

LAPORAN ULPK MEI



2025

LAPORAN UNIT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

PERIODE BULAN MEI TAHUN 2025

I. Tujuan

Penyusunan laporan unit layanan pengaduan konsumen ini bertujuan sebagai dokumentasi dan arsip laporan unit layanan pengaduan konsumen. Selain itu sebagai monitoring dan evaluasi layanan permintaan informasi dan pengaduan konsumen.

II. Metode

Layanan Permintaan informasi dan pengaduan konsumen ini diselenggarakan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau Nomor HK.02.02.26C.06.24.0912 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Baubau.

A. Persyaratan

1. Identitas Pemohon (nama, nomor telepon/email/akun media sosial, alamat, pekerjaan/profesi, KTP/Tanda pengenalan lainnya);
2. Identitas produk yang diadukan (jika pelanggan mengadukan tentang produk) meliputi nama produk, produsen, alamat produsen, contoh produk, atau foto produk dan informasi lain yang diperlukan;
3. Tempat mendapatkan produk meliputi nama sarana, alamat sarana, pemilik atau penanggungjawab sarana, informasi lain yang diperlukan;
4. Jenis informasi yang dibutuhkan; dan
5. Tujuan permintaan informasi.

B. Jadwal Pelayanan

Jadwal loket pelayanan permintaan informasi dan pengaduan adalah sebagai berikut:

Senin - Kamis : 08.00 - 16.30 WITA
Jumat : 08.00 - 16.00 WITA

C. Media

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau menyediakan berbagai kanal permintaan informasi dan pengaduan konsumen

Langsung : Jalan Bakti Abri, Kel. Bukit Wolio Indah, Kota Baubau
Telepon : (0402) 2822916
Whatsapp : 085394556262
Subsite : baubau.pom.go.id
Email : loka_baubau@pom.go.id
Instagram : @bpom.baubau
Facebook : @bpom.baubau
SP4N Lapor : bpom.lapor.go.id

III. Hasil Permintaan Informasi dan Pengaduan

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau mengelola layanan permintaan Informasi dan Pengaduan yang didapatkan dari berbagai kanal yang telah di sediakan. Pada Bulan Mei 2025, jumlah layanan permintaan informasi dan pengaduan pada Balai POM di Bau-Bau sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase Layanan
1	Permintaan Informasi	5	100%
2	Pengaduan	0	0%
Total		5	100%

A. Distribusi Layanan Berdasarkan Komoditas

No	Jenis Komoditas	Jumlah Layanan	Persentase Layanan
1	Obat	1	20%
2	Pangan	4	80%
3	Obat Tradisional	0	0%
4	Kosmetika	0	0%
5	Suplemen Kesehatan	0	0%
6	Napza	0	0%
7	Bahan Berbahaya	0	0%
8	Alat Kesehatan	0	0%
9	PKRT	0	0%
10	Info Umum	0	0%
Total		5	100%

Dari tabel distribusi layanan berdasarkan komoditas diatas dapat di lihat bahwa jumlah layanan yang paling banyak diakses adalah pada komoditas pangan dengan jumlah layanan sebanyak 4 layanan atau sebesar 80% dari total jumlah layanan pada Bulan Mei Tahun 2025.

B. Distribusi Layanan Berdasarkan Media Menjawab Konsumen

No	Jenis Media Menjawab	Jumlah Layanan	Persentase
1	Email	0	0%
2	Langsung	5	100%
3	Telepon	0	0%
4	Fax	0	0%
5	Surat	0	0%
6	SMS	0	0%
7	Medsos	0	0%
8	Mobile	0	0%
9	Kotak Saran	0	0%

10	Whatsapp	0	0%
11	Aplikasi lain	0	0%
Total		5	100%

Dari tabel distribusi layanan berdasarkan media menjawab konsumen diatas dapat dilihat bahwa seluruh layanan menggunakan media Langsung, dengan jumlah layanan sebanyak 5 layanan atau sebesar 100% dari total jumlah layanan pada Bulan Mei Tahun 2025.

C. Distribusi Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin Konsumen

No	Jenis Kelamin	Jumlah Layanan	Persentase Penyelesaian
1	Laki-laki	2	40%
2	Perempuan	3	60%
Total		5	100%

Dari tabel distribusi layanan berdasarkan Jenis Kelamin Konsumen diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar layanan di akses oleh konsumen dengan jenis kelamin Perempuan, dengan jumlah layanan sebanyak 3 layanan atau sebesar 60% dari total jumlah layanan pada Bulan Mei Tahun 2025.

D. Distribusi Layanan Berdasarkan Pekerjaan/Profesi Konsumen

No	Jenis Layanan	Jumlah Layanan	Persentase Penyelesaian
1	Apoteker	1	20%
2	Dokter	0	0%
3	Nakes Lain	0	0%
4	Ibu Rumah Tangga	0	0%
5	Karyawan	0	0%
6	Pelajar/Mahasiswa	1	20%
7	Pelaku Usaha	2	40%
8	Sarjana Hukum	0	0%
9	Wartawan	0	0%
10	LSM	0	0%
11	Umum	1	20%
12	Dokter Gigi	0	0%
13	Perawat	0	0%
14	Bidan	0	0%
15	Tenaga Teknis Kefarmasian	0	0%
16	PNS/TNI/POLRI	0	0%
Total		5	100%

Dari tabel distribusi layanan berdasarkan pekerjaan/profesi konsumen diatas dapat dilihat bahwa profesi konsumen yang paling banyak mengakses layanan yakni Pelaku Usaha, Apoteker, Pelajar/Mahasiswa dan Umum dengan

persentase profesi Pelaku usaha sebesar 40% dan masing-masing profesi lainnya sebanyak 1 layanan atau sebesar 20% dari total jumlah layanan pada Bulan Mei Tahun 2025.

IV. Kesimpulan

Layanan permintaan Informasi dan pengaduan di Balai Pengawas Obat dan Makanan di Bau-Bau pada Bulan Mei 2025 telah selesai di tindaklanjuti 100 persen.

Baubau, 04 Juni 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan
Makanan di Bau-Bau



Ryanperi Kusuma, S.Farm., Apt.