LAPORAN

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

TRIWULAN II

2026

BALAI POM DI BATAM

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, trasparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggara pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU no. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Masyarakat dapat mengajukan layanan informasi dan pengaduan ke Balai POM di Batam selain melalui tatap muka juga dapat dilakukan melalui berbagai media seperti telepon, email, *chat* whatsapp dan media sosial Balai POM di Batam baik *twitter*, *facebook* dan *instagram*. Masyarakat juga dapat menghubungi melalui Badan POM dengan berbagai media seperti Halo BPOM 1500533, Aplikasi BPOM mobile, *chat* Whatsapp HaloBPOM maupun media sosial Badan POM.

Setiap layanan yang masuk ke Balai POM di Batam melalui suatu aplikasi yang disebut dengan SIMPEL (Sistem Pelaporan Layanan) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau sering disingkat dengan SP4N LAPOR, akan ditindaklanjuti sesuai waktu penyelesaian *(Service Level Agreement/*SLA*)* sejak permohonan diterima.

Dasar pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PANRB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

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

1.2 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan monitoring dan evaluasi layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan adalah untuk mengetahui bahwa permohonan yang masuk ke Balai POM di Batam telah ditindaklanjuti sesuai waktu penyelesaian (SLA).

Adapun sasaran dilakukannya monitoring dan evaluasi adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam mendukung kinerja Balai POM di Batam dalam pengawasan Obat dan Makanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Memastikan permohonan layanan ditindaklanjuti hingga selesai sesuai SLA.

Dengan dilakukan monitoring dan evaluasi dapat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui komoditas, lokasi dan media yang menjadi tren layanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas monitoring dan evaluasi;
4. Bagi masyarakat dapat berperan aktif dalam pengawasan Obat dan Makanan.

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
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Layanan Pengaduan Masyarakat

Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Batam pada triwulan II tahun 2026 telah melayani pengaduan masyarakat baik pengaduan secara langsung ke Balai POM di Batam maupun rujukan pengaduan melalui Badan POM. Pengaduan langsung yang diterima oleh Balai POM di Batam dapat melalui tatap muka, telepon, email, *chat* WhatsApp dan media sosial Balai POM di Batam. Jika pengaduan diterima oleh Badan POM akan diteruskan ke Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan POM (Balai Besar POM/Balai POM/Loka POM) di seluruh Indonesia, termasuk Balai POM di Batam melalui suatu aplikasi yang disebut dengan SIMPEL (Sistem Pelaporan Layanan) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau sering disingkat dengan SP4N LAPOR. Rujukan dari Badan POM diterima oleh Balai POM di Batam dan selanjutnya dirujuk ke subtansi terkait (Infokom, Pemeriksaan, Penindakan, Pengujian dan Tata Usaha). Hasil tindak lanjut Pengaduan kemudian dilaporkan ke Badan POM melalui SIMPEL ataupun SP4N LAPOR.

2.2 Pelaksana Layanan Pengaduan Masyarakat

Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Balai POM di Batam

a. Menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
b. Menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan; dan
c. Menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan.

2.3 Media Layanan Pengaduan

Pengaduan langsung yang diterima oleh Balai POM di Batam dapat melalui tatap muka, telepon, email, *chat* WhatsApp dan media sosial Balai POM di Batam. Jika pengaduan diterima oleh Badan POM akan diteruskan ke Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan POM (Balai Besar POM/Balai POM/Loka POM) di seluruh Indonesia, termasuk Balai POM di Batam melalui suatu aplikasi yang disebut dengan SIMPEL (Sistem

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

Pelaporan Layanan) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau sering disingkat dengan SP4N LAPOR Balai POM di Batam.

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
Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026

3.1. Monitoring

Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Balai POM di Batam pada triwulan II tahun 2026 telah melayani pengaduan masyarakat baik pengaduan secara langsung ke Balai POM di Batam maupun pengaduan melalui Badan POM. Pengaduan langsung yang diterima oleh Balai POM di Batam melalui tatap muka, telepon, email, *chat* WhatsApp dan media sosial Balai POM di Batam. Jika pengaduan diterima oleh Badan POM akan diteruskan ke Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan POM (Balai Besar POM/Balai POM/Loka POM) di seluruh Indonesia, termasuk Balai POM di Batam melalui suatu aplikasi yang disebut dengan SIMPEL (Sistem Pelaporan Layanan) dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau sering disingkat dengan SP4N LAPOR. Rujukan pengaduan dari Badan POM diterima oleh Balai POM di Batam dan selanjutnya dirujuk ke subtansi terkait (Infokom, Pemeriksaan, Penindakan, Pengujian dan Tata Usaha). Hasil tindak lanjut Pengaduan kemudian di Laporkan ke Badan POM melalui SIMPEL ataupun SP4N LAPOR.

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

Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026 menerima sebanyak 0 (nol) pengaduan. Pengaduan yang diterima dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Pengaduan Masyarakat sampai dengan Triwulan II Tahun 2026

No	Bulan	Pengaduan			Jumlah	Persentase
		Langsung ke Balai POM di Batam	Pengaduan melalui Badan POM	Pengaduan Melalui SPN4Lapor		
1	Januari	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0	0
7	Juli	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-
Total		0	0	0	0	0
Persentase (%)		0	0	0	0	0

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

Tabel 2. Pengaduan Masyarakat langsung ke Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026 berdasarkan media pengaduannya.

No	Bulan	Pengaduan Langsung ke Balai POM di Batam						Jumlah	Persentase
		Tatap Muka	WA	Telepon	Media Sosial	Surat	Email		
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Juli	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		0	0	0	0	0	0	0	0

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

Tabel 3. Pengaduan Masyarakat langsung ke Balai POM di Batam triwulan II tahun 2026 berdasarkan komoditas pengaduannya.

