuk menelepon ke sarana tersebut.

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 ULPK Pusat BPOM.

Profil Pengaduan dan informasi konsumen BPOM berdasarkan Jenis Sarana yang Digunakan Tahun 2017 dapat dilihat pada grafik berikut ini:

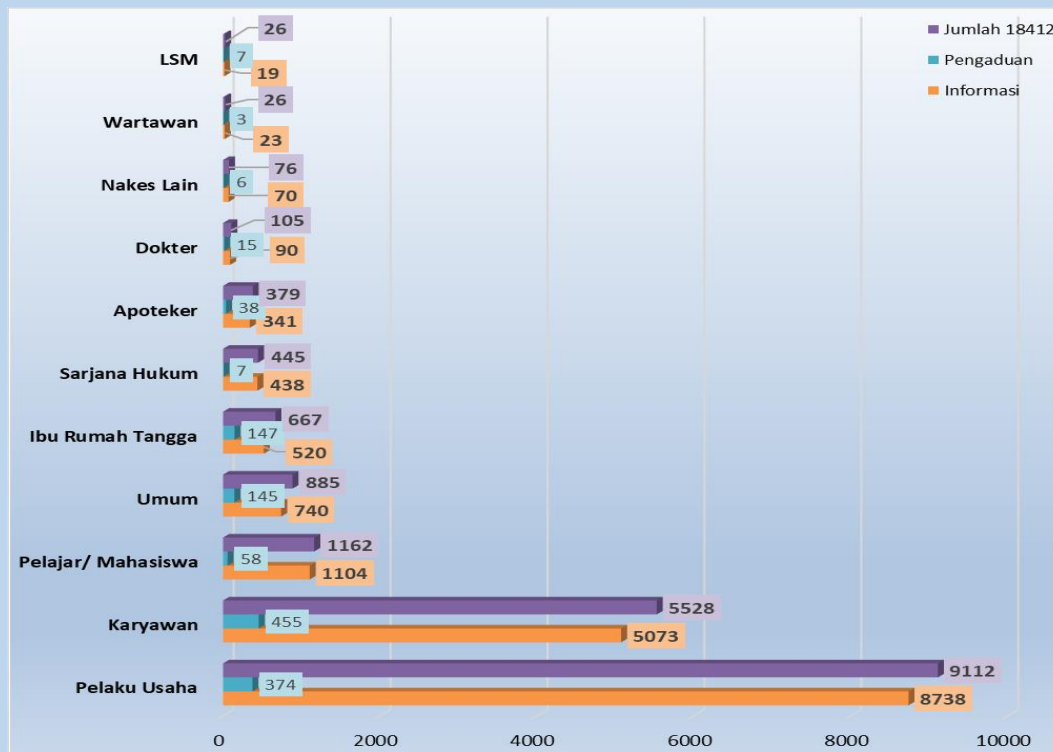


Grafik III.13 Profil Pengaduan dan Informasi Konsumen ULPK BPOM (Pusat) dan *Contact Center* Berdasarkan Jenis Sarana yang Digunakan Periode Tahun 2017

Ditinjau dari konsumen yang menghubungi ULPK BPOM (Pusat dan *Contact Center HALO BPOM 1500533*), sebagian besar konsumen berasal dari kalangan yang berprofesi sebagai pelaku usaha yaitu sebanyak 9.112 (49,49%),

kemudian dari kalangan karyawan sebanyak 5.528 (30,02%), pelajar/mahasiswa sebanyak 1.162 (6,31%), masyarakat umum sebanyak 885 (4,81%), ibu rumah tangga sebanyak 667 (3,62%), dan Konsumen lain yang menghubungi ULPK BPOM (Pusat) dan *Contact Center* HALO BPOM 1500533) berasal dari kalangan apoteker, sarjana hukum, dokter, tenaga kesehatan lain, LSM, dan wartawan.

Profil Pengaduan dan informasi konsumen BPOM Berdasarkan Jenis Profesi Konsumen Tahun 2017 dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik III.14 Profil Pengaduan dan Informasi Konsumen ULPK BPOM (Pusat) dan *Contact Center* Berdasarkan Jenis Profesi Konsumen Periode Tahun 2017

Kenaikan jumlah layanan pengaduan dan informasi konsumen yang ditindaklanjuti yaitu 18.412 layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

- i. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan mudahnya masyarakat dalam mengakses maupun menyebarkan informasi. Informasi yang banyak beredar di bidang obat dan makanan merupakan isu yang sangat sensitif karena produk tersebut secara langsung terkait dengan kebutuhan masyarakat. Banyaknya pemberitaan terkait obat dan makanan yang beredar mengakibatkan meningkatnya kebutuhan masyarakat

dalam hal memperoleh informasi yang akurat dan dari sumber yang resmi, dalam hal ini Badan POM.

- ii. Peningkatan pengetahuan masyarakat yang diikuti dengan peningkatan kesadaran masyarakat untuk secara aktif menyampaikan pengaduan ke saluran yang resmi dan berwenang dalam melakukan tindaklanjut terhadap pengaduannya di bidang obat dan makanan, yaitu melalui ULPK maupun *Contact center* Badan POM
- iii. Semakin meningkatnya kepedulian masyarakat akan peredaran dan penggunaan obat dan makanan yang aman, bermutu dan berkhasiat salah satunya melalui program-program peningkatan peran serta masyarakat seperti Gerakan Nasional Peduli Obat dan Makanan Aman (GN POPA), Gerakan Nasional Waspada Obat dan Makanan Ilegal (GN WOMI), Aksi Nasional Pangan Jajanan Anak Sekolah (SN PJAS), dan Gerakan Keamanan Pangan Desa (GKPD). Dalam program-program tersebut disosialisasikan juga media bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi yaitu *Contact Center* [HALOBPOM1500533](https://www.haloBPOM1500533.com).
- iv. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dan informasi yang disampaikan oleh ULPK Badan POM masih cukup tinggi. Hal ini sesuai dengan hasil evaluasi kepuasan konsumen tahun 2017, diperoleh *Net Promoter Score* (NPS) yang positif sebesar 14,21%, ini berarti pelanggan akan bersedia merekomendasikan ULPK BPOM RI kepada kerabat/rekan mereka untuk mencari informasi tentang obat dan makanan.

NPS menggambarkan sejauh mana pelanggan akan turut serta merekomendasikan ULPK BPOM kepada kerabat mereka untuk mendapatkan informasi seputar obat dan makanan atau sebagaimana penyebaran informasi tentang layanan pengaduan BPOM dapat menyebar luas dengan bantuan pelanggan. Hal ini juga dapat menggambarkan sebagaimana pelanggan percaya terhadap kinerja ULPK BPOM RI. NPS didapat dengan mengurangi % *promoter* dengan % *detractor*.

