



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN TAHUN 2024

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 Desember 2024
OT.03.03.6B.03.25.77

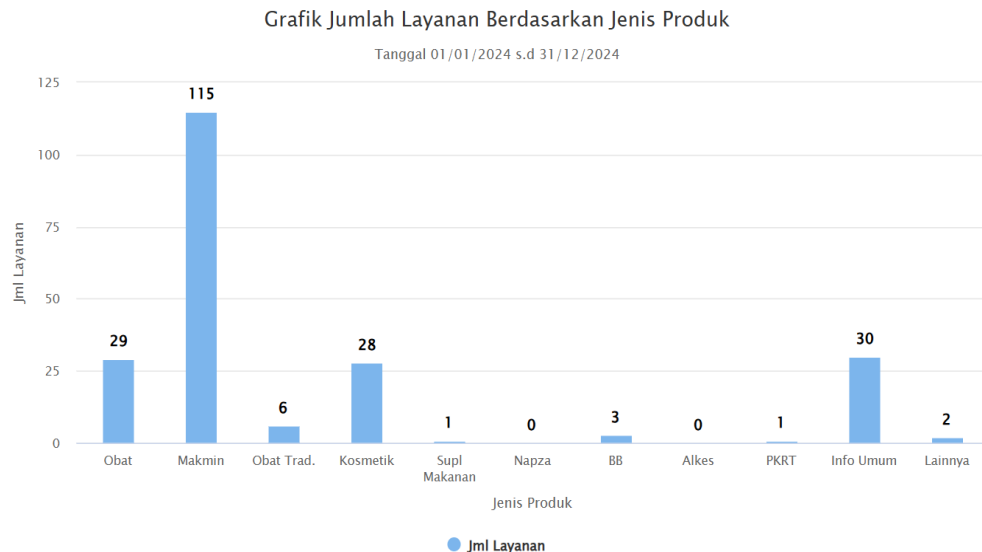
Jumlah Layanan Informasi dan Pengaduan Tahun 2024 = 215 Layanan

- Jumlah layanan Pengaduan = 10 Layanan
- Jumlah Layanan Informasi = 205 Layanan

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

Layanan Berdasarkan Kelompok Komoditas

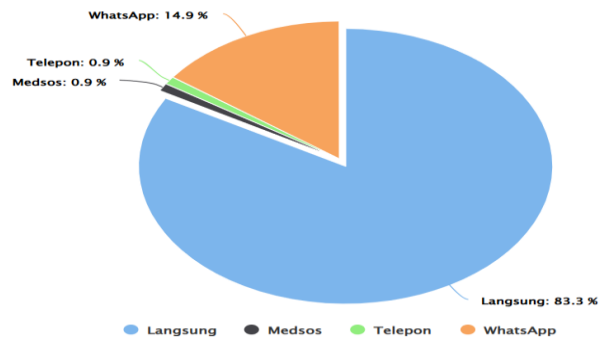
	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Obat	29	13.49%	0	0%	29	13.49%
Pangan	111	51.63%	4	1.86%	115	53.49%
Obat Tradisional	5	2.33%	1	0.47%	6	2.79%
Kosmetika	23	10.7%	5	2.33%	28	13.02%
Suplemen Kesehatan	1	0.47%	0	0%	1	0.47%
Napza	0	0%	0	0%	0	0%
Bahan Berbahaya	3	1.4%	0	0%	3	1.4%
Alat Kesehatan	0	0%	0	0%	0	0%
PKRT	1	0.47%	0	0%	1	0.47%
Info Umum	30	13.95%	0	0%	30	13.95%
Lainnya	2	0.93%	0	0%	2	0.93%
JUMLAH	205	95.35%	10	4.65%	215	100%



KELOMPOK MEKANISME MENJAWAB

	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Email	0	0%	0	0%	0	0%
Langsung	175	81.4%	3	1.4%	178	82.79%
Telepon	3	1.4%	0	0%	3	1.4%
Fax	0	0%	0	0%	0	0%
Surat	0	0%	0	0%	0	0%
SMS	0	0%	0	0%	0	0%
Medsos	0	0%	2	0.93%	2	0.93%
Mobile	0	0%	0	0%	0	0%
Kotak Saran	0	0%	0	0%	0	0%
WhatsApp	27	12.56%	5	2.33%	32	14.88%
Aplikasi Lain	0	0%	0	0%	0	0%
JUMLAH	205	95.35%	10	4.65%	215	100%

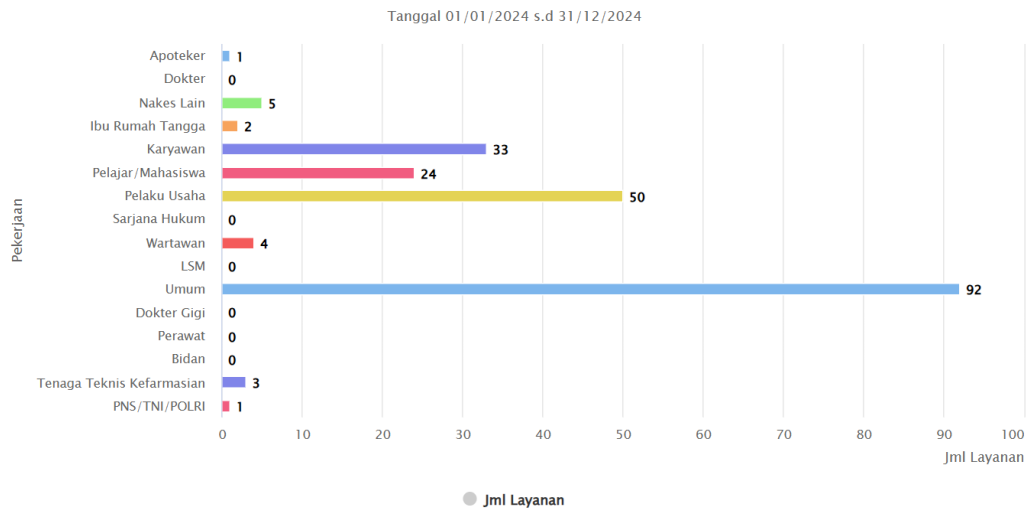
Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Mekanisme Menjawab
Tanggal 01/01/2024 s.d 31/12/2024