No	Bulan	Pengaduan Langsung ke Balai POM di Batam					Jumlah	Persentase
		Obat	Napza	Pangan	Kosmetik	OT		
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0
7	Juli	-	-	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-	-	-
Total		0	0	0	0	0	0	0

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

Tabel 4. Pengaduan Masyarakat yang dirujuk Badan POM melalui SIMPEL ke Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026 sebanyak 0 (nol) pengaduan.

No	Bulan	Pengaduan Rujukan Badan POM melalui SIMPEL yang ditindaklanjuti Balai POM di Batam					Jumlah	Persentase
		Obat	Napza	Pangan	Kosmetik	OT		
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0
7	Juli	-	-	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-	-	-
Total		0	0	0	0	0	0	0

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

Tabel 5. Pengaduan Masyarakat yang dirujuk Badan POM melalui SP4N Lapor ke Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026 berdasarkan komoditas pengaduannya

No	Bulan	Pengaduan Rujukan Badan POM melalui SP4N LAPOR yang ditindaklanjuti Balai POM di Batam					Jumlah	Persentase
		Obat	Napza	Pangan	Kosmetik	OT		
1	Januari	0	0	0	0	0	0	0
2	Februari	0	0	0	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0
4	April	0	0	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0
7	Juli	-	-	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-	-	-
Total		0	0	0	0	0	0	0

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

Tabel 6. Pengaduan Masyarakat ke Balai POM di Batam baik langsung maupun rujukan SIMPEL dan SP4N Lapor sampai dengan triwulan II tahun 2026 berdasarkan komoditas pengaduannya.

No	Asal	Pengaduan Rujukan Badan POM melalui SP4N LAPOR yang ditindaklanjuti Balai POM di Batam					Jumlah	Persentase
		Obat	Napza	Pangan	Kosmetik	OT		
1	BPOM di Batam	0	0	0	0	0	0	0
2	Rujukan SIMPEL	0	0	0	0	0	0	0
3	Rujukan SP4N Lapor	0	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0

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

Tabel 7. Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Langsung ke Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026

NO	ID LAYANAN	TANGGAL	ISI PERMINTAAN INFORMASI/PENGADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	PENINDAKLANJUT	BATAS AKHIR PENYELESAIAN	MONITORING	TANGGAL ENTRI JAWABAN KE SIMPEL	KETERANGAN	HASIL TINDAKLANJUT	MEDIA LAYANAN
NIHIL											

Tabel 8. Permintaan Informasi asal Balai POM di Batam yang membutuhkan rujukan tindaklanjut sampai dengan triwulan II tahun 2026

NO	ID LAYANAN	TANGGAL	ISI PERMINTAAN INFORMASI/PENGADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	PENINDAKLANJUT	BATAS AKHIR PENYELESAIAN	MONITORING	TANGGAL ENTRI JAWABAN KE SIMPEL	KETERANGAN	HASIL TINDAKLANJUT	MEDIA LAYANAN
NIHIL											

Tabel 9. Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Rujukan Badan POM melalui SIMPEL ke Balai POM di sampai dengan triwulan II tahun 2026

NO	ID LAYANAN	TANGGAL	ISI PERMINTAAN INFORMASI/PENGADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	PENINDAKLANJUT	BATAS AKHIR PENYELESAIAN	MONITORING	TANGGAL ENTRI JAWABAN KE SIMPEL	KETERANGAN	HASIL TINDAK LANJUT	MEDIA LAYANAN
NIHIL											

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

Tabel 10. Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Rujukan Badan POM melalui SP4N Lapor ke Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026

NO	ID LAYANAN	TANGGAL	ISI PERMINTAAN INFORMASI/PENGADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	PENINDAKLANJUT	BATAS AKHIR PENYELESAIAN	MONITORING	TANGGAL ENTRI JAWABAN KE SIMPEL	KETERANGAN	HASIL TINDAKLANJUT	MEDIA LAYANAN
NIHIL											

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

3.2 Evaluasi

Pengaduan yang diterima oleh Balai POM di Batam baik secara langsung maupun yang dirujuk melalui Simpel maupun SP4N Lapor dilakukan tindak lanjut dengan membuat formulir rujukan ke substansi Balai POM di Batam. Waktu penyelesaian (SLA) sejak pengaduan diterima berdasarkan Permenpan RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional adalah sebagai berikut:

a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan 5 (lima) hari kerja;
b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka dapat disampaikan:
Pada triwulan II tahun 2026 Balai POM di Batam tidak ada menerima pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung oleh Balai POM di Batam, dan tidak ada pengaduan yang berasal dari Badan POM yang dirujuk ke Balai POM di Batam melalui aplikasi SIMPEL dan SP4N Lapor.

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
LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI OBAT DAN MAKANAN

3.1. Monitoring

Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026 menerima permintaan layanan informasi sejumlah 271 yang telah selesai ditindaklanjuti oleh Balai POM di Batam. Permintaan layanan informasi yang diterima dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 11. Layanan Informasi Obat dan Makanan Balai POM di Batam sampai dengan triwulan I tahun 2026

No	Bulan	Layanan Informasi Masyarakat				Jumlah
		Layanan Informasi langsung ke Balai POM di Batam		Rujukan Layanan Informasi dari Badan POM	Layanan Informasi melalui SP4N Lapor	
		Jawaban oleh Balai POM di Batam	Dirujuk ke Badan POM			
1	Januari	64	0	0	0	64
2	Februari	44	0	0	0	44
3	Maret	42	0	0	0	42
4	April	45	0	0	0	45
5	Mei	35	0	0	0	35
6	Juni	41	0	0	0	41
7	Juli	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-
Total		271	0	0	0	271

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

Tabel 12. Persentase layanan informasi obat dan makanan yang diselesