

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN
MAKANAN LOKA POM DI KABUPATEN SUMBA TIMUR
TAHUN 2025**

I. PENDAHULUAN

Loka POM di Kabupaten Sumba Timur merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Badan POM yang memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang pengawasan sediaan farmasi dan pangan olahan. Dalam menjalankan tugasnya, Loka POM di Kabupaten Sumba Timur berkontribusi dalam menjamin keamanan, mutu, dan manfaat produk yang beredar, sekaligus memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang profesional, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Sumba Timur mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta didukung oleh berbagai regulasi teknis, antara lain Peraturan Badan POM Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di Sektor Obat dan Makanan, dan Peraturan Badan POM Nomor 28 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM. Ketentuan tersebut menjadi landasan dalam penyelenggaraan layanan yang efektif, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk layanan yang disediakan adalah layanan pengaduan dan permintaan informasi terkait sediaan farmasi dan pangan olahan. Layanan ini berfungsi sebagai media bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, laporan, maupun memperoleh informasi yang dibutuhkan. Seluruh proses pengelolaan layanan tersebut dilakukan melalui Sistem Pelaporan Layanan (SIMPEL), sehingga setiap pengaduan dan permintaan informasi dapat tercatat, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara terstruktur.

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) secara berkala setiap triwulan yang selanjutnya dirangkum dalam laporan tahunan. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai kinerja layanan, mengidentifikasi berbagai permasalahan yang muncul, serta merumuskan langkah perbaikan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Sumba Timur.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Selama Januari-Desember 2025, Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Sumba Timur menerima 13 layanan dengan rincian :

1. Pengaduan masyarakat sejumlah 1 layanan, dan
2. Permintaan Informasi Obat dan Makanan sejumlah 7 layanan

Jumlah layanan per bulan :

	Informasi	Pengaduan	Jumlah
Januari	0	0	0
Februari	0	0	0
Maret	0	0	0
April	1	1	2
Mei	0	0	0
Juni	0	1	1
Juli	0	1	1
Agustus	0	0	0
September	2	1	3
Oktober	3	0	3
November	3	0	3
Desember	0	0	0
Total	9	4	13

Jumlah layanan berdasarkan jenis komoditas :

Komoditi	Informasi	Pengaduan	Jumlah	%
Obat	2	0	2	15,38%
Pangan	7	4	11	84,62%
Obat Tradisional	0	0	0	0,00%
Kosmetika	0	0	0	0,00%
Suplemen Kesehatan	0	0	0	0,00%
Napza	0	0	0	0,00%
Bahan Berbahaya	0	0	0	0,00%
Alkes	0	0	0	0,00%
PKRT	0	0	0	0,00%
Info Umum	0	0	0	0,00%
Lainnya	0	0	0	0,00%
	9	4	13	

komoditas yang paling banyak ditanyakan oleh masyarakat adalah pangan, dengan total 11 layanan, yang terbagi menjadi 7 layanan permintaan informasi dan 4 Layanan pengaduan. 2 layanan lainnya adalah permintaan Informasi/ konsultasi terkait komoditi Obat. Total layanan selama tahun 2025 adalah 13 layanan.

Loka POM di Kabupaten Sumba Timur menyediakan sarana pengaduan dan konsultasi melalui :

1. Tatap muka langsung di kantor Loka POM di Kabupaten Sumba Timur
2. Tatap muka di MPP Kab. Sumba Barat dan MPP Kab. Sumba Barat Daya
3. Whatsapp ULPK
4. Telepon
5. Email
6. Media sosial

Sarana yang paling banyak digunakan masyarakat untuk memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan adalah layanan tatap muka langsung 86%, whatsapp 7% dan Aplikasi Lain 7 %. Jumlah layanan berdasarkan mekanisme menjawab :

	Informasi	Pengaduan	Jumlah	%
E-mail	0	0	0	0,00%
Langsung	9	2	11	84,60%
Telepon	2	0	2	3,70%
Fax	0	0	0	0,00%
Surat	0	0	0	0,00%
SMS	0	0	0	0,00%
Medsos	0	0	0	0,00%
Mobile	0	0	0	0,00%
Kotak Saran	0	0	0	0,00%
WhatsApp	0	1	1	7,70%
Aplikasi Lain	0	1	1	7,70%
	11	4	13	

Penyampaian pengaduan dan permintaan informasi juga melalui SP4N Lapor yang terintegrasi dengan subsite sumbatimur.pom.go.id

Pengguna layanan Loka POM di Kabupaten Sumba Timur dikategorikan berdasarkan profesi, sebanyak 37,5% merupakan Pelaku Usaha. Layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh kelompok ini adalah layanan permintaan informasi terkait penerbitan izin SPP-IRT.