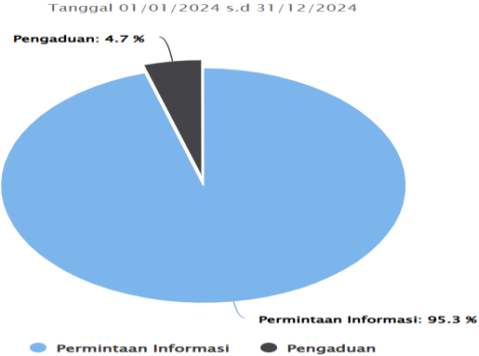
JENIS PROFESI KONSUMEN

	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Apoteker	1	0.47%	0	0%	1	0.47%
Dokter	0	0%	0	0%	0	0%
Nakes Lain	4	1.86%	1	0.47%	5	2.33%
Ibu Rumah Tangga	2	0.93%	0	0%	2	0.93%
Karyawan	32	14.88%	1	0.47%	33	15.35%
Pelajar/Mahasiswa	24	11.16%	0	0%	24	11.16%
Pelaku Usaha	49	22.79%	1	0.47%	50	23.26%
Sarjana Hukum	0	0%	0	0%	0	0%
Wartawan	4	1.86%	0	0%	4	1.86%
LSM	0	0%	0	0%	0	0%
Umum	85	39.53%	7	3.26%	92	42.79%
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	3	1.4%	0	0%	3	1.4%
PNS/TNI/POLRI		0%		0%		0%
JUMLAH	205	95.35%	10	4.65%	215	100%

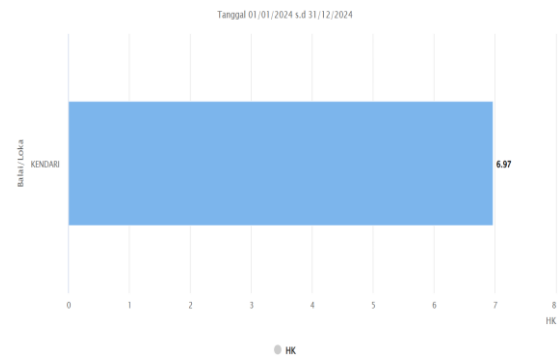
Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan



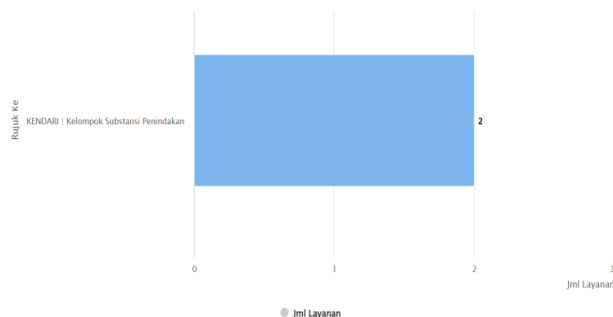
Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Layanan



Grafik - Rata-rata Waktu Layanan



Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Rujukan Unit Teknis



No.	Balai/Loka	Unit Kerja	Jml Layanan
1	KENDARI	Kelompok Substansi Penindakan	2

Dari Grafik dapat dilihat terdapat 2 layanan yang dirujuk ke substansi penindakan untuk di Tindak lanjuti pengaduan dari pelanggan

Dari data layanan yang diberikan oleh Balai POM di Kendari untuk tahun 2024 jenis komoditi yang paling banyak adalah Pangan 111 atau 51.63% Layanan Informasi dan 4 atau 1.86% pengaduan sehingga total permintaan informasi dan pengaduan tentang pangan adalah 115 layanan atau 53,49%. Disusul dengan info Umum sebanyak 30 layanan atau 13,95% kemudian komoditi Obat 29 atau 13,49% layanan, Kosmetik 23 layanan informasi atau 10,7% dan 5

Pengaduan atau 2,33% sehingga total layanan informasi dan pengaduan Kosmetik tahun 2024 sebanyak 28 layanan dan selanjutnya obat tradisional, bahan berbahaya, info lainnya, Suplemen dan PKRT. sedang dan Napza dan alkes tidak terdapat layanan.

Rata rata layanan langsung di jawab dan di TL, sedang Rata –rata waktu layanan berdasarkan inputan data adalah 6,97 HK, hal ini menunjukkan waktu SLA melebihi. Dari hasil pemantauan penyebab dari lebihnya waktu SLA adalah inputan data pada aplikasi yang tidak langsung diinput pada saat pelayanan, oleh karena petugas layanan tidak semua memiliki akses untuk masuk ke aplikasi, sedang petugas input tidak berada di tempat dan akses untuk masuk ke aplikasi oleh petugas input jika berada di luar kota terkendala dengan jaringan.

Kendari, 02 Januari 2025

Mengetahui
Kepala Balai POM di Kendari

Ketua TIM Pelayanan Publik



Riyanto, S.Farm.,Apt.,M.Sc

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dra. Hasnah Nur'.

Dra. Hasnah Nur,Apt.,MPH