

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT DAN PERMINTAAN INFORMASI
PERIODE JULI – SEPTEMBER 2026**



**LOKA POM DI KABUPATEN BELU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
2026**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dilakukan sejak tahun 2012. Dengan berdasarkan kepada Peraturan Menteri PAN dan RB No. 52 Tahun 2014, pembangunan ZI di lingkungan BPOM merupakan upaya dalam mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Loka POM di Kabupaten Belu sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) BPOM terus melakukan upaya pengembangan dalam pemberian informasi, mendorong partisipasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan memanfaatkan layanan informasi melalui Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK). Hal tersebut dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan sistem pengawasan obat dan makanan, serta pemberdayaan konsumen dalam pengawasan obat dan makanan. Salah satu upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat dan permintaan informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan pengaduan informasi.
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan, pengaduan yang perlu ditindaklanjuti, serta perbaikan layanan masyarakat dan permintaan informasi.

BAB II

MONITORING DAN EVALUASI

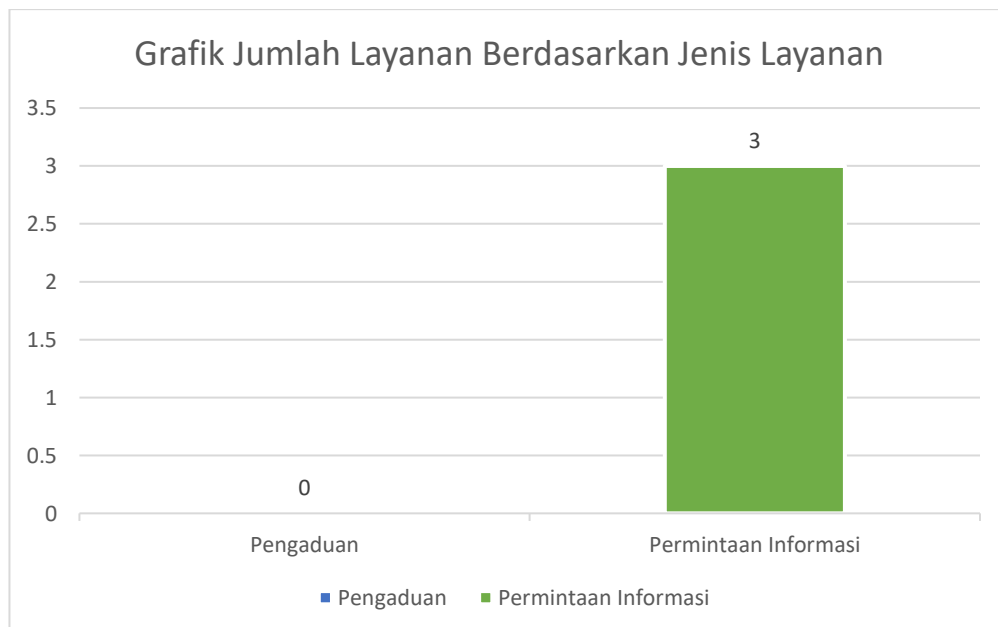
PENGADUAN MASYARAKAT DAN PERMINTAAN INFORMASI

2.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi

Sepanjang periode bulan Juli hingga September 2026, Loka POM di Kabupaten Belu melakukan pelayanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi sebanyak 3 (tiga) kali. Adapun hasil monitoring layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi adalah sebagai berikut.