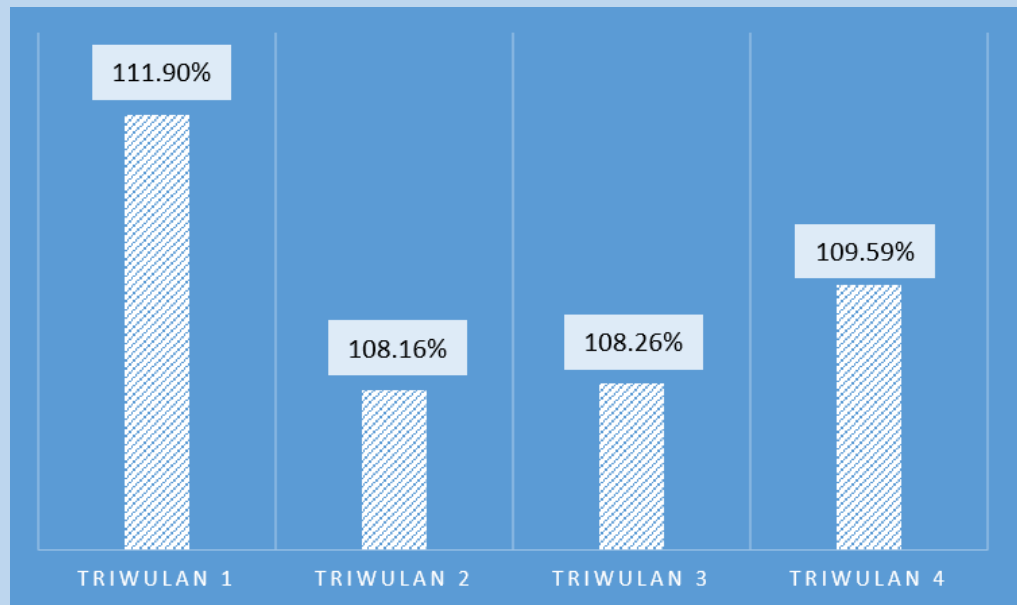
<i>Passive</i>	<i>Detractor</i>	<i>Promoter</i>	<i>NPS Score</i>	Keterangan
26.36%	29.72%	43.93	14.21%	rekomendasi

- v. Adanya perluasan media pelayanan dengan mengikuti tren media yang sering diakses masyarakat yaitu media online berupa aplikasi maupun media sosial. Dengan mulai diluncurkannya Contact Center [HALOBPOM1500533](https://www.haloBPOM1500533.com) dan dibukanya akses melalui media sosial berupa twitter @bpom_ri, @HALOBPOM1500533 dan instagram halobpom1500533_, semakin mempermudah akses masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan menanyakan informasi tentang obat dan makanan;
- vi. Adanya kegiatan yang mendorong lintas sektor dan *stake holder* untuk sadar terhadap pentingnya pengawasan Badan POM, berupa Kegiatan Sosialisasi kepada Lintas Sektor tentang Tren Isu Obat dan Makanan pada tanggal 12 Juli 2017, di Hotel Harris Vertu Harmoni Jakarta. Acara dihadiri oleh peserta lintas sektor dan peserta BPOM. Peserta lintas merupakan perwakilan dari Kemenkes, Dirjen Bea Cukai, Ombudsman, Kemenkominfo, Kemendag, Dinkes Prov DKI Jakarta, Disperindag DKI Jakarta, asosiasi penjual online, manajemen penjual online, GP Farmasi, Perkosmi, GAPMMI, GP Jamu, Perhimpunan dokter estetika Indonesia, dan IAI.
- vii. Terselenggaranya kegiatan yang mendorong kesadaran masyarakat untuk terlibat aktif dalam pengawasan obat dan makanan, yaitu berupa Klinik konsumen obat dan makanan merupakan kegiatan layanan pengaduan dan permintaan informasi proaktif yang dilaksanakan pada suatu event atau acara yang melibatkan banyak peserta atau pengunjung dari mahasiswa sekaligus untuk semakin memperkenalkan Contact Center HaloBPOM. Pada Tahun 2017 dilakukan Kegiatan Klinik Konsumen pada Pameran Rakerkesnas Kementerian Kesehatan, Wisuda Universitas Indonesia, Rakernas Kementerian Keuangan, Expo Konferensi Nasional ke-7 Promkes Kementerian Kesehatan, Chemistry Education Project Expo.
- viii. Diselenggarakannya kegiatan promosi layanan pengaduan dan informasi konsumen obat dan makanan melalui *contact center* ULPK BPOM juga membuat berbagai media penyebaran informasi melalui media diantaranya media cetak, bahan promosi dan produk informasi. Media ini didistribusikan kepada masyarakat pada setiap interaksi yang melibatkan masyarakat sebagai sarana pendukung dalam kegiatan baik dalam *event/venue* yang diselenggarakan BPOM maupun sarana promosi ke lintas sektor lainnya pada saat memenuhi undangan sebagai narasumber maupun saat kunjungan instansi/institusi lain, maupun kunjungan pelajar/mahasiswa sebagai sarana *Campaigne* kepada masyarakat. Hal

ini dilakukan mengingat semakin maraknya perkembangan jumlah dan jenis produk obat, makanan, obat tradisional, kosmetik dan suplemen kesehatan yang beredar di masyarakat menuntut peningkatan pada wawasan, kesadaran dan peran aktif masyarakat agar lebih selektif dalam memilih produk yang aman, bermutu dan bermanfaat bagi kesehatan. Sehingga masyarakat perlu lebih ditingkatkan pemahamannya melalui pemberian edukasi dan informasi yang tepat melalui berbagai media.

- ix. Layanan prima yang diberikan oleh petugas ULPK dan *Contact Center* juga mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan layanan maupun mempromosikan layanan ULPK dan *Contact Center* Badan POM. Salah satu upaya untuk mewujudkan layanan prima yaitu melalui Peningkatan performa layanan pengaduan konsumen dan peningkatan kompetensi petugas serta koordinasi pelaksanaan layanan pengaduan dan informasi konsumen antara ULPK Pusat dan daerah maka dilakukan kegiatan Koordinasi Kegiatan Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen di Daerah. Pada Tahun 2017 dilakukan 7 (tujuh) kali Koordinasi Kegiatan Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen dengan Balai Besar/Balai POM yang dilaksanakan di Balai Besar POM di Mataram, Balai Besar POM di Manado, Balai POM di Kupang, Balai POM di Pangkal Pinang, Balai POM di Serang, Balai POM di Manokwari, dan Balai Besar POM di Bandung.

Jika diperinci capaian IKU per-triwulan, maka tren capaian IKU tahun 2017 selalu melebihi target, terutama di triwulan. Hal ini menunjukkan perencanaan layanan serta kinerja yang baik dalam mewujudkan pelayanan prima yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Humas dan mendukung pencapaian IKU jumlah layanan pengaduan dan informasi yang ditindaklanjuti.



Gambar III.13 Profil Realisasi Per-Triwulan
IKU Jumlah Layanan Pengaduan dan Informasi yang Ditindaklanjuti Tahun 2017


Jika dibandingkan dengan target akhir Renstra 2015-2019 yaitu sebanyak 75500 layanan, maka sampai tahun 2017 telah tercapai 61,86% (46707 layanan). Diharapkan pada pelaksanaan Renstra di tahun berikutnya, jumlah layanan pengaduan dan informasi konsumen yang ditindaklanjuti dapat tercapai sesuai target, sehingga di akhir tahun pelaksanaan Renstra, target kinerja tersebut dapat tercapai dengan baik. Data dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel III.10 Perbandingan Capaian IKU Jumlah Layanan Pengaduan dan Informasi yang Ditindaklanjuti Tahun 2017 vs Tahun 2016 dan Tahun 2019

Keterangan	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2019 ^{K)}
Target	14000	16800	75500 ^{K)}
Realisasi	14020	18412	46707 ^{K)}
Capaian	100,14%	109,59%	55,48% ^{K)}

K) = Kumulatif

Beberapa upaya yang dilakukan untuk mendukung pencapaian kinerja jumlah layanan pengaduan dan informasi konsumen yang ditindaklanjuti antara lain:

- i. **Peningkatan Kompetensi di Bidang Layanan Konsumen**, dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan keterampilan dan kemampuan petugas layanan pengaduan konsumen dan *Agent Contact Center* sehingga dapat memberikan pelayanan prima dalam menangani pengaduan dan permintaan informasi konsumen;
- ii. **Review dan Kustomisasi Data untuk Referensi Standar Jawaban Pengaduan Konsumen**, sebagai acuan standar jawaban dalam melayani pengaduan dan informasikan konsumen dengan cepat melalui proses pencarian dari referensi yang *up to date*;
- iii. **Pelaksanaan operasional layanan pengaduan dan informasi konsumen ULPK dan *Contact Center***, yaitu pelaksanaan operasional layanan pengaduan dan informasi konsumen melalui berbagai sarana (telepon, pesan singkat/SMS, email, media sosial berupa twitter, fax, surat, dan datang langsung/*walk in*).


