

LAPORAN LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

— TRIWULAN I —

BALAI POM DI KENDARI

2 0 2 6



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KONSUMEN TW 1 TAHUN 2026

LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

BALAI POM DI KENDARI

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI, KONSULTASI DAN PENGADUAN OBAT DAN MAKANAN BALAI POM DI KENDARI

01 Januari – 31 Maret 2026

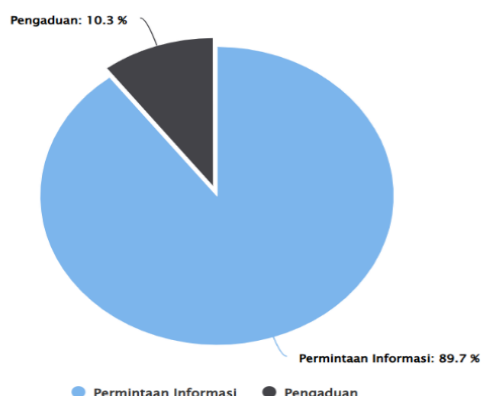
OT.03.03.5B.04.26.217

Jumlah Layanan Informasi dan Pengaduan TW 1 Tahun 2026 = 29 Layanan

- Jumlah layanan Pengaduan = 3 Layanan
- Jumlah Layanan Informasi = 26 Layanan

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Layanan

Tanggal 01/01/2026 s.d 31/03/2026



Jenis Layanan Informasi dan pengaduan secara Rinci dapat dilihat pada table dan grafik berikut :

Layanan Berdasarkan Kelompok Komoditas/Produk

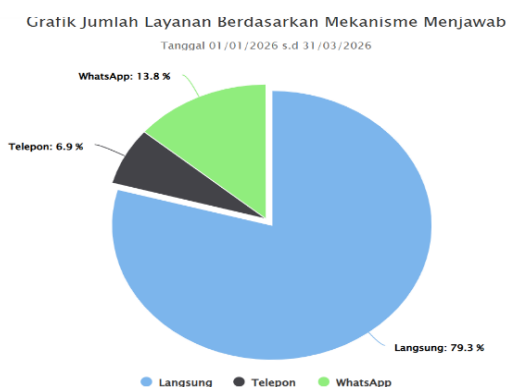
	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Obat	1	3.45%	0	0	1	3.45%
Pangan	17	58.62%	1	3.45%	18	62.07%
Obat Tradisional	3	10.34%	0	0.00%	3	10.34%
Kosmetika	4	13.79%	2	6.90%	6	20.69%
Suplemen Kesehatan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Napza	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Bahan Berbahaya	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Alkes	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
PKRT	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Info Umum	1	3.45%	0	0.00%	1	3.45%
Lainnya	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
JUMLAH	26	89.66%	3	10.34%	29	100%



Dari data layanan yang diberikan oleh Balai POM di Kendari untuk Triwulan 1 tahun 2026 jenis komoditi yang paling banyak adalah Pangan sebanyak 18 layanan atau 58,62 % yang terdiri dari 17 layanan informasi dan 1 layanan pengaduan. Kemudian Obat Tradisional sebanyak 3 layanan informasi atau 10,34%. Obat 1 layanan informasi atau 3,45%, Kosmetik 4 layanan informasi atau 13,79% dan 2 Layanan pengaduan. Demikian pula dengan info umum sebanyak 1 layanan informasi atau 3,45% PKRT, dan alkes tidak terdapat layanan

KELOMPOK MEKANISME MENJAWAB

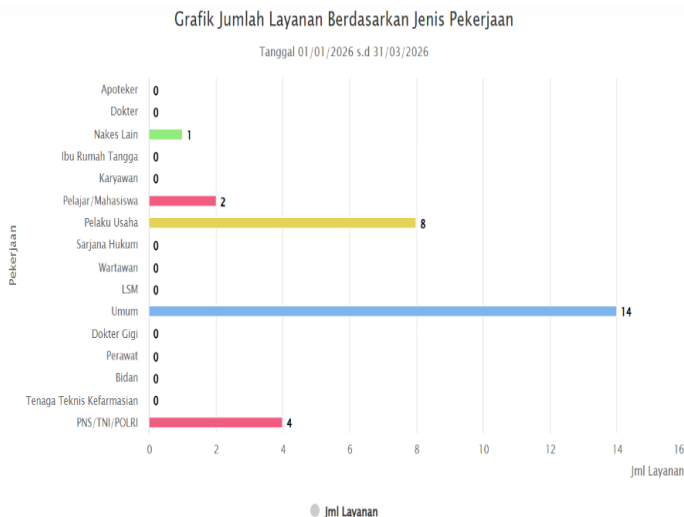
	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Email	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Langsung	21	72.41%	1	3.45%	22	75.86%
Telepon	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Fax	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Surat	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
SMS	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Medsos	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Mobile	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Kotak Saran	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
WhatsApp	5	17.24%	2	6.90%	7	24.14%
Aplikasi Lain	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
JUMLAH	26	89.66%	3	10.34 %	29	100.00 %



