



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

01 Juli – 30 September 2025

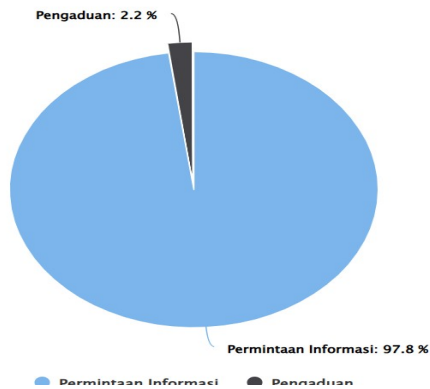
OT.03.03.6B.10.25.405

Jumlah Layanan Informasi dan Pengaduan TW 3 Tahun 2025 = 46 Layanan

- Jumlah layanan Pengaduan = 1 Layanan
- Jumlah Layanan Informasi = 45 Layanan

Grafik Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Layanan

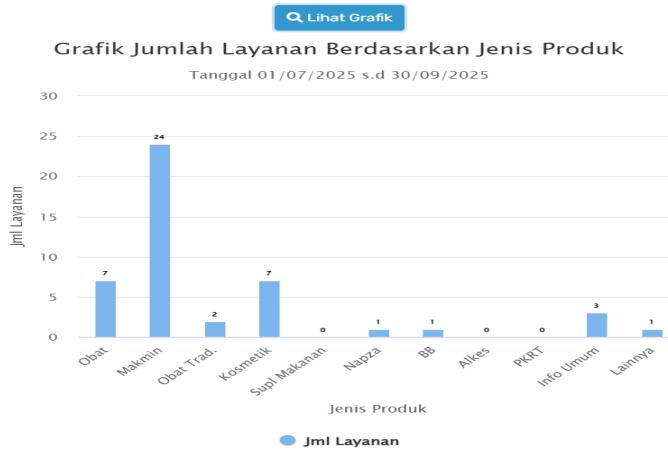
Tanggal 01/07/2025 s.d 30/09/2025



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	7	15,22%	0	0,00%	7	15,22%
Pangan	24	52,38%	0	0,00%	24	52,17%
Obat Tradisional	2	4,35%	0	0,00%	2	4,35%
Kosmetika	6	13,04%	1	2,17%	6	15,22%
Suplemen Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Napza	1	2,17%	0	0,00%	1	2,17%
Bahan Berbahaya	1	2,17%	0	0,00%	1	2,17%
Alkes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PKRT	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Info Umum	3	6,52%	0	0,00%	3	6,52%
Lainnya	1	2,17%	0	0,00%	1	2,17%
JUMLAH	45	97,83%	1	2,17%	46	100%

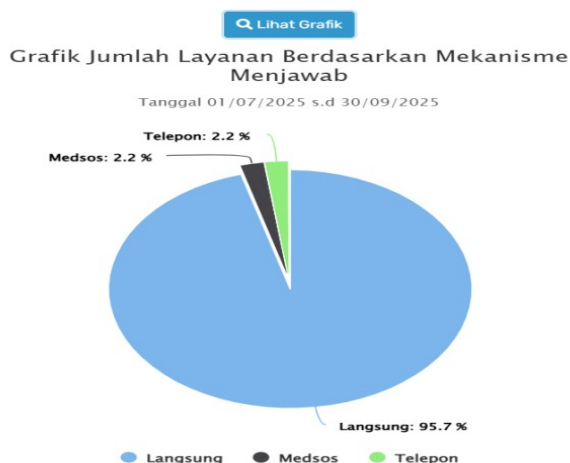


Dari data layanan yang diberikan oleh Balai POM di Kendari untuk Triwulan 3 tahun 2025 jenis komoditi yang paling banyak adalah Pangan sebanyak 24 layanan atau 52,17%. Kemudian Obat 7 layanan informasi atau 15,22%, Kosmetik 6 atau 13,04 % Layanan Informasi dan 1 atau 2.17% pengaduan sehingga total permintaan informasi dan pengaduan tentang Kosmetik adalah 7,. Disusul dengan info Umum sebanyak 3 layanan atau 6,52% kemudian obat

tradisional 2 layanan atau 4,35%, Napza, bahan berbahaya dan informasi lainnya masing-masing 1 layanan informasi Suplemen, PKRT, dan alkes tidak terdapat layanan.

KELOMPOK MEKANISME MENJAWAB

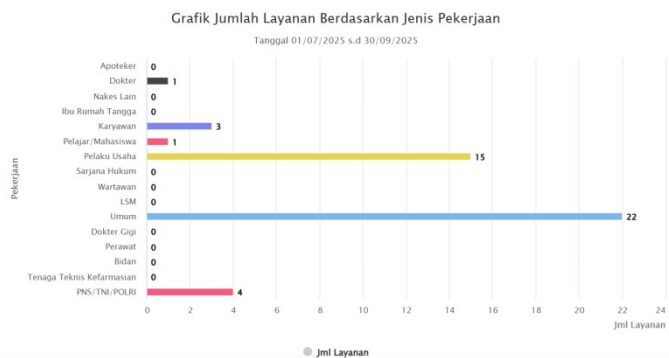
	Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
E-mail	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Langsung	43	93,48%	1	2,17%	44	95,65%
Telepon	1	2,17%	0	0,00%	0	2,17%
Fax	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Surat	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SMS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Medsos	1	2,17%	0	0,00%	1	2,17%
Mobile	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Kotak Saran	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
WhatsApp	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Aplikasi Lain	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
JUMLAH	45	97,8%	1	2,17%	46	100%



