



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KONSUMEN TW 2 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 April – 30 Juni 2026

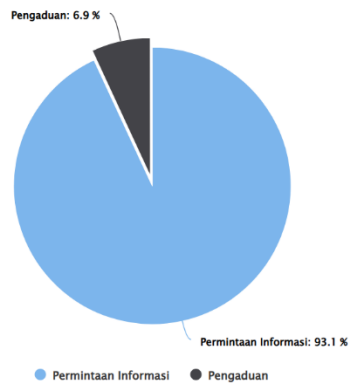
OT.03.01.5B.07.26.383

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

- Jumlah layanan Pengaduan = 2 Layanan
- Jumlah Layanan Informasi = 27 Layanan

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Layanan

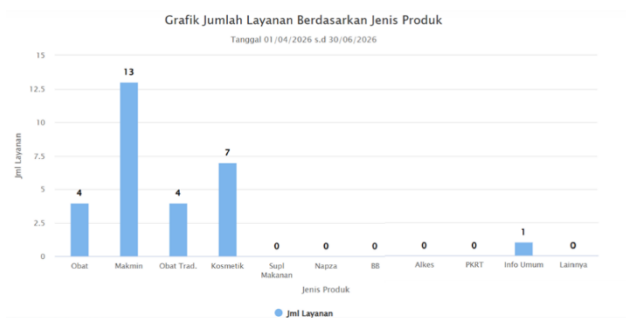
Tanggal 01/04/2026 s.d 30/06/2026



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	3	10.34%	1	3.45%	0	0.00%
Pangan	13	44.83%	0	0.00%	0	0.00%
Obat Tradisional	4	13.79%	0	0.00%	0	0.00%
Kosmetika	6	20.69%	1	3.45%	0	0.00%
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%	0	0.00%
Lainnya	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
JUMLAH	27	93.10%	2	6.10%	29	100%



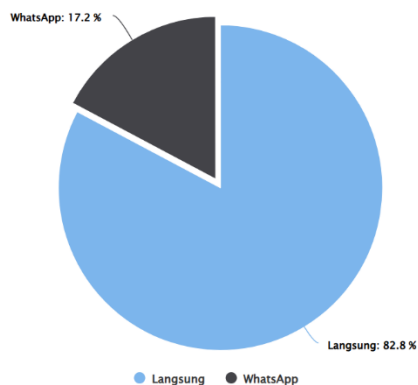
PKRT, dan alkes tidak terdapat layanan.

Dari data layanan yang diberikan oleh Balai POM di Kendari untuk Triwulan 2 tahun 2026 jenis komoditi yang paling banyak adalah Pangan sebanyak 13 layanan atau 44,83 % yang terdiri dari 13 layanan informasi. Kemudian Obat Tradisional sebanyak 4 layanan informasi atau 13.79%. Obat terdiri dari 3 layanan informasi atau 10.34% dan 1 Layanan pengaduan atau 3.45%, Kosmetik 6 layanan informasi atau 20.69% dan 1 Layanan pengaduan atau 3.45%. Demikian pula dengan info umum sebanyak 1 layanan informasi atau 3,45%

KELOMPOK MEKANISME MENJAWAB

	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Email	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Langsung	24	82.76%	0	0.00%	0	0.00%
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	3	10.34%	2	6.90%	0	0.00%
Aplikasi Lain	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
JUMLAH	27	93.10%	2	6.90%	0	0.00%

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Mekanisme Menjawab
Tanggal 01/04/2026 s.d 30/06/2026



Dari data table dan Grafik mekanisme menjawab secara langsung / tatap muka terdapat 24 layanan informasi 82,76 %, dan melalui WhatsApp terdapat 3 layanan informasi atau 10,34 % dan pengaduan 2 atau 6,90% sehingga total layanan melalui WhatsApp 5 layanan atau 17,24%

JENIS PROFESI KONSUMEN

	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Apoteker	2	6.90%	0	0.00%	2	6.90%
Dokter	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Nakes Lain	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Ibu Rumah Tangga	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Karyawan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Pelajar/Mahasiswa	6	20.69%	0	0.00%	6	20.69%
Pelaku Usaha	10	34.48%	0	0.00%	10	34.48%
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	7	24.14%	2	6.90%	9	31.03%
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	2	6.90%	0	0.00%	2	6.90%
Jumlah	27	93.11%	2	6.90%	29	100.00%



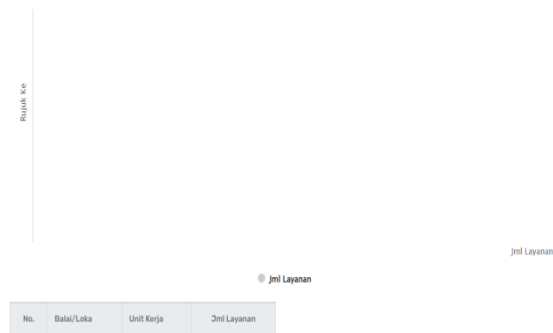
Permintaan informasi dan pengaduan berdasarkan jenis pekerjaan yang terbanyak adalah kelompok Pelaku usaha 10 layanan informasi atau 34,48% dan 2 layanan pengaduan atau 6,90% sehingga total layanan yang diberikan 14 atau 48,28 %. Kemudian kelompok umum layanan informasi 7 atau 24,14% dan layanan pengaduan 2 atau 6,90% disusul dengan Pelajar dan mahasiswa layanan informasi 6 orang atau 20,69%, PNS layanan informasi 2 orang atau 6,90 % dan Apoteker layanan Informasi 2 orang atau 6,90%.