Operasional layanan pengaduan konsumen juga didukung oleh Tim Operasional dan Koordinasi Pengaduan dan Informasi Konsumen dan *Contact Center* yang terdiri dari *contact person* dari unit kerja terkait di Kedeputian 1, 2, 3 BPOM.
- iv. **Pengembangan dan Pemeliharaan Aplikasi Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (SIMPEL LPK)**. Pada tahun 2012 Bagian Pengaduan Konsumen telah membuat aplikasi Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (SIMPEL LPK) untuk mendukung pelaporan data layanan pengaduan dan informasi yang dilaksanakan secara cepat, tepat, dan efisien. Hingga tahun 2017, terdapat pengembangan beberapa fitur dalam aplikasi SIMPEL LPK berdasarkan masukan dari beberapa Balai dan kebutuhan terkini dalam pelaporan. Dengan diluncurkannya *Contact Center HALOBPOM1500533* telah dilakukan juga integrasi aplikasi *Contact Center* dengan aplikasi SIMPEL LPK,

sehingga akan semakin mendukung peningkatan kualitas dan kecepatan pelaporan data layanan pengaduan dan informasi konsumen;

- v. **Promosi Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen Obat dan Makanan**, kegiatan promosi layanan pengaduan dan informasi konsumen obat dan makanan melalui *contact center* ULPK BPOM juga membuat berbagai media penyebaran informasi melalui media diantaranya media cetak, bahan promosi dan produk informasi. Media ini didistribusikan kepada masyarakat pada setiap interaksi yang melibatkan masyarakat sebagai sarana pendukung dalam kegiatan baik dalam *event/venue* yang diselenggarakan BPOM maupun sarana promosi ke lintas sektor lainnya pada saat memenuhi undangan sebagai narasumber maupun saat kunjungan instansi/institusi lain, maupun kunjungan pelajar/mahasiswa sebagai sarana *Campaign* kepada masyarakat. Hal ini dilakukan mengingat semakin maraknya perkembangan jumlah dan jenis produk obat, makanan, obat tradisional, kosmetik dan suplemen kesehatan yang beredar di masyarakat menuntut peningkatan pada wawasan, kesadaran dan peran aktif masyarakat agar lebih selektif dalam memilih produk yang aman, bermutu dan bermanfaat bagi kesehatan. Sehingga masyarakat perlu lebih ditingkatkan pemahamannya melalui pemberian edukasi dan informasi yang tepat melalui berbagai media.
- vi. **Sosialisasi kepada Lintas Sektor tentang Tren Isu Obat dan Makanan** pada tanggal 12 Juli 2017, di Hotel Harris Vertu Harmoni Jakarta. Acara dihadiri oleh peserta lintas sektor dan peserta BPOM. Peserta lintas merupakan perwakilan dari Kemenkes, Dirjen Bea Cukai, Ombudsman, Kemenkominfo, Kemendag, Dinkes Prov DKI Jakarta, Disperindag DKI Jakarta, asosiasi penjual online, manajemen penjual online, GP Farmasi, Perkosmi, GAPMMI, GP Jamu, Perhimpunan dokter estetika Indonesia, dan IAI.
- vii. **Klinik konsumen obat dan makanan** merupakan kegiatan layanan pengaduan dan permintaan informasi proaktif yang dilaksanakan pada suatu event atau acara yang melibatkan banyak peserta atau pengunjung dari mahasiswa sekaligus untuk semakin memperkenalkan Contact Center HaloBPOM. Pada Tahun 2017 dilakukan Kegiatan Klinik Konsumen pada Pameran Rakerkesnas Kementerian Kesehatan, Wisuda Universitas Indonesia, Rakernas Kementerian Keuangan, Expo

Konferensi Nasional ke-7 Promkes Kementerian Kesehatan, Chemistry Education Project Expo.

- viii. **Koordinasi Kegiatan Pengaduan dan Informasi Konsumen di Daerah.** Selama periode Januari – Desember 2017 telah dilaksanakan kegiatan koordinasi kegiatan pengaduan konsumen ke 7 Balai Besar/Balai POM, yaitu Manokwari Serang Pangkal Pinang Mataram Manado, Kupang

BBPOM di Mataram, BBPOM di Bandung, BPOM di Serang, BBPOM di Manado, BPOM di



Pangkal Pinang, BPOM di Kupang, BPOM di Manokwari. Kegiatan ini dilakukan juga dalam rangka observasi lapangan untuk mengevaluasi implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) ULPK seluruh Indonesia serta melakukan penilaian kualitas jawaban balai;



- ix. **Penyelenggaraan Analisis Data** dalam rangka mengevaluasi implementasi/penerapan SPM ULPK BPOM di seluruh Indonesia untuk menjamin

mutu pelayanan kepada masyarakat yang sama diseluruh ULPK Pusat dan daerah;

- x. **Pembahasan Program Dan Evaluasi Kegiatan Layanan Pengaduan Konsumen.** Kegiatan ini diupayakan untuk dilaksanakan secara berkesinambungan sehingga kegiatan di Bagian Pengaduan Konsumen dapat lebih inovatif dan terlaksana sesuai target/output; dapat menyusun langkah-langkah yang sistematis dalam upaya untuk mengatasi berbagai permasalahan pelaksanaan layanan pengaduan konsumen serta peningkatan mutu layanan.

xi. Penyelenggaraan Evaluasi Kepuasan Konsumen

Ruang lingkup penelitian ini adalah kepuasan konsumen, harapan konsumen, selisih kepentingan atau harapan dengan kinerja dan menentukan faktor yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, menganalisis maklumat layanan dan tingkat bagaimana konsumen merekomendasikan layanan ULPK BPOM

Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat/konsumen terhadap kualitas layanan informasi dan pengaduan ULPK BPOM dan *Contact Center* HALOBPOM 1500533, bagaimana harapan masyarakat/konsumen atas pelayanan ULPK BPOM dan *Contact Center* HALOBPOM 1500533 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan ULPK BPOM dan *Contact Center* HALOBPOM 1500533 selanjutnya, bagaimana kesenjangan (*gap*) atas harapan masyarakat/konsumen terhadap layanan ULPK BPOM dan *Contact Center* HALOBPOM 1500533, faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, baik secara keseluruhan maupun spesifik terhadap layanan ULPK BPOM dan *Contact Center* HALOBPOM 1500533 dan bagaimana tingkat pemenuhan terhadap Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan metode deskriptif analitis. Unit analisis penelitian adalah masyarakat/konsumen yang pernah menghubungi ULPK BPOM Pusat dan *Contact Center* HALOBPOM 1500533 ULPK BPOM dan 33 Balai Besar/Balai POM. Unit Observasi adalah tim yang tergabung dalam ULPK BPOM Pusat dan *Contact Center* HALO BPOM 1500533 dan 33 Balai Besar/Balai POM. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang didapat dari survey langsung, telesurvey, *focus group discussion* dan observasi serta studi literatur.