Jumlah layanan berdasarkan jenis profesi pengadu/konsumen :

	Informasi	Pengaduan	Jumlah	%
Apoteker	2	0	2	15,4%
Dokter	0	0	0	0,00%
Nakes Lain	0	0	0	0,00%
Ibu Rumah Tangga	0	0	0	0,00%
Karyawan	0	1	1	7,60%
Pelajar/Mahasiswa	0	0	0	0,00%
Pelaku Usaha	5	0	5	38,5%
Sarjana Hukum	0	0	0	0,00%
Wartawan	0	0	0	0,00%
LSM	0	0	0	0,00%
Umum	2	2	4	30,7%
Dokter Gigi	0	0	0	0,00%
Perawat	0	0	0	0,00%
Bidan	0	0	0	0,00%
Tenaga Teknis Kefarmasian	0	0	0	0,00%
PNS/TNI/POLRI	0	1	1	7,6%
	9	4	13	

Pengaduan masyarakat dan permintaan informasi yang diterima Loka POM di Kabupaten Sumba Timur pada tahun 2025 telah selesai ditindak lanjuti sesuai SLA yang ditetapkan dengan rata-rata SLA 10 hari kerja.



Monitoring dan Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Tahun 2025

DATABASES PENGADUAN KONSUMEN
TANGGAL 01 Januari 2025 s.d 31 Desember 2025

[illegible]

III. REKOMENDASI

1. Intensifikasi penyebaran informasi layanan Penerbitan SPP-PIRT

Dominasi pengguna layanan yang berasal dari pelaku usaha yang akan mendaftarkan Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT) menunjukkan tingginya kebutuhan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan alur pendaftaran. Oleh karena itu, diperlukan upaya penyampaian informasi yang lebih luas dan terstruktur, baik melalui media sosial, website, maupun kegiatan tatap muka, agar pelaku usaha dapat mengakses informasi secara mudah dan tepat.

2. Penguatan edukasi dan pengawasan terkait legalitas serta mutu sediaan farmasi dan pangan olahan.

Adanya pengaduan yang berkaitan dengan legalitas dan mutu sediaan farmasi dan pangan olahan menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi yang lebih intensif kepada pelaku usaha dan masyarakat agar lebih memahami pentingnya pemenuhan persyaratan perizinan dan standar mutu produk.

3. Peningkatan pengawasan terhadap peredaran produk pangan.

Adanya laporan atau pertanyaan terkait legalitas produk menunjukkan perlunya penguatan pengawasan di lapangan, khususnya pada sarana distribusi pangan. Selain itu, tindak lanjut terhadap pelaku usaha yang belum memenuhi ketentuan perlu dilakukan secara konsisten untuk menjamin keamanan dan mutu produk yang beredar.

4. Optimalisasi komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) di Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan

Tingginya minat masyarakat terhadap informasi produk Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan menjadi dasar perlunya peningkatan kegiatan KIE secara lebih variatif. Penyampaian informasi dapat dilakukan melalui berbagai kanal, seperti media digital, kegiatan langsung di masyarakat, maupun kerja sama dengan instansi terkait guna memperluas jangkauan edukasi.

5. Penguatan pengelolaan sistem layanan pengaduan

Meskipun penanganan pengaduan telah berjalan sesuai standar waktu layanan, evaluasi terhadap pemanfaatan sistem seperti SIMPEL dan SP4N LAPOR! tetap perlu dilakukan. Hal ini bertujuan untuk memastikan seluruh laporan terdokumentasi dengan baik, diproses secara tepat waktu, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

6. Peningkatan kompetensi petugas layanan

Untuk menjaga kualitas layanan informasi dan pengaduan, perlu dilakukan pengembangan kapasitas petugas secara berkala. Peningkatan kompetensi ini diharapkan dapat mendukung pemberian layanan yang lebih responsif, akurat, dan komunikatif sesuai dengan standar pelayanan publik.

Waingapu, 31 Desember 2026

Ketua Tim Pelayanan Publik,

Petugas Pengelola Pengaduan,



Ilzam Shadik Maulidi, S.Si



Nurkhalisa Amati, S.Si

Mengetahui:
Kepala Loka POM di Kabupaten Sumba Timur,



Bernardus B. Moron, S.Si., M.Hum