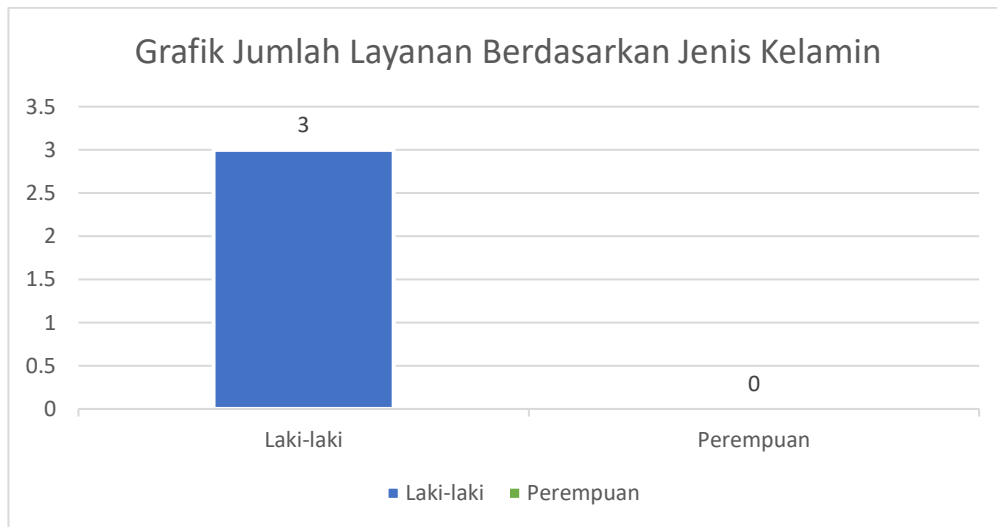
1. Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan jenis layanan, terdapat 3 (tiga) layanan permintaan informasi, sedangkan layanan pengaduan masyarakat NIHIL. Berikut merupakan grafik jumlah layanan berdasarkan jenis layanan.

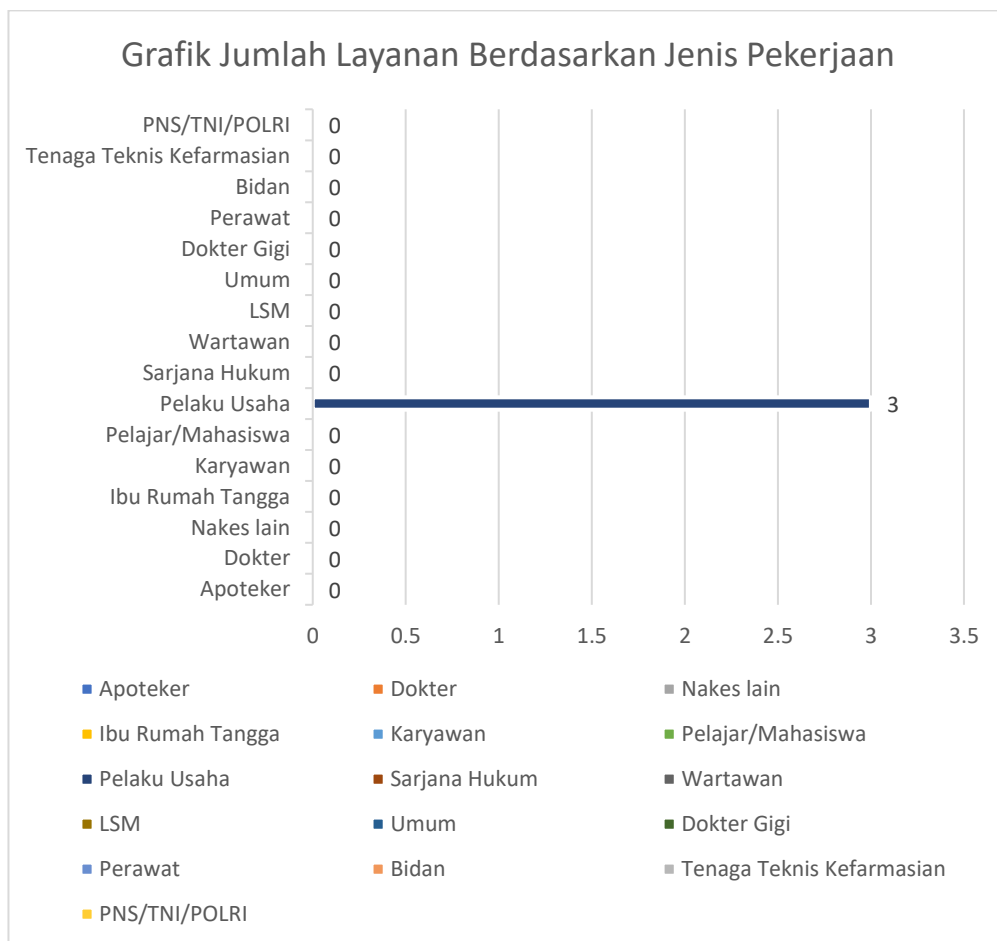


2. Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin

Ditinjau dari jenis kelamin pengguna layanan, seluruhnya diakses oleh pengguna layanan dengan jenis kelamin laki-laki. Adapun grafik jumlah layanan berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut.