Populasi dalam evaluasi kepuasan konsumen ULPK BPOM dan *Contact Center* HALOBPOM1500533 yang berjumlah 26.872 responden dan dengan *stratified*,

random sampling dengan rumus slovin dan tingkat *error sampling* 3% pada selang/interval kepercayaan 95,0%., didapat jumlah *sample* sebesar 1.149 responden dan secara proporsional diambil dari ULPK BPOM Pusat dan Balai Besar/Balai POM di seluruh Indonesia. Setiap indikator *valid* dan *reliable*. Untuk menjawab rumusan masalah, data di analisis dengan menggunakan deskriptif analisis, indeks kepuasan, *Importance Performance Analysis* dan NPS (*Net Promoter Score*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden ULPK BPOM adalah laki-laki dan berusia antara 26 -35 tahun dengan latar belakang pendidikan terakhir adalah sarjana S1/D4 serta pekerjaan di bidang bisnis sebagai karyawan, pemilik usaha dan jasa. Responden menghubungi ULPK BPOM untuk mencari informasi yang berhubungan dengan makanan dan minuman, kosmetik, obat dan obat tradisional dan informasi yang didapat sudah memenuhi keinginan responden meskipun mayoritas menghubungi satu kali, baik untuk pertanyaan yang sama ataupun pertanyaan yang berbeda.

Indeks kepuasan konsumen ULPK BPOM pada tahun 2017 sebesar 4.73 dan mengalami peningkatan sebesar 0.03 poin dibanding tahun 2015. Responden merasakan puas dengan layanan ULPK BPOM. Tingkat kepuasan berdasarkan kelompok ULPK Balai Besar POM yang paling tinggi adalah ULPK Balai Besar POM di Denpasar dan yang paling rendah ULPK Balai Besar POM di Padang. Berdasarkan kelompok ULPK Balai POM, indeks kepuasan paling tinggi ULPK Balai POM di Gorontalo dan paling rendah ULPK Balai POM Manokwari. Rata-rata kepuasan konsumen berdasarkan indikator kepuasan mengalami peningkatan dengan indikator paling tinggi keakuratan informasi dan yang terendah kerapihan petugas dan layanan email.

Indeks harapan konsumen terhadap layanan ULPK POM adalah rata-rata 5.37. Harapan paling tinggi kedisiplinan petugas dan paling rendah layanan twitter.

Nilai *performance* atau kinerja layanan berada di bawah harapan responden dengan rata-rata gap sebesar -0.64. ULPK BPOM Pusat dan Balai Besar/Balai POM memiliki konsumen yang loyal dengan dasar jumlah nilai *passive* dan *Promoter* dan konsumen bersedia merekomendasikan ULPK BPOM Pusat dan Balai Besar/Balai POM sebagai tempat mencari informasi berkaitan dengan makanan/minuman atau obat-obatan dengan NPS sebesar 12.93%

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan menjadi perhatian untuk ditingkatkan adalah kedisiplinan petugas melayani konsumen, pengetahuan petugas tentang informasi yang diperlukan konsumen, keterampilan petugas berkomunikasi dengan konsumen, kerapian petugas melayani konsumen dan pengetahuan petugas tentang penanganan perilaku konsumen.

Berdasarkan maklumat layanan konsumen, masih ada *gap* antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh responden, tetapi dibandingkan dengan tahun 2015, sudah mengalami peningkatan. Petugas ULPK BPOM Pusat dan Balai Besar/Balai POM sudah memberikan layanan dengan bukti adanya peningkatan kepuasan konsumen, bersifat adil dan transparan, tanggap terhadap keluhan.

Dengan tercapainya target indikator maka disimpulkan sasaran ini berhasil dicapai

SP 3

Meningkatnya kualitas kapasitas kelembagaan BPOM

SK 3

Terselenggaranya layanan pertimbangan hukum, penyuluhan hukum dan bantuan hukum

Untuk mendukung pencapaian sasaran strategis/program di atas, ditetapkan 1 (satu) sasaran kegiatan yang diukur dengan 1 (satu) indikator kinerja sebagai berikut:

Indikator :**Indikator Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang Diberikan**

dengan prestasi kinerjanya sebagaimana uraian berikut:

Perkembangan arus informasi yang cepat terjadi melalui media massa maupun elektronik, tingkat pendidikan masyarakat yang semakin baik dan kepedulian masyarakat terhadap masalah-masalah tertentu membuat masyarakat semakin kritis terhadap kebijakan-kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pemerintah dituntut untuk membenahi birokrasi dan mewujudkan *good government governance*.

Berbagai macam tuntutan yang diajukan oleh masyarakat mengarah kepada perbaikan kondisi pemerintahan yang terbebas dari praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan ketidakcermatan aparat dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Salah satu cara dalam melakukan koreksi terhadap kinerja pemerintah secara formal adalah melalui tuntutan hukum, baik somasi, gugatan perdata/niaga, gugatan tata usaha negara, praperadilan maupun laporan pidana.

Maraknya tuntutan hukum terhadap aparat pemerintah tentu saja harus diantisipasi dengan penguatan peran pada bagian legal/hukum di tiap instansi pemerintahan. Satuan kerja yang membidangi urusan hukum ini dituntut untuk meningkatkan peran dan kemampuannya dalam menangani kritik dan koreksi masyarakat melalui pemberian bantuan hukum berupa pelaksanaan pertimbangan hukum, pelaksanaan penanganan perkara hukum, pelaksanaan pendampingan hukum kepada saksi/ahli, dan pelaksanaan penyuluhan hukum.

Berdasarkan hal tersebut di atas, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat c.q. Bagian Bantuan Hukum yang merupakan unit kerja yang mendukung pelaksanaan tugas pokok BPOM dalam aspek legal, melaksanakan kegiatan yang mendukung upaya penguatan peran bagian legal/hukum pada unit-unit kerja dan unit pelaksana teknis di Lingkungan BPOM. Kegiatan dimaksud adalah Layanan Bantuan Hukum yang berdasarkan Pasal 51 dan Pasal 52 Keputusan Kepala BPOM Nomor 02001/SK/KBPM Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan, menjadi tugas pokok dan fungsi dari Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat terdiri dari:

- a. Pertimbangan Hukum;
- b. Layanan Bantuan Hukum;
- c. Penyuluhan Hukum.

Selama tahun 2017, target jumlah layanan bantuan hukum yang diberikan sebesar 220 layanan, terealisasi sebesar 291 layanan. Rincian capaian IKU per-triwulan adalah sebagai berikut.

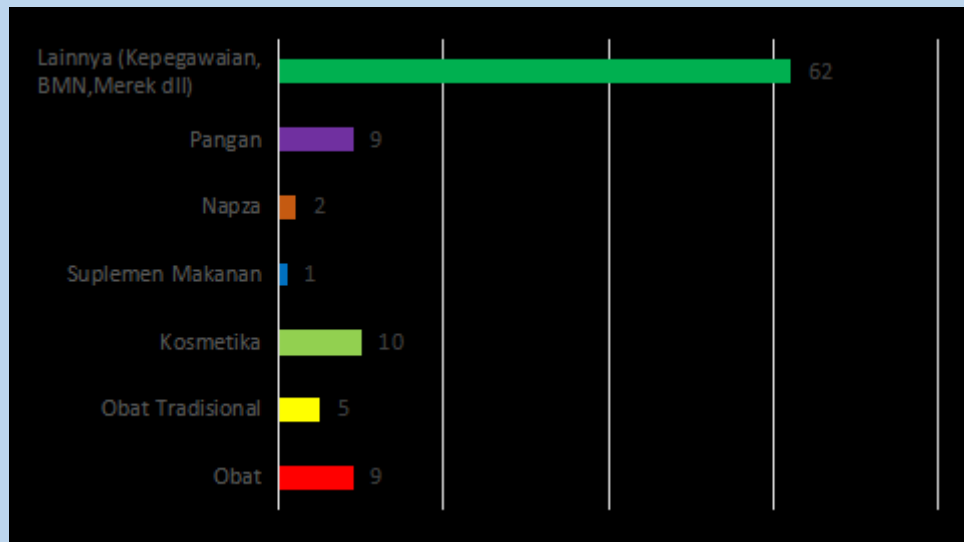
Tabel III.11 Capaian IKU per-Triwulan Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang Diberikan Tahun 201