KELOMPOK INFORMASI PRODUK

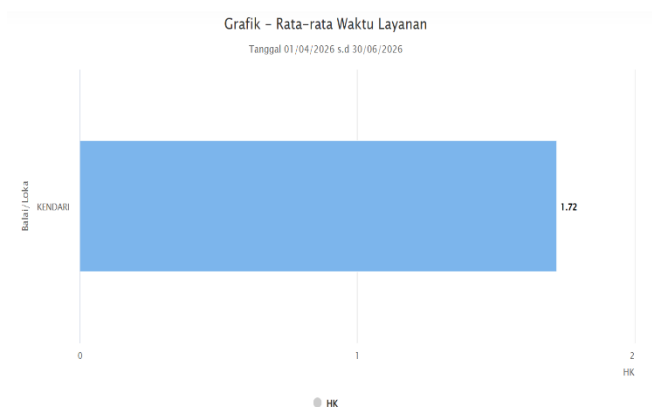
KELOMPOK INFORMASI PRODUK								
	I	%	P	%	S	%	JML	%
Farmakologi	1	3.45%	0	0.00%	0	0.00%	1	3.45%
Mutu	6	20.69%	0	0.00%	0	0.00%	6	20.69%
Legalitas	17	58.62%	1	3.45%	0	0.00%	18	62.07%
Penandaan	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Info lain ttg Produk	2	6.90%	1	3.45%	0	0.00%	3	10.34%
Info Umum	1	3.45%	0	0.00%	0	0.00%	1	3.45%

Untuk kelompok informasi produk dari tabel tersebut menunjukkan Informasi legalitas paling tertinggi yaitu 17 atau 58,62 % permintaan informasi. Terdapat pengaduan legalitas produk sebesar 1 atau 3,45 %. Mutu sebanyak 6 permintaan informasi atau 20,69 %, informasi lain tentang produk sebanyak 2 permintaan informasi atau 6,90 %, info umum sebanyak 1 permintaan informasi atau 3,45 %.

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Rujukan Unit Teknis



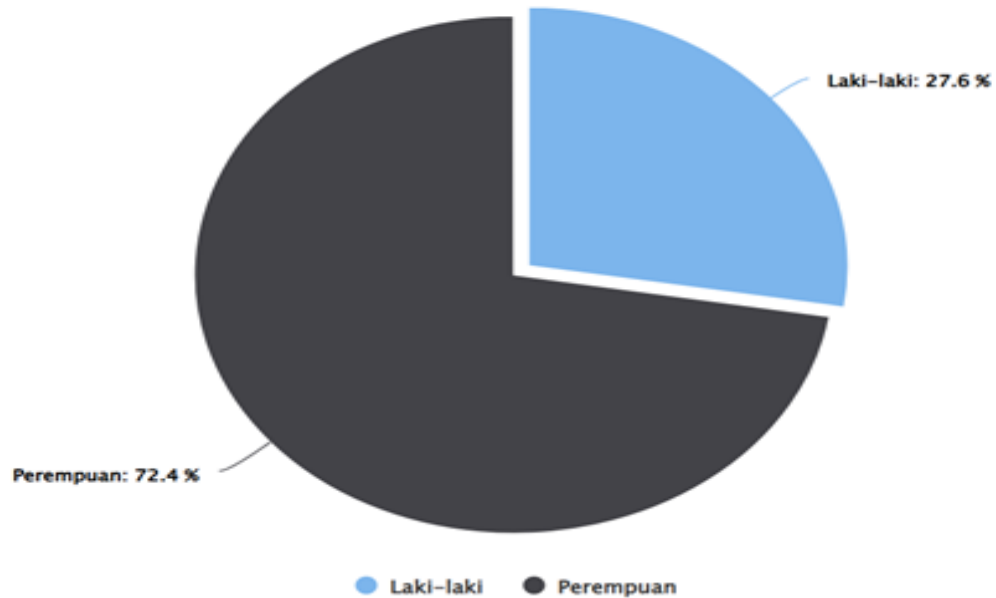
Dari Grafik tidak terdapat layanan yang dirujuk ke substansi penindakan maupun ke bagian lain untuk di Tindak lanjuti. Rata-rata informasi dan pengaduan langsung di tindak lanjuti



Rata rata layanan langsung di jawab dan di TL, sedang Rata –rata waktu layanan berdasarkan inputan data adalah 1,72 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 01/04/2026 s.d 30/06/2026



Dari kelompok jenis kelamin perbandingan permintaan informasi adalah perempuan sebanyak 21 orang atau 72,4 % dan laki laki adalah 8 orang atau 27,6 %.

Kendari, 30 Juni 2026

Ketua TIM Pelayanan Publik

Sienny, S.Si., Apt