



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KONSUMEN TW 4 TAHUN 2025

LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

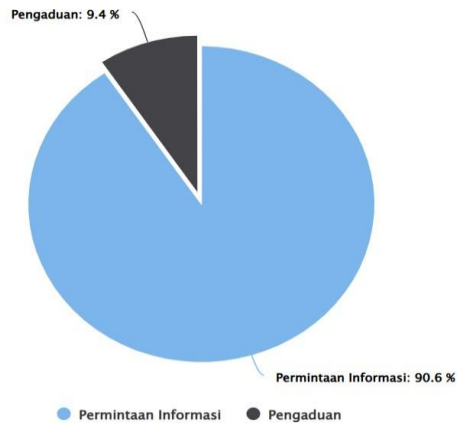
BALAI POM DI KENDARI

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI, KONSULTASI DAN PENGADUAN
OBAT DAN MAKANAN BALAI POM DI KENDARI
01 Juli – 30 September 2025
OT.03.01.6B.6B.01.26.07

Jumlah Layanan Informasi dan Pengaduan TW 4 Tahun 2025 = 32 Layanan

- Jumlah layanan Pengaduan = 3 Layanan
- Jumlah Layanan Informasi = 29 Layanan

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Layanan
Tanggal 01/10/2025 s.d 31/12/2025



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	4	12.5%	0	0,00%	4	12,5%
Pangan	15	46.88%	1	3,13%	16	50%
Obat Tradisional	6	18.75%	0	0,00%	6	18.75%
Kosmetika	0	0%	2	6,25%	2	6,25%
Suplemen Kesehatan	0	0%	0	0%	0	0%
Napza	0	0%	0	0%	0	0%
Bahan Berbahaya	0	0%	0	0%	0	0%
Alkes	0	0%	0	0%	0	0%
PKRT	0	0%	0	0%	0	0%
Info Umum	2	6,25%	0	0%	2	6,25%
Lainnya	2	6,25%	0	0%	2	6,25%
JUMLAH	29	90,63%	3	9,38%	32	100%



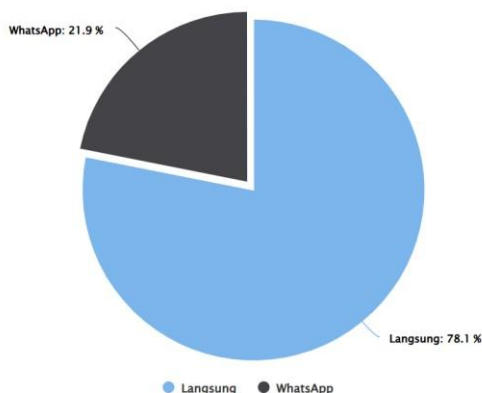
Dari data layanan yang diberikan oleh Balai POM di Kendari untuk Triwulan 4 tahun 2025 jenis komoditi yang paling banyak adalah Pangan sebanyak 16 layanan atau 50 % yang terdiri dari 15 layanan informasi dan 1 layanan pengaduan. Kemudian Obat Tradisional sebanyak 6 layanan informasi atau 18,75%. Obat 4 layanan informasi atau 12,5%, Kosmetik 2 atau 6,25 % Layanan pengaduan. Demikian pula dengan info umum dan lainnya sebanyak 2 layanan atau 6,25%. Suplemen, PKRT, dan alkes tidak terdapat layanan.

KELOMPOK MEKANISME MENJAWAB

	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Email	0	0%	0	0%	0	0%
Langsung	25	78.13%	0	0%	25	78.13%
Telepon	0	0%	1	3.13%	1	3.13%
Fax	0	0%	0	0%	0	0%
Surat	0	0%	0	0%	0	0%
SMS	0	0%	0	0%	0	0%
Medsos	0	0%	0	0%	0	0%
Mobile	0	0%	0	0%	0	0%
Kotak Saran	0	0%	0	0%	0	0%
WhatsApp	4	12.5%	2	6.25%	6	18.75%
Aplikasi Lain	0	0%	0	0%	0	0%
JUMLAH	29	90.63%	3	9.38%	32	100%

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Mekanisme Menjawab

Tanggal 01/10/2025 s.d 31/12/2025



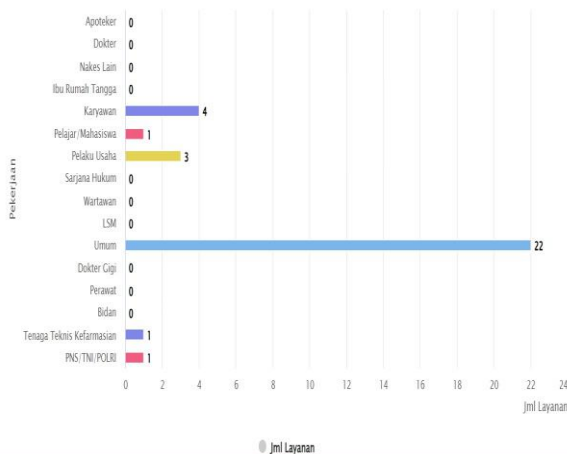
Dari data table dan Grafik mekanisme menjawab secara langsung / tatap muka terdapat 25 layanan 78,13 % dan melalui medsos terdapat 4 layanan informasi atau 12,5% dan pengaduan 2 atau 6,25% sehingga total layanan melalui medsos 6 layanan atau 18,75%

JENIS PROFESI KONSUMEN

	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Apoteker	0	0%	0	0%	0	0%
Dokter	0	0%	0	0%	0	0%
Nakes Lain	0	0%	0	0%	0	0%
Ibu Rumah Tangga	0	0%	0	0%	0	0%
Karyawan	4	12.5%	0	0%	4	12.5%
Pelajar/Mahasiswa	1	3.13%	0	0%	1	3.13%
Pelaku Usaha	3	9.38%	0	0%	3	9.38%
Sarjana Hukum	0	0%	0	0%	0	0%
Wartawan	0	0%	0	0%	0	0%
LSM	0	0%	0	0%	0	0%
Umum	19	59.38%	3	9.38%	22	68.75%
Dokter Gigi	0	0%	0	0%	0	0%
Perawat	0	0%	0	0%	0	0%
Bidan	0	0%	0	0%	0	0%
Tenaga Teknis Kefarmasian	1	3.13%	0	0%	1	3.13%
PNS/TNI/POLRI	1	3.13%	0	0%	1	3.13%
JUMLAH	29	90.63%	3	9.38%	32	100%

Gratik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tanggal 01/10/2025 s.d 31/12/2025



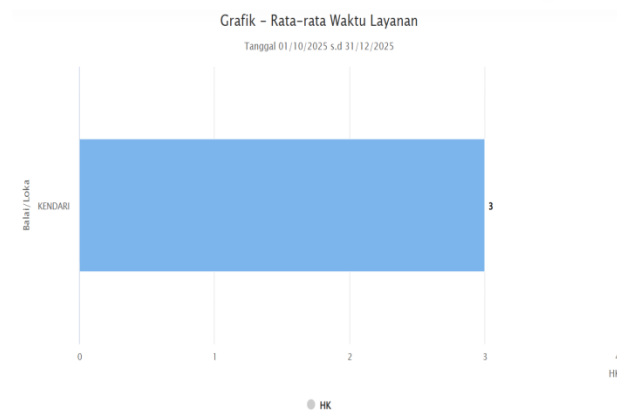
Permintaan informasi dan pengaduan berdasarkan jenis pekerjaan yang terbanyak adalah kelompok umum 19 layanan informasi atau 59,38% dan 3 layanan pengaduan atau 9,38% sehingga total layanan yang diberikan 22 atau 68,75%. Kemudian karyawan 4 orang atau 12,5%, pelaku usaha 3 atau 9,38% disusul dengan PNS, Tenaga kefarmasian dan mahasiswa masing-masing 1 orang atau 3,13%.

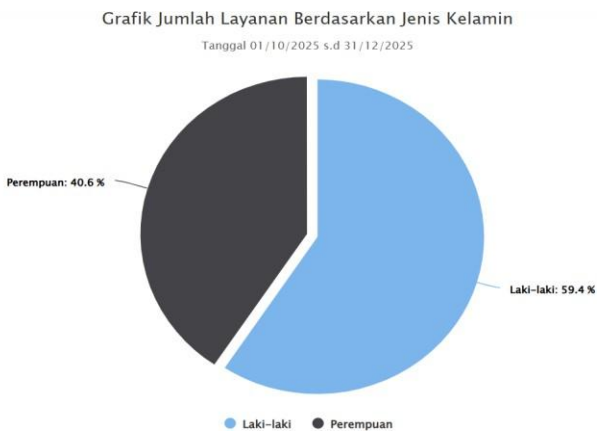
KELOMPOK INFORMASI PRODUK

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Farmakologi	0	0%	0	0%	0	0%
Mutu	6	18.75%	0	0%	6	18.75%
Legalitas	18	56.25%	1	3.13%	19	59.38%
Penandaan	1	3.13%	1	3.13%	2	6.25%
Informasi lain ttg produk	0	0%	0	0%	0	0%
Info Umum	4	12.5%	1	3.13%	5	15.63%
JUMLAH	29	90.63%	3	9.38%	32	100%

Untuk kelompok informasi produk dari tabel tersebut menunjukkan Informasi legalitas paling tertinggi yaitu 18 atau 56,25 % permintaan informasi. Terdapat pengaduan legalitas produk sebesar 1 atau 3,13%. Mutu merupakan urutan kedua tertinggi permintaan informasi yaitu sebanyak 6 atau 18,75%. info umum 4 layanan atau 12,5% dan terdapat pengaduan 1 atau 3,13% serta penandaan 1 atau 3,13% layanan informasi dan 1 layanan pengaduan atau 3,13%.

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Rujukan Unit Teknis





Dari kelompok jenis kelamin perbandingan permintaan informasi adalah perempuan sebanyak 13 orang atau 40,6% dan laki laki adalah 19 orang atau 59,4%.

Rencana Tindak lanjut :

1. Petugas layanan secara konsisten melakukan penginputan data layanan informasi dan pengaduan ke aplikasi Simpellpk.
2. Penambahan jumlah petugas yang dapat mengakses sistem aplikasi terkait.

Kendari, 31 Desember 2025

Ketua TIM Pelayanan Publik

Dra. Hasnah Nur,Apt.,MPH