	Triwulan 1	s/d Triwulan 2	s/d Triwulan 3	s/d Triwulan 4
Target	80	100	160	220
Realisasi	50	100	219	291
Capaian	62,50%	100%	99,55%	132,27%



Gambar III.16 Profil Capaian per-Triwulan IKU Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang Diberikan Tahun 2017

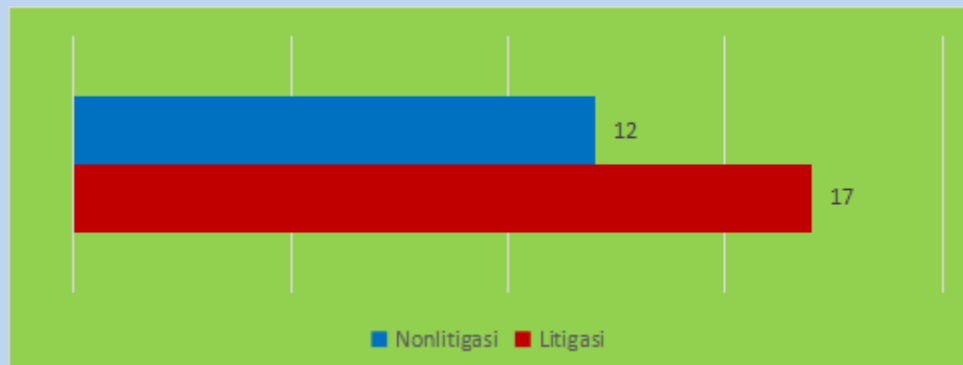
Kegiatan yang dilakukan antara lain adalah pertimbangan hukum yaitu pemberian pendapat hukum (*legal opinion*) terhadap permasalahan di bidang pengawasan obat dan makanan serta permasalahan lain di lingkungan BPOM. Pertimbangan hukum yang telah diberikan selama tahun 2017 adalah sebesar 98 layanan, dengan rincian berdasarkan jenis komoditi adalah sebagai berikut : obat sebesar 9 layanan, obat tradisional sebesar 5 layanan, pangan sebesar 9 layanan, suplemen makanan sebesar 1 layanan, Napza sebesar 2 layanan, dan kosmetika sebesar 10 layanan. Pertimbangan hukum terbanyak yang diberikan adalah jenis lain-lain yang mencakup kepegawaian, merek, pengadaan barang/jasa dan Barang Milik Negara sebesar 62 layanan.



Gambar III.17 Profil Pertimbangan Hukum selama Tahun 2017 berdasarkan Jenis Komoditi

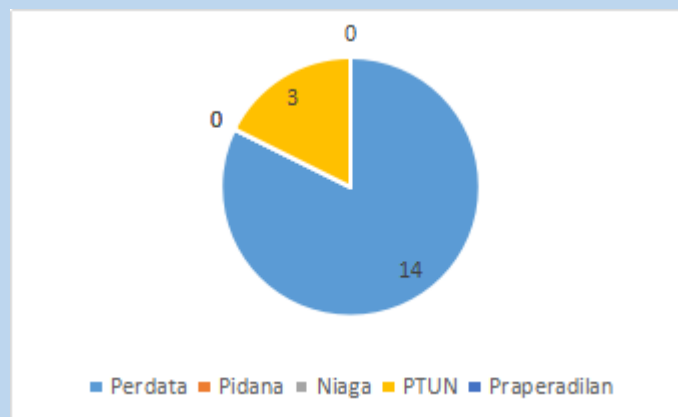
Layanan Bantuan Hukum yang diberikan berupa penanganan perkara hukum baik litigasi maupun non litigasi di bidang hukum perdata, tata usaha negara, niaga, praperadilan, dan pidana, serta fasilitator dan pemberian advokasi/pendampingan terhadap pemanggilan saksi atau permintaan bantuan ahli. Pada tahun 2017, jumlah layanan yang diberikan sebanyak 101 layanan yang terdiri dari penanganan perkara

hukum sebanyak 17 layanan terdiri dari Penanganan Perkara Litigasi dan Non Litigasi sebanyak 12 Layanan serta permintaan bantuan keterangan saksi/ahli dan pendampingan saksi/ahli sebanyak 72 layanan.



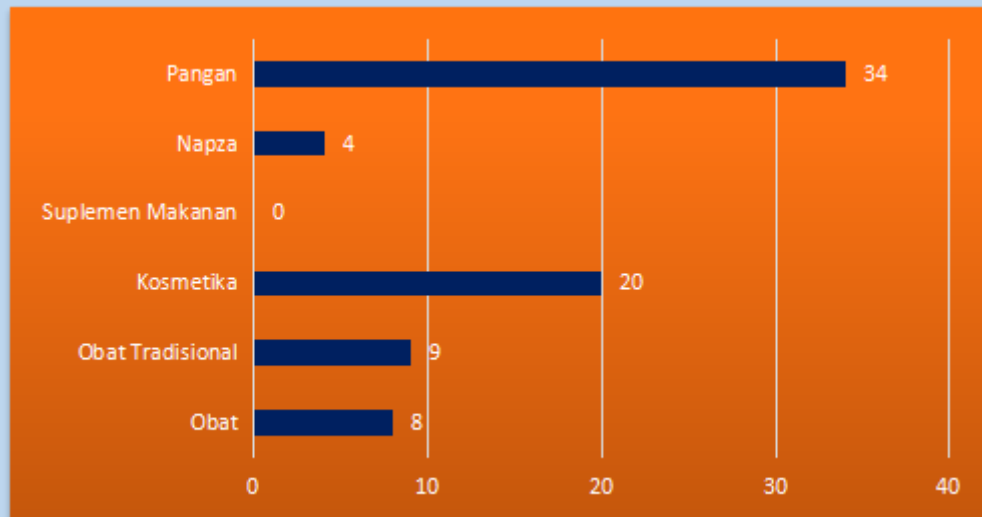
Gambar Profil Penanganan Perkara selama Tahun 2017 berdasarkan Jenis Perkara Litigasi dan Non Litigasi

Penanganan Perkara Hukum Litigasi pada tahun 2017 berjumlah 17 perkara yang terdiri dari perkara di bidang hukum perdata yaitu sebesar 14 layanan, perkara di bidang hukum pidana sebesar 0 layanan, penanganan perkara di bidang hukum niaga sebesar 0 layanan, penanganan perkara di bidang tata usaha negara sebesar 3 layanan, penanganan perkara di bidang praperadilan 0 layanan. Penanganan Perkara Hukum Non-Litigasi (penanganan perkara hukum di luar pengadilan) pada tahun 2017 berjumlah 12 Layanan.



