LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT DAN PERMINTAAN INFORMASI
PERIODE 2025

LOKA POM DI KABUPATEH BELU
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
2026

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

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 ULPK. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan sistem pengawasan obat dan makanan, serta pemberdayaan konsumen. 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.

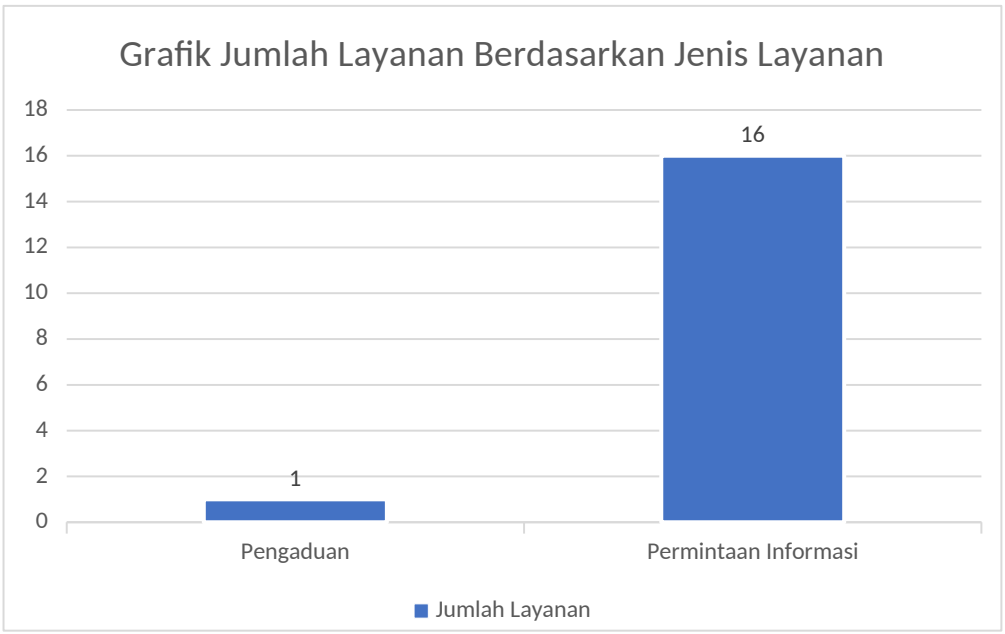
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT DAN PERMINTAAN INFORMASI

2.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi

Sepanjang tahun 2024, Loka POM di Kabupaten Belu melakukan pelayanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi sebanyak 17 (tujuh belas) kali dengan rincian 1 (satu) layanan pengaduan dan 16 (enam belas) layanan permintaan informasi. Adapun hasil monitoring layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi adalah sebagai berikut.

1. Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Layanan

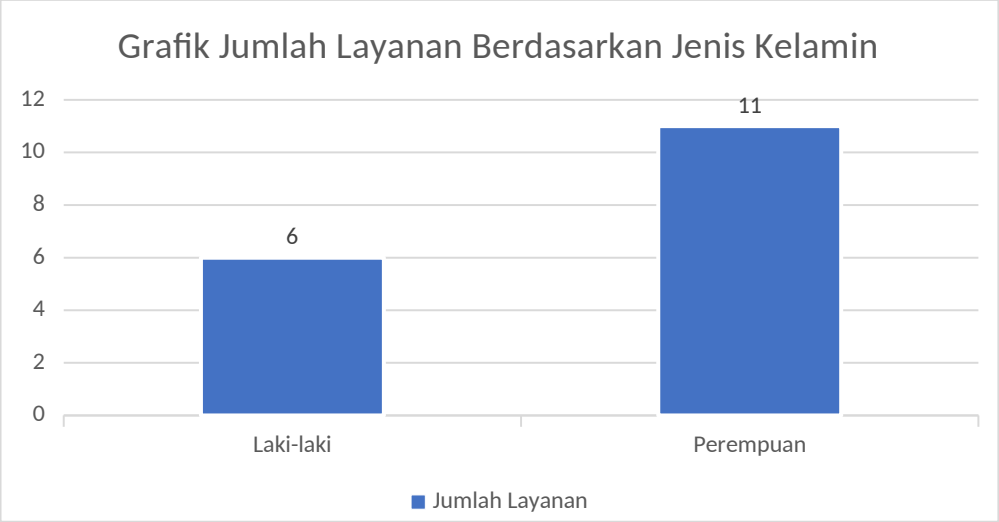


Berdasarkan jenis layanan, terdapat 1 (satu) layanan pengaduan masyarakat dan 16 (enam belas) layanan permintaan informasi.