Dari data tabel dan Grafik mekanisme menjawab secara langsung / tatap muka terdapat 21 layanan informasi 72,41 %, 1 layanan pengaduan 3,45 % sehingga total layanan langsung 22 atau 75,86 % dan melalui WhatsApp terdapat 5 layanan informasi atau 17,24 % dan pengaduan 2 atau 6,90% sehingga total layanan melalui WhatsApp 7 layanan atau 24,14%

JENIS PROFESI KONSUMEN

	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Apoteker	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Dokter	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Nakes Lain	0	0.00%	1	3.45%	1	3.45%
Ibu Rumah Tangga	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Karyawan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Pelajar/Mahasiswa	2	6.90%	0	0.00%	2	6.90%
Pelaku Usaha	8	27.59%	0	0.00%	8	27.59%
Sarjana Hukum	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Wartawan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
LSM	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Umum	12	41.38%	2	6.90%	14	48.28%
Dokter Gigi	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Perawat	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Bidan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Tenaga Teknis Kefarmasian	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
PNS/TNI/POLRI	4	13.79%	0	0.00%	4	13.79%
JUMLAH	26	89.66%	3	10.34%	29	100%



Permintaan informasi dan pengaduan berdasarkan jenis pekerjaan yang terbanyak adalah kelompok umum 12 layanan informasi atau 41,38% dan 2 layanan pengaduan atau 6,90% sehingga total layanan yang diberikan 14 atau 48,28 %. Kemudian pelaku usaha layanan informasi 8 atau 27,59 % disusul dengan PNS layanan informasi 4 orang atau 13,79 %, Pelajar dan mahasiswa layanan informasi 2 orang atau 6,90%, Tenaga kesehatan lainnya layanan pengaduan 1 orang atau 3,45 %.

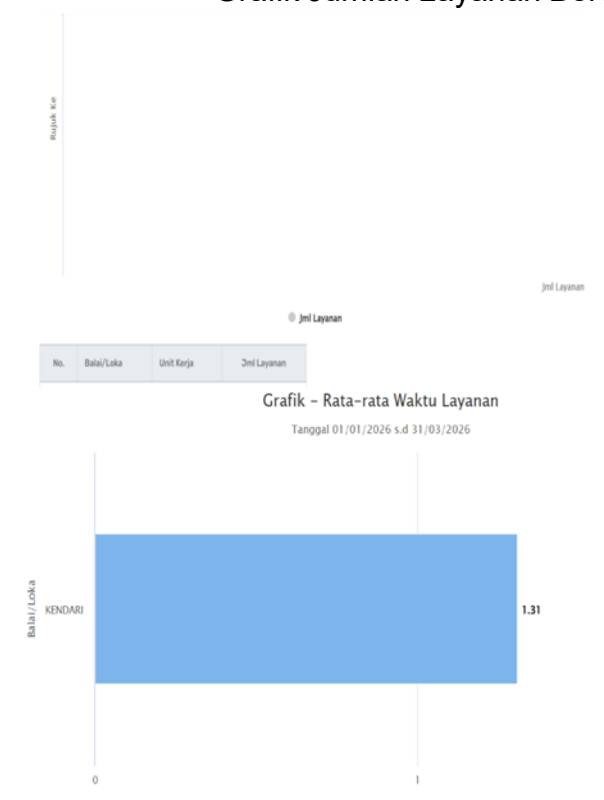
KELOMPOK INFORMASI PRODUK

KELOMPOK INFORMASI PRODUK						
	I	%	P	%	JML	%
Farmakologi	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Mutu	2	6.90%	0	0.00%	2	6.90%
Legalitas	19	65.52%	3	10.34%	22	75.86%
Penandaan	2	6.90%	0	0.00%	2	6.90%
Info lain ttg Produk	1	3.45%	0	0.00%	1	3.45%
Info Umum	2	6.90%	0	0.00%	2	6.90%