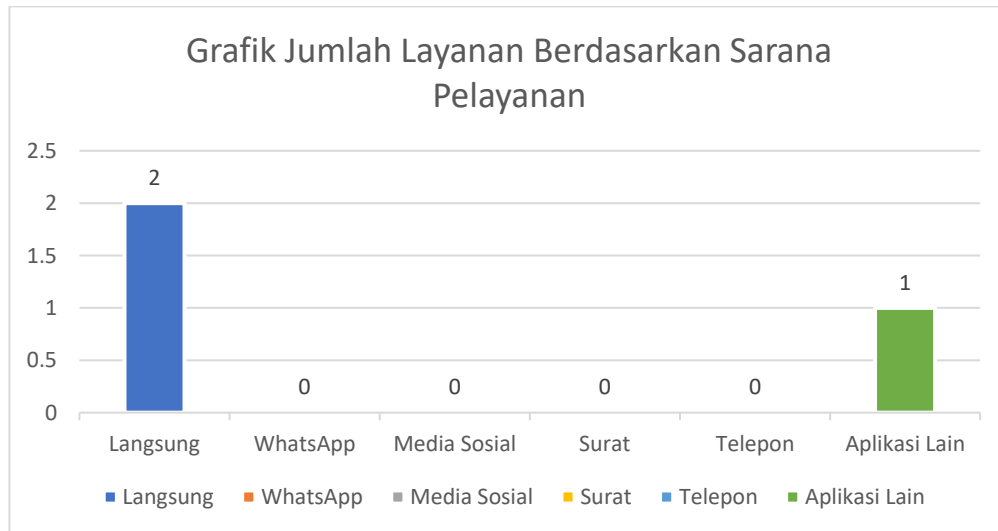


3. Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Ditinjau dari jenis pekerjaan pengguna layanan, ketiga pengguna layanan merupakan pelaku usaha.

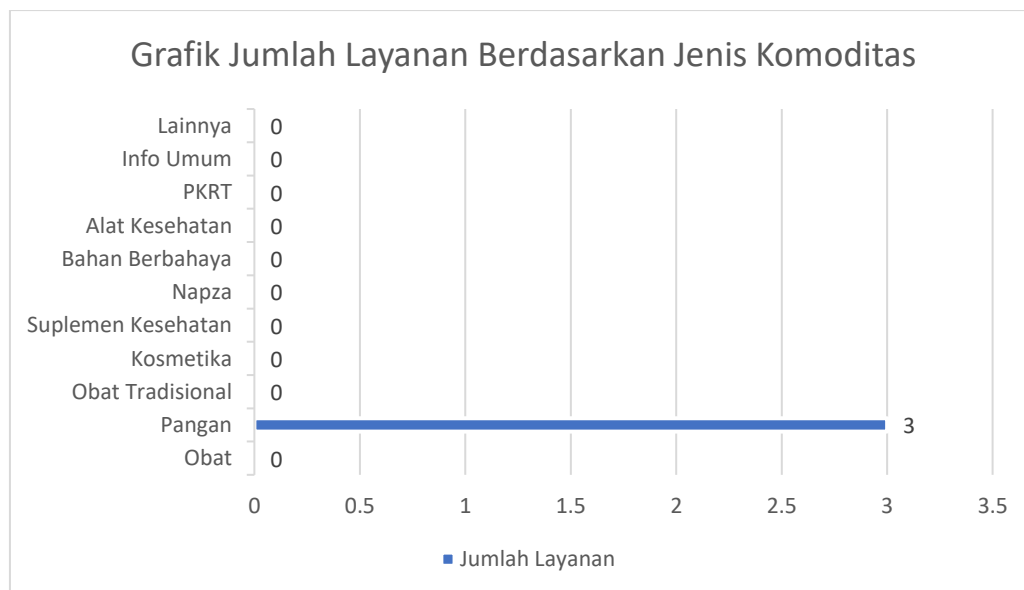
4. Jumlah Layanan Berdasarkan Sarana Pelayanan



Berdasarkan grafik di atas, sebanyak 2 (dua) layanan diakses secara langsung dan 1 (satu) layanan secara tidak langsung melalui aplikasi lain yaitu *zoom meeting*.

5. Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Komoditas

Ditinjau dari jenis komoditas, sebanyak 3 (tiga) layanan berkaitan dengan komoditi pangan. Adapun grafik jumlah layanan berdasarkan jenis komoditas adalah sebagai berikut.



2.2 Evaluasi

Ditinjau dari segi teknis, terdapat kendala terkait pelaporan data layanan. Hal ini disebabkan oleh aplikasi SIMPEL LPK yang tidak dapat diakses sejak bulan Juli hingga September. Oleh karena itu, pendataan layanan dilakukan secara manual dengan menggunakan format template yang telah tersedia.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi yang diterima oleh Loka POM di Kabupaten Belu telah ditindaklanjuti sebanyak 3 (tiga) layanan, dengan persentase 100%. Ditinjau dari jangka waktu penanganan, sebanyak 3 (tiga) layanan ditindaklanjuti memenuhi *Service Level Agreement* (SLA), dengan rata-rata waktu penindaklanjutan layanan berdasarkan data rekapitulasi adalah 1 (satu) Hari Kerja (HK). Loka POM di Kabupaten Belu senantiasa meningkatkan pelayanan melalui tindak lanjut terhadap pengaduan dan permintaan informasi agar tidak melebihi jangka waktu layanan.

BAB III

KESIMPULAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi di Loka POM di Kabupaten Belu tahun 2025, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Terdapat 3 (tiga) layanan permintaan informasi di Loka POM di Kabupaten Belu selama bulan Juli s.d. September 2026, sedangkan layanan pengaduan masyarakat NIHIL.
2. Loka POM di Kabupaten Belu telah menindaklanjuti layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi sebanyak 100%, dengan seluruhnya memenuhi SLA.

3.2 Rekomendasi

1. Melakukan publikasi terkait sarana untuk melakukan pengaduan dan permintaan informasi secara rutin melalui media sosial agar masyarakat mengetahui akses untuk melakukan pengaduan dan permintaan informasi.
2. Seluruh petugas layanan di Loka POM di Kabupaten Belu agar senantiasa meningkatkan pelayanan melalui tindak lanjut terhadap pengaduan dan permintaan informasi agar tidak melebihi jangka waktu layanan.

Atambua, 06 Oktober 2026

Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,



Ferdian Dwi Armanto, S.Farm., Apt

NIP. 19890919 201212 1 001

LAMPIRAN

MATRIKS REKAPITULASI LAYANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI LOKA POM DI KABUPATEN BELU JULI – SEPTEMBER 2026

No.	ID	Jenis Layanan	Jenis Komoditi	Isi Layanan	Jawaban	Sarana	Tanggal Layanan	Tanggal TL	Status TL	Target Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian	Pemenuhan SLA
1.	BLU-19082026-001	I	Pangan	Ybs meminta pendampingan umkm terkait pangan olahan meliputi permintaan informasi terkait tata cara registrasi dan pembuatan dokumen panduan mutu.	Petugas menjelaskan terkait pengajuan izin PBF melalui DPMPSTP Kabupaten Belu. Untuk sertifikasi CDOB petugas menjelaskan terkait persyaratan serta alur sesuai pada standar layanan	Aplikasi Lain	19/08/2026	19/08/2026	Closed	5 HK	1	Memenuhi SLA
2.	BLU-20082026-001	I	Pangan	Ybs. bertanya terkait persyaratan dan prosedur pengurusan izin edar untuk produk pangan olahan (bakso frozen). Petugas sertifikasi juga melakukan pendampingan	Petugas menjelaskan mekanisme pembuatan CAPA sesuai ketentuan	Langsung	20/08/2026	20/08/2026	Closed	5 HK	1	Memenuhi SLA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	ID	Jenis Layanan	Jenis Komoditi	Isi Layanan	Jawaban	Sarana	Tanggal Layanan	Tanggal TL	Status TL	Target Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian	Pemenuhan SLA
3	BLU-15092026-001	I	Pangan	Ybs. bertanya terkait persyaratan dan prosedur pengurusan izin edar untuk pangan olahan (Sei Babi)		Langsung	15/09/2026	15/09/2026	Closed	5 HK	1	Memenuhi SLA