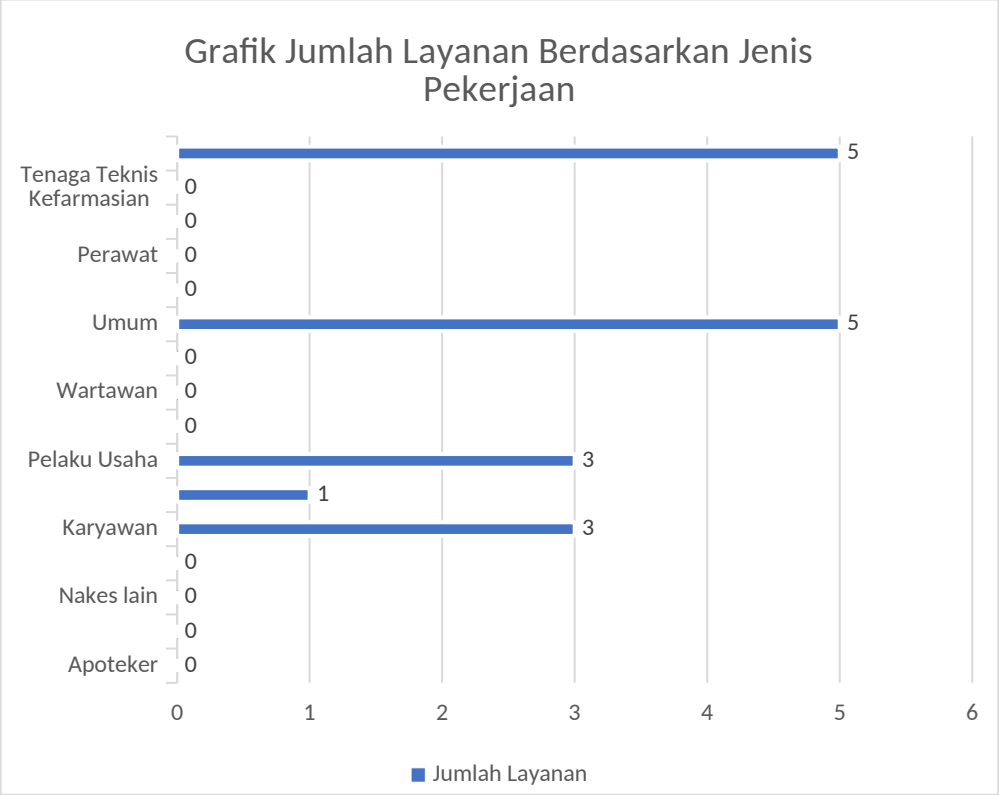
2. Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin

Ditinjau dari jenis kelamin pengguna layanan, sebanyak 6 (enam) layanan diakses oleh laki-laki dan 11 (sebelas) layanan diakses oleh perempuan. Adapun grafik jumlah layanan berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut.