Dari data table dan Grafik mekanisme menjawab secara langsung / tatap muka terdapat 44 layanan 95,7 % dan melalui telepon seluler terdapat 1 Layanan atau 2,2 % dan medsos terdapat 1 layanan atau 2,2%

JENIS PROFESI KONSUMEN

			Σ Informasi	%	Σ Pengaduan	%	Σ Total	%
Apoteker			0	0%	0	0%	0	0%
Dokter			1	2,17%	0	0%	1	2,17%
Nakes Lain			0	0%	0	0%	0	0%
Ibu Rumah Tangga			0	0%	0	0%	0	0%
Karyawan			3	6,52%	0	0%	3	6,52%
Pelajar/Mahasiswa			1	2,38%	0	0%	1	2,17%
Pelaku Usaha			15	30,95%	0	0%	15	32,61%
Sarjana Hukum			0	0%	0	0%	0	0%
Wartawan			0	0%	0	0%	0	0%
LSM			0	0%	0	0%	0	0%
Umum			21	45,65%	1	2,17%	22	47,83%
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			0	0%	0	0%	0	0%
PNS/TNI/POLRI	4	8,7%	0	0%	4		8,7%	
JUMLAH	45	97,62%	1	2,17%	46		100%	



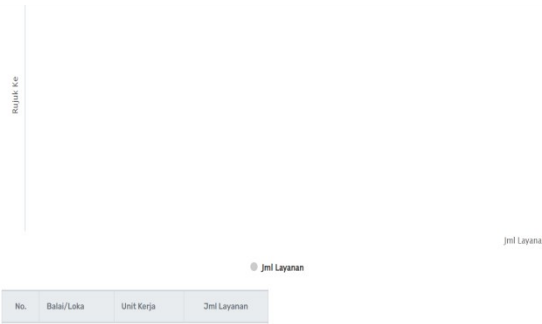
Permintaan informasi dan pengaduan berdasarkan jenis pekerjaan yang terbanyak adalah kelompok umum 22 atau 47,83% kemudian pelaku usaha 15 atau 32,61% disusul dengan PNS 4 orang atau 8,7%, karyawan 3 orang atau 7,14% dan Mahasiswa hanya 1 orang atau 2,17%.

KELOMPOK INFORMASI PRODUK

	JML INFORMASI	%	JML PENGADUAN	%	JML TOTAL	%
Farmakologi	3	6,52%	0	0%	3	6,52%
Mutu	6	13,04%	0	0%	6	13,04%
Legalitas	28	60,87%	1	2,17%	29	63,04%
Penandaan	1	2,17%	0	0%	1	2,17%
Informasi lain ttg produk	4	8,7%	0	0%	4	8,7%
Info Umum	3	6,52%	0	0%	3	6,52%
JUMLAH	45	97,83%	1	2,17%	46	100%

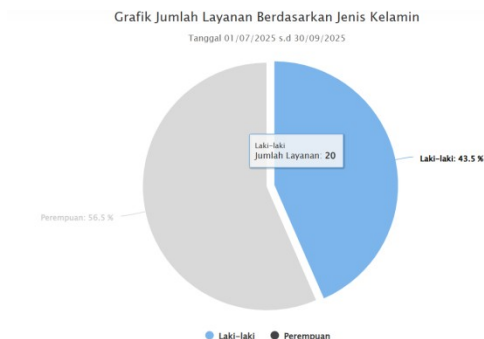
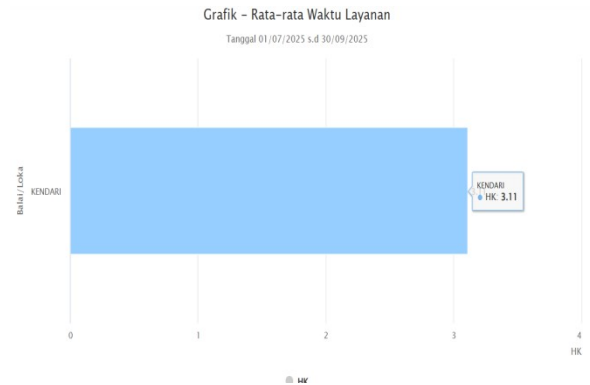
Untuk kelompok informasi produk dari tabel tersebut menunjukkan Informasi legalitas paling tertinggi yaitu 28 atau 60,87 % permintaan informasi. Terdapat pengaduan legalitas produk sebesar 1 atau 2,17%. Mutu merupakan urutan kedua tertinggi permintaan informasi yaitu sebanyak 6 atau 13,04. Farmakologidan info umum masing masing 3 layanan atau 6,52% dan penandaan 1 atau 2,17%.

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 3,11 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 petugas layanan tidak semua memiliki akses untuk masuk ke aplikasi, dan terdapat aplikasi error atau tak dapat diakses pada saat akan diinput. Telah terdapat penurunan waktu SLA yang pada akhir tahun 2024 sebesar 6,97 hari kerja.



Dari kelompok jenis kelamin perbandingan permintaan informasi adalah perempuan sebanyak 26 orang atau 56,5% dan laki laki adalah 20 orang atau 43,5%.

Kendari, 30 September 2025

Mengetahui
Kepala Balai POM di Kendari

Ketua TIM Pelayanan Publik



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

Dra. Hasnah Nur,Apt.,MPH