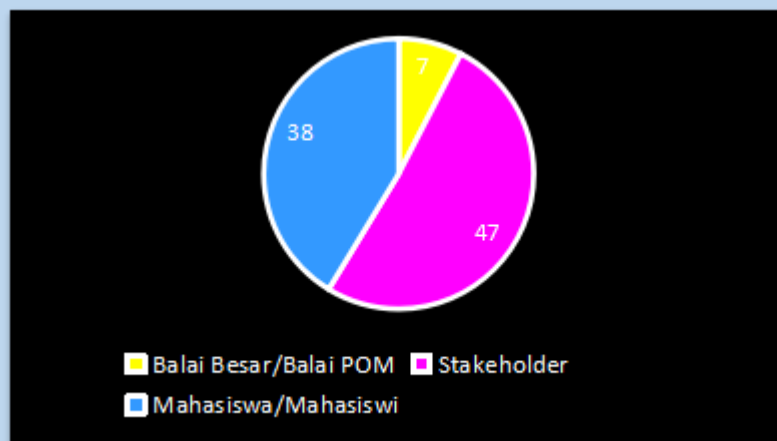
Gambar Profil Penanganan Perkara selama Tahun 2017 berdasarkan Jenis Perkara

Koordinasi dalam rangka memfasilitasi pemanggilan saksi dan/atau permintaan bantuan keterangan ahli serta pendampingan saksi/ahli yang banyak dilakukan adalah di bidang Pangan sebesar 34 layanan, selanjutnya Kosmetika sebesar 20 layanan, kemudian di bidang Obat Tradisional sebesar 9 layanan, dan Obat sebesar 8 layanan, Napza 4 layanan, Suplemen Kesehatan sebesar 0 Layanan.



Gambar Profil Permintaan Keterangan dan Pendampingan Saksi/Ahli berdasarkan Komoditi Tahun 2017

Penyuluhan hukum adalah pemberian informasi mengenai peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan obat dan makanan serta peraturan lain yang terkait kepada unit teknis dan unit pelaksana teknis. Selama tahun 2017, penyuluhan hukum yang dilakukan sebanyak 92 layanan. Sasaran penyuluhan hukum dilakukan terhadap Balai Besar/Balai POM, *stakeholder* (Pengacara dan LSM), Perguruan Tinggi/Mahasiswa, panitia pengadaan barang/jasa dan unit teknis di pusat. Data penyuluhan hukum yang dilakukan terhadap sasaran-sasaran pada tahun 2017 dijelaskan sebagai berikut: penyuluhan hukum terhadap Balai Besar/Balai POM sebesar 7 Layanan, *stakeholder* (Pengacara dan LSM) sebesar 47 Layanan penyuluhan hukum terhadap Perguruan Tinggi/Mahasiswa sebesar 38 Layanan.



Profil Sasaran Kegiatan Penyuluhan Hukum Tahun 2017

Berikut adalah data profil target realisasi serta capaian jumlah layanan bantuan hukum yang diberikan selama periode 2016-2017 :

Tabel Perbandingan Target, Realisasi dan Capaian IKU Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang Diberikan pada Periode 2016-2017

TAHUN	2016	2017
TARGET	220	220
REALISASI	275	291
CAPAIAN	125%	132,27%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, terlihat bahwa capaian kinerja IKU Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang Diberikan pada tahun 2017 capaiannya jauh melebihi target yang telah ditetapkan, sehingga pada periode awal Renstra 2016 telah dilakukan *review* dengan menaikkan target kinerja. Namun pada tahun kedua periode Renstra 2015-2019, capaian kinerja tahun 2017 juga melebihi target. Hal ini terjadi karena hal-hal sebagai berikut :

- a. Terbitnya Peraturan Kepala BPOM Nomor 26 Tahun 2017 tentang Organisasi Tata kerja Badan POM, sehingga menimbulkan kebijakan-kebijakan baru pimpinan.
- b. Semakin meningkatnya permintaan pertimbangan hukum guna mendapatkan masukan maupun solusi dari suatu permasalahan hukum di bidang pengawasan obat dan makanan, Pengadaan Barang dan Jasa, kepegawaian, Barang Milik Negara (BMN), dan kasus hukum lainnya di lingkungan BPOM yang sesuai dengan dasar-dasar hukum yang berlaku;
- c. Kecenderungan meningkatnya permintaan bantuan ahli BPOM bidang obat dan makanan yang ditangani penyidik POLRI;
- d. Banyaknya perkara kasus hukum di bidang obat dan makanan yang masuk ke dalam ranah *projustitai*;
- e. Semakin meningkatnya kesadaran pegawai BPOM untuk mendapatkan layanan bantuan hukum agar dalam pelaksanaan kebijakan dan tugasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- f. Optimalisasi identifikasi masalah yang membutuhkan layanan bantuan hukum.

Realisasi kinerja sampai dengan tahun ini dibandingkan dengan target pada RPJMN 2015-2019 atau akhir periode Renstra 2015-2019, capaiannya sebesar 90,96%. Diharapkan pencapaian target kinerja pada pelaksanaan Renstra tahun berikutnya sampai akhir periode RPJMN 2015-2019 dapat dilakukan dengan baik.

Tabel Perbandingan Capaian IKU Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang Diberikan Tahun 2017 dengan Target RPJMN 2015-2019

Target RPJMN 2015-2019	Realisasi Tahun 2015	Realisasi Tahun 2016	Realisasi Tahun 2017	Capaian s/d 2017**)
1040	380	275	291	90,96

*) = Kumulatif realisasi Tahun 2015 ditambah realisasi Tahun 2016

**) = Persentase realisasi s/d Tahun 2016 terhadap Target RPJMN 2015-2019

Dengan tercapainya target indikator maka disimpulkan sasaran ini berhasil dicapai

B. REALISASI ANGGARAN

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2012, Menteri/Pimpinan Lembaga sebagai Pengguna Anggaran/Barang mempunyai tugas antara lain menyusun dan menyampaikan Laporan Keuangan Kementerian Negara/Lembaga yang dipimpinnya termasuk Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat yang merupakan salah satu unit pendukung BPOM. Pada tahun 2017, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat memperoleh anggaran bersumber dari DIPABPOM Nomor : 063.01.1.432731/2016 Tanggal 7 Desember 2015 yang semula Rp 25.575.100.000,-. Namun pada tengah tahun 2017 telah dilakukan *safeblocking* menjadi sebesar Rp 17.337.748.000,-. Realisasi anggaran selama tahun 2017 mencapai Rp 16.447.259.112,- atau sebesar 94,86% dari total pagu yang tersedia setelah *safeblocking*, dengan komposisi sebagai berikut:

**Tabel Pagu dan Realisasi Anggaran Berdasarkan Sasaran Kegiatan
Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2017**

No	Sasaran Kegiatan	PAGU (Rp)		Realisasi (Rp)	Prosentase Capaian (Setelah Blokir)
		Sebelum Blokir	Setelah blokir		
1	Tersusunnya rancangan peraturan perundang-undangan terkait pengawasan obat dan makanan	4.510.168.000	3.043.176.000	2.896.508.588	95,18%
2	Meningkatnya kualitas layanan komunikasi, informasi, dan edukasi obat dan makanan	11.894.752.000	10.445.190.000	9.964.105.313	95,39%
3	Terselenggaranya	3.505.092.000	2.888.512.000	2.738.493.071	94,81%

No	Sasaran Kegiatan	PAGU (Rp)		Realisasi (Rp)	Prosentase Capaian (Setelah Blokir)
		Sebelum Blokir	Setelah blokir		
	layanan pertimbangan hukum, penyuluhan hukum, dan bantuan hukum				
4	Sarana Pendukung Kinerja Biro Hukmas	665.088.000	960.870.000	848.152.140	88,27%
TOTAL		20.575.100.000	17.337.748.000	16.447.259.112	94,86%

Tabel Realisasi Anggaran Per Indikator Kinerja Utama Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Tahun 2017

No	Indikator	PAGU		Realisasi	Prosentase Capaian (Setelah Blokir)
		Tanpa Blokir	Dengan blokir		
1	Jumlah Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat dan Makanan aman	8.681.350.000	7.949.869.000	7.527.229.854	94,68%
2	Jumlah Layanan bantuan hukum yang diberikan	3.505.092.000	2.888.512.000	2.738.493.071	94,81 %
3	Jumlah Rancangan peraturan perundang-undangan yang dibuat	4.510.168.000	3.043.176.000	2.896.508.588	95,18%
4	Jumlah Layanan pengaduan dan informasi yang ditindaklanjuti	3.213.402.000	2.495.294.000	2.436.875.459	97,66%
5	Sarana Pendukung Kinerja Biro Hukmas	665.088.000	960.870.000	848.152.140	88,27%
TOTAL		20.575.100.000	17.337.748.000	16.447.259.112	94,86%

Realisasi anggaran Biro Hukum dan Humas pada tahun 2017 tidak mencapai 100%. Hal ini dikarenakan harga penawaran pengadaan barang dan jasa lebih rendah dari HPS yang telah ditetapkan, jumlah peserta yang hadir dalam kegiatan konsinyering lebih sedikit dari rencana.