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



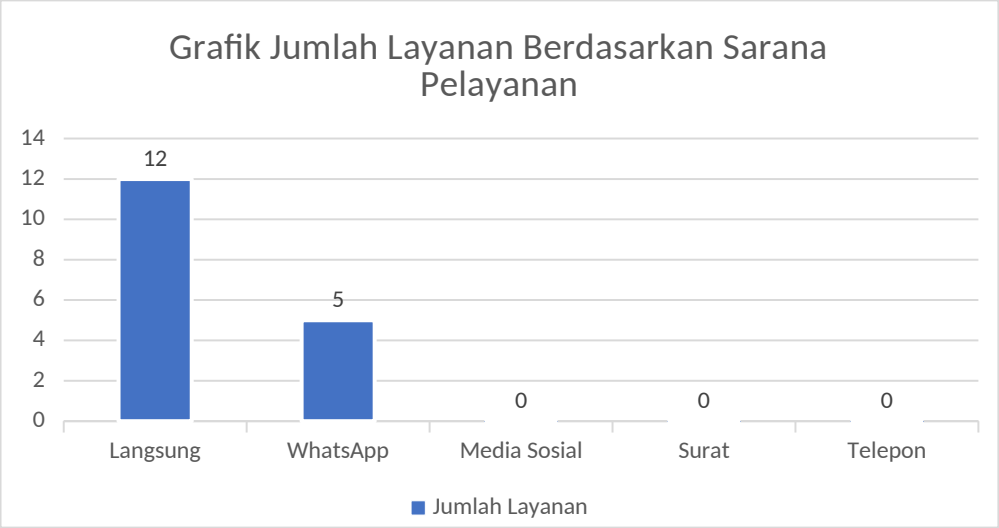
3. Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Ditinjau dari jenis pekerjaan pengguna layanan, pelayanan pengaduan dan permintaan informasi yang diminta oleh pelaku usaha sebanyak 3 (tiga) layanan, masyarakat umum 5 (lima) layanan, karyawan 3 (tiga), pelajar/mahasiswa 1 (satu) layanan, dan PNS/TNI/POLRI 5 (lima) layanan.

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

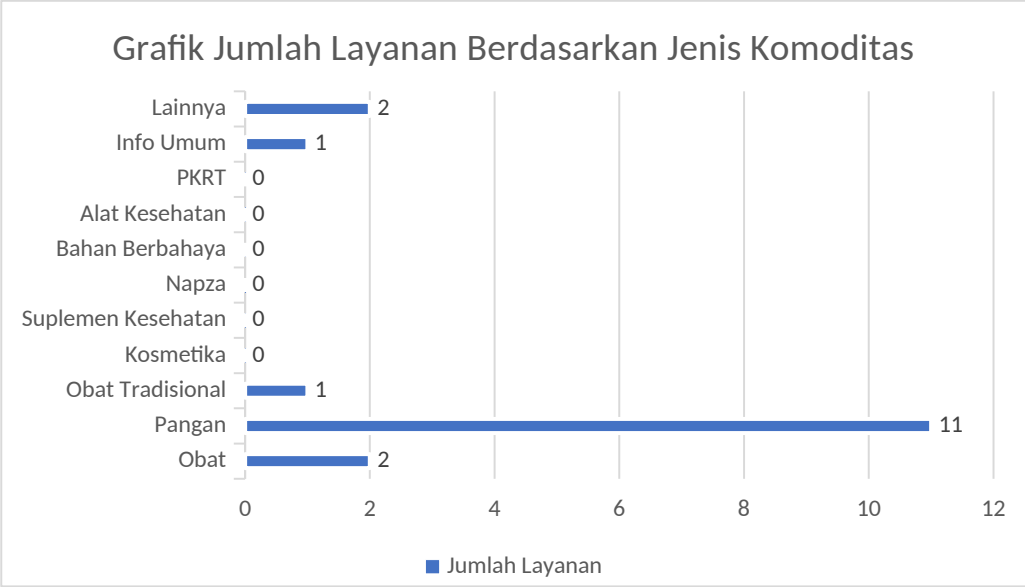
4. Jumlah Layanan Berdasarkan Sarana Pelayanan



Berdasarkan grafik di atas, sebanyak 12 (dua belas) layanan diakses secara langsung dan 5 (lima) secara tidak langsung melalui WhatsApp.

5. Jumlah Layanan Berdasarkan Jenis Komoditas

Ditinjau dari jenis komoditas, sebanyak 2 (dua) layanan yang masuk terkait obat, 11 (sebelas) layanan terkait pangan, 1 (satu) layanan terkait obat tradisional, 1 (satu) layanan terkait informasi umum, dan 2 (dua) layanan terkait informasi lainnya. Adapun grafik jumlah layanan berdasarkan jenis komoditas adalah sebagai berikut.