Untuk kelompok informasi produk dari tabel tersebut menunjukkan Informasi legalitas paling tertinggi yaitu 19 atau 65,52 % permintaan informasi. Terdapat pengaduan legalitas produk sebesar 3 atau 10,34 %. Mutu sebanyak 2 permintaan informasi atau 6,90 %, penandaan sebanyak 2 permintaan informasi atau 6,90 %, info umum sebanyak 2 permintaan informasi atau 6,90 %, Info lain tentang produk terdapat 1 layanan informasi atau 3,45 % .

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Rujukan Unit Teknis

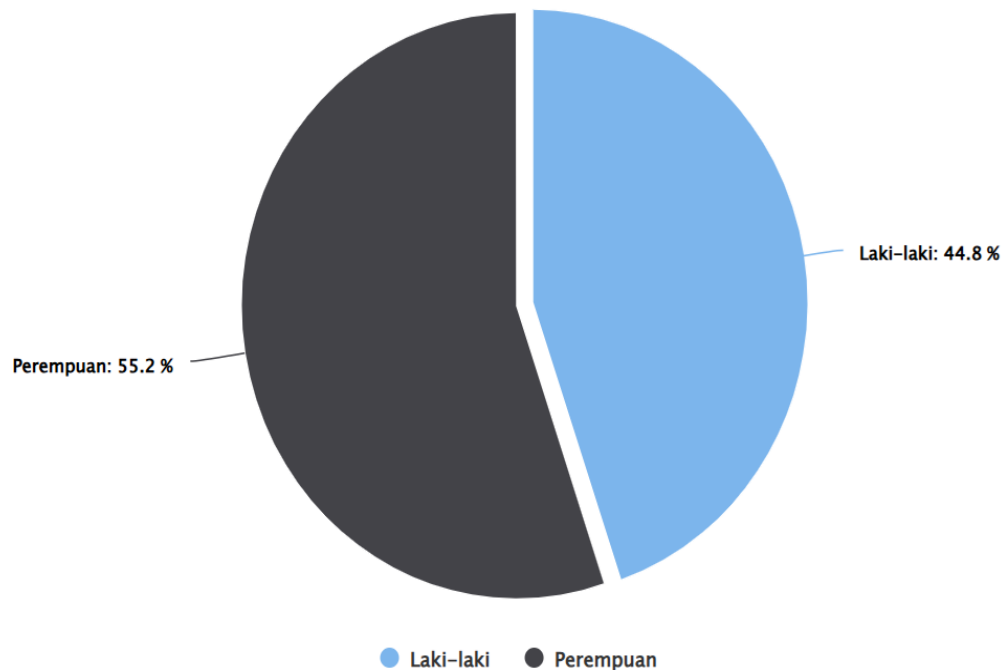
Dari Grafik tidak terdapat layanan yang dirujuk ke substansi penindakan maupun ke bagian lain untuk di Tindak lanjuti. Rata-rata informasi dan pengaduan langsung di tindak lanjuti



Rata rata layanan langsung di jawab dan di TL, sedang Rata –rata waktu layanan berdasarkan inputan data adalah 1,3 HK, hal ini menunjukkan waktu SLA melebihi. Dari hasil pemantauan penyebab dari lebihnya waktu SLA adalah inputan data pada aplikasi tidak dapat langsung diinput pada saat pelayanan oleh karena terdapat aplikasi error atau tak dapat diakses pada saat akan diinput.

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin

Tanggal 01/01/2026 s.d 31/03/2026



Dari kelompok jenis kelamin perbandingan permintaan informasi adalah perempuan sebanyak 16 orang atau 55,2 % dan laki laki adalah 13 orang atau 44,8 %.

Mengetahui,
Kepala Balai Besar POM di Kendari



Andi Amira Nilawati, S.Si.,Apt., M.HSM.

Kendari, 17 April 2026
Ketua TIM Pelayanan Publik

A stylized handwritten signature in black ink.

Sienny, S.Si.,Apt