Beberapa penghematan yang dilakukan Biro Hukum dan Humas pada tahun 2017 antara lain:

1. Sosialisasi ke Media dengan capaian anggaran sebesar 88,83%. Penghematan dilakukan karena ada beberapa kegiatan sosialisasi di media yang dilakukan di Balai dan menggunakan anggaran Balai seperti Konferensi Pers Pemusnahan di Medan dan Serang. Namun capaian kinerja mencapai 125%.
2. Review dan Kustomisasi Data Untuk Referensi Standar Jawaban Pengaduan Konsumen dengan capaian anggaran sebesar 86,63%. Penghematan dilakukan pada biaya *Fullday Meeting* di luar kantor yang lebih rendah dari anggaran yang tersedia. Capaian kinerja sebesar 100%.
3. Pemberian Advokasi (Advokat) Hukum kepada Pegawai Di Lingkungan BPOM dengan capaian anggaran sebesar 49,90%. Penghematan dilakukan karena setelah triwulan 3 tidak ada perkara yang memerlukan bantuan pemberian advokasi hukum. Capaian kinerja sebesar 50%.
4. Kajian/Pembahasan Rancangan Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Obat dan Makanan dengan capaian anggaran sebesar 73,69%, dimana penghematan dilakukan pada honorarium narasumber. Capaian kinerja 148,28%.

Adanya efisiensi/penghematan anggaran tersebut di atas tidak mengurangi capaian kinerja Biro Hukum dan Humas pada tahun 2017.

Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, realisasi anggaran Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel Profil Realisasi Anggaran Kegiatan Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat Periode 2015-2016

Keterangan	Tahun 2016	Tahun 2017
Anggaran	Rp14.850.000.000	Rp 20.575.100.000
Blokir Anggaran	Rp13.517.641.000	Rp 17.337.748.000
Realisasi	Rp13.175.320.997	Rp 16.447.259.112
Capaian	97,47%	94,86%

mbar

Pada tahun 2017 terlihat realisasi anggaran Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat sedikit berbeda dari tahun sebelumnya dikarenakan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan;
- b. Pencairan Anggaran dilaksanakan tepat waktu sesuai dengan *Plant Of Action* yang dibuat pada awal tahun anggaran; dan
- c. Optimalisasi pengadaan dalam rangka penyebaran informasi.

EFISIENSI KEGIATAN

Fokus pengukuran efisiensi adalah indikator *input* dan *output* dari satu kegiatan, diukur dari kemampuan suatu kegiatan menggunakan *input* yang lebih sedikit dalam menghasilkan *output* yang sama/lebih besar, atau presentase capaian *output* sama/lebih tinggi dari pada presentase capaian *input*. Efisiensi suatu kegiatan diukur dengan membandingkan indeks efisiensi (IE) terhadap standar efisiensi (SE).

Indeks efisiensi diperoleh dengan membagi persen capaian *output* terhadap persen capaian *input*, sesuai rumus berikut:

$$IE = \frac{\% \text{ Capaian Output}}{\% \text{ Capaian Input}}$$

Sedangkan standar efisiensi (SE) merupakan angka pembanding yang akan dijadikan standar dalam menilai efisiensi. Dalam hal ini, SE yang digunakan adalah indeks efisiensi sesuai rencana capaian, yaitu 1 (satu), yang diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} SE &= \frac{\% \text{ Rencana Capaian Output}}{\% \text{ Rencana Capaian Input}} \\ &= \frac{100\%}{100\%} \\ &= 1 \end{aligned}$$

Selanjutnya, efisiensi suatu kegiatan ditentukan dengan membandingkan IE terhadap SE, mengikuti formula logika berikut:

Jika $IE \geq SE$, maka kegiatan dianggap efisien
Jika $IE < SE$, maka kegiatan dianggap tidak efisien

Kemudian, terhadap kegiatan yang efisien atau tidak efisien tersebut diukur tingkat efisiensi (TE), yang menggambarkan seberapa besar efisiensi/ketidakefisienan yang terjadi pada masing-masing kegiatan, dengan menggunakan rumus berikut:

$$TE = \frac{IE - SE}{SE}$$

Secara keseluruhan kegiatan yang dilaksanakan oleh Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat selama tahun 2017 efisien karena $IE \geq SE$ dengan Tingkat Efisiensi (TE) sebesar 0,18. Hanya 1 kegiatan yang tidak efisien yaitu Sosialisasi Peraturan Perundang-Undangan dengan TE -0,40. Kegiatan ini merupakan kegiatan penyebarluasan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan yang diterbitkan pada tahun 2016, melalui penyampaian/pengiriman Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan kepada seluruh unit teknis baik di pusat maupun Unit Pelaksana Teknis (Balai Besar/Balai Pengawas Obat dan Makanan). Semula kegiatan ini akan direncanakan 5 (lima) kali. Namun dikarenakan pada tahun 2017, Peraturan Kepala BPOM banyak diterbitkan pada triwulan 3 dan triwulan 4, sehingga penyebarluasan dilakukan secara bersamaan (digabungkan pelaksanaannya).

Secara lengkap pengukuran efisiensi kegiatan dapat dilihat dalam Lampiran buku ini.

PERMASALAHAN DAN USULAN PENYELESAIAN

Dalam melaksanakan kegiatan untuk mendukung pencapaian sasaran strategis BPOM dan indikator kinerja yang telah ditetapkan Biro Hukmas, beberapa permasalahan yang dialami, antara lain:

1. Beberapa kegiatan di Bagian Hubungan Masyarakat bersifat dinamis, utamanya terkait isu aktual Obat dan Makanan yang berkembang di masyarakat, sehingga membutuhkan respon cepat seperti penerbitan siaran pers/ klarifikasi atau penjelasan berita, penyelenggaraan konferensi pers, pelayanan permohonan wawancara/*talkshow*, dll. Banyaknya kegiatan yang bersifat dinamis tersebut menjadi salah satu penyebab beberapa *timeline* kegiatan lain tertunda, seperti penerbitan buletin dan kaleidoskop. Untuk itu, ke depan perlu perkuatan strategi manajemen isu sebagai langkah antisipasi terhadap isu aktual terkait Obat dan Makanan di masyarakat.
2. Secara struktur organisasi, Biro Hukmas tidak memiliki seksi/subbagian tata operasional atau tata usaha. Tidak adanya personel yang secara khusus mengelola tata operasional/tata usaha di lingkungan Biro Hukum dan Humas, termasuk penatausahaan pencairan anggaran dan kepegawaian, hal tersebut menyebabkan bertambahnya beban kerja di tiap Bagian. Dengan demikian, personel Biro Hukum dan Humas belum dapat secara maksimal melakukan pekerjaan teknis sesuai dengan tugas utamanya dikarenakan harus terbebani dengan pengelolaan penatausahaan di lingkungan Biro Hukum dan Humas.
3. Ruang kerja Bagian Humas, Pengaduan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan yang sangat sempit menyebabkan kekurangnyamanan dalam bekerja, sehingga *output* menjadi kurang optimal. Fasilitas ruang wartawan juga belum bisa dimanfaatkan secara optimal karena masih digunakan untuk aktivitas kegiatan lain. Ruang wartawan perlu dipersiapkan secara khusus untuk mengakomodir keperluan media saat berada di BPOM dan memerlukan ruang untuk mengolah berita setelah meliput kegiatan BPOM. Selain untuk memberikan pelayanan yang baik kepada media massa sebagai salah satu konsumen BPOM, dengan mengadakan ruang wartawan

khusus ini akan menunjukkan penghargaan dan apresiasi BPOM sangat besar terhadap media massa sebagai mitra kerja dalam penyebaran informasi mengenai Obat dan Makanan kepada masyarakat.

4. Sarana alat pengolah data masih belum memadai di Bagian Pengaduan Konsumen, antara lain spesifikasi beberapa PC (Komputer) sudah tidak sesuai dengan kebutuhan sehingga perlu diganti sesuai dengan *operating system* terbaru.
5. Keterbatasan jumlah SDM menyebabkan personel Biro Hukum dan Humas harus melebihi jam kerja dan kinerja menjadi kurang optimal. Terkait hal tersebut, dengan analisis beban kerja yang dilakukan, maka Biro Hukum dan Humas berharap bisa mendapatkan tambahan SDM sesuai dengan kompetensinya, agar capaian kinerja dapat lebih optimal. Latar belakang pendidikan tidak hanya apoteker, tetapi Biro Hukum dan Humas juga membutuhkan sarjana hukum, akuntansi, manajemendankomputer. Selain itu, untuk mengatasi hal tersebut, telah direkrut tenaga pramubakti sesuai dengan alokasi anggaran yang tersedia.
6. Dalam proses penyusunan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan internal BPOM (Biro Hukum dan Humas dan unit teknis) belum melakukan koordinasi optimal.
7. Masih perlunya intensifikasi koordinasi dengan unit teknis terkait tindak lanjut rujukan atas pengaduan dan permintaan informasi ke ULPK. Hal ini karena masih kurangnya komitmen unit kerja untuk memenuhi *timeline respon* rujukan yang telah disepakati. Belum semua unit teknis memiliki Instruksi Kerja (IK) penanganan rujukan atas pengaduan dan permintaan informasi dari ULPK yang sejalan dengan IK penanganan rujukan di ULPK.
8. Penegakan hukum di bidang obat dan makanan masih belum menimbulkan efek jera. Dalam upaya penegakan hukum terkait tindak pidana obat dan makanan, BPOM tidak dapat berperan sebagai *single player* akan tetapi perlu dukungan dan jaringan kerja sama yang baik dengan semua pemangku kepentingan termasuk para penegak hukum dalam rangkaian sistem peradilan pidana terpadu (*Integrated Criminal Justice System*). Selama ini penegakan hukum yang dijatuhkan kepada para pelanggar tindak pidana bidang obat dan makanan tidak efektif. Putusan hukum yang dijatuhkan tidak efektif dan tidak ada efek jera dan tidak sebanding dengan insentif ekonomi serta keuntungan finansial yang didapatkan oleh para pelanggar hukum. Hal ini mengakibatkan pelanggaran berulang.
9. Tindak lanjut penunjukkan ahli yang terlalu lama dari unit teknis terkait permintaan bantuan ahli dan sinkronisasi waktu yang belum optimal antara Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat dengan unit teknis sehingga pelaksanaan pendampingan pemberian keterangan saksi/ahli memakan waktu yang lama.



Bab IV Penutup

A. KESIMPULAN

Penyusunan Laporan Kinerja (LAPKIN) ini merupakan bentuk penjabaran prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas serta pertanggungjawaban kinerja Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat kepada para pemangku kepentingan, disamping sebagai sarana evaluasi atas pencapaian kinerja dan upaya untuk memperbaiki kinerja di masa mendatang.

Secara garis besar, pencapaian kinerja Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat pada tahun 2016 adalah sebagai berikut:

1. Sasaran strategis/ program meningkatnya kuantitas dan kualitas produk hukum dalam rangka memperkuat pengawasan obat dan makanan berhasil dicapai. Nilai Pencapaian Sasaran ini sebesar 108,00% dengan kategori memuaskan;
2. Sasaran strategis/ program meningkatnya partisipasi masyarakat dan efektivitas kerja sama dengan pencapaian sasaran sebesar 97,37% dengan kategori cukup;

Pencapaian sasaran kegiatan Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat yang diukur melalui 4 (empat) indikator kinerja utama dalam 3 sasaran kegiatan dengan hasil sebagai berikut:

1. Sasaran kegiatan tersusunnya rancangan peraturan perundang-undangan terkait pengawasan obat dan makanan, diukur dengan indikator kinerja Jumlah rancangan peraturan perundang-undangan yang disusun, berhasil dicapai. Nilai Pencapaian Sasaran ini sebesar 112,00% dengan kategori memuaskan ;
2. Sasaran kegiatan meningkatnya kualitas layanan komunikasi, informasi, dan edukasi obat dan makanan yang diukur dengan indikator kinerja jumlah informasi Obat dan Makanan yang dipublikasikan dan jumlah layanan pengaduan dan informasi konsumen yang ditindaklanjuti, berhasil dicapai. Nilai pencapaian sasaran ini sebesar 100,14% dengan kategori memuaskan;
3. Sasaran kegiatan terselenggaranya layanan pertimbangan hukum, penyuluhan hukum dan bantuan hukum diukur dengan indikator kinerja Jumlah Layanan Bantuan Hukum yang diberikan, berhasil dicapai. Nilai Pencapaian Sasaran ini sebesar 125,00% dengan kategori memuaskan.

Secara keseluruhan kegiatan yang dilaksanakan oleh Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat selama tahun 2016 efisien dengan Tingkat Efisiensi (TE) sebesar 0,18

B. SARAN

Tahun 2016 merupakan tahun kedua pelaksanaan Renstra BPOM 2015-2019. Terkait rencana strategi 2015-2019 Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat terus melakukan upaya perbaikan secara berkesinambungan guna meningkatkan kinerja pada masa mendatang. Beberapa rencana tindak lanjut yang akan dilakukan Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, antara lain:

1. Dalam perencanaan kinerja pada RPJMN 2015 – 2019 yang dituangkan dalam dokumen Renstra 2015-2019, target pencapaian perlu lebih dipertajam dengan analisis dan data dukung yang memadai, sehingga capaiannya dapat lebih optimal sesuai dengan perencanaan. Untuk tahun anggaran selanjutnya, Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat sudah melakukan review terhadap target indikator kinerja dan sudah ditetapkan dalam perjanjian kinerja tahun 2017;
2. Pemantapan strategi kehumasan untuk mewujudkan misi BPOM memberdayakan masyarakat agar mampu melindungi diri dari Obat dan Makanan yang berisiko terhadap kesehatan sekaligus meningkatkan citra BPOM di masyarakat;
3. Perlu melakukan evaluasi efektifitas penerapan peraturan perundang-undangan dalam mendukung pengawasan obat dan makanan;
4. Peningkatan sarana dan prasarana serta infrastruktur pendukung untuk menunjang kinerja;
5. Peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM melalui pelatihan diklat fungsional/teknis;
6. Peningkatan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan, bantuan hukum, layanan pengaduan konsumen dan hubungan masyarakat.