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

2.2 Evaluasi

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi yang diterima oleh Loka POM di Kabupaten Belu telah ditindaklanjuti sebanyak 17 (tujuh belas) layanan, dengan persentase 100%. Ditinjau dari jangka waktu penanganan, sebanyak 12 (dua belas) layanan ditindaklanjuti memenuhi SLA dan 5 (lima) layanan ditindaklanjuti melebihi SLA, dengan rata-rata waktu penindaklanjutan layanan berdasarkan data pada aplikasi Simpel LPK adalah 3 HK. Berdasarkan hasil pemantauan didapatkan penyebab dari lebihnya waktu SLA adalah petugas pelayanan tidak langsung memperbarui data pada aplikasi ketika pengaduan/permintaan informasi telah selesai ditindaklanjuti. Hal tersebut menyebabkan data jangka waktu penanganan yang terekam pada aplikasi menjadi tidak sesuai dengan realisasi tindak lanjut yang tergolong 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).

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 1 (satu) layanan pengaduan masyarakat dan 16 (enam belas) layanan permintaan informasi di Loka POM di Kabupaten Belu tahun 2025, sehingga total layanan yang masuk sebanyak 17 (tujuh belas) layanan.
2. Loka POM di Kabupaten Belu telah menindaklanjuti layanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi sebanyak 100%.
3. Tindak lanjut pengaduan dan permintaan informasi berdasarkan data aplikasi terdapat 12 (dua belas) layanan memenuhi SLA, dan 5 (lima) layanan melebihi SLA.

3.2 Rekomendasi

1. Petugas layanan dapat lebih tertib dalam melakukan pencatatan data pada aplikasi Simpel LPK, terutama dalam memperbarui data layanan yang sudah ditindaklanjuti agar data pada aplikasi sesuai dengan realisasi tindak lanjut.
2. Seluruh petugas layanan di Loka POM di Kabupaten Belu senantiasa meningkatkan pelayanan melalui tindak lanjut terhadap pengaduan dan permintaan informasi agar tidak melebihi jangka waktu layanan.

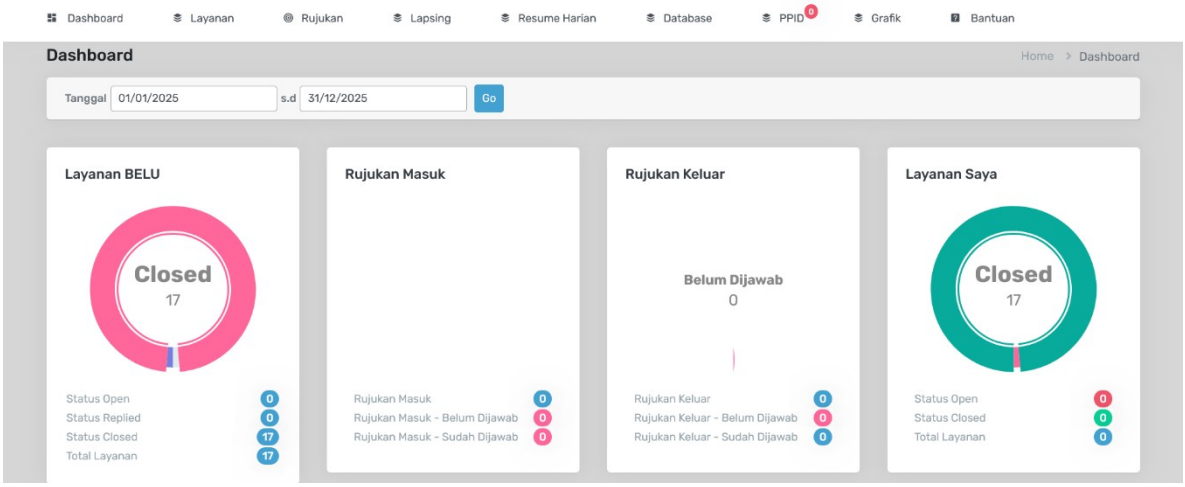
Atambua, 07 Januari 2026
Kepala Loka POM di Kabupaten Belu,

Ferdian Dwi Armanto, S.Farm., Apt
NIP. 19890919 201212 1 001

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

LAMPIRAN

Dashboard aplikasi Simpel LPK Loka POM di Kabupaten Belu (periode 01 Januari 2025 s.d. 31 Desember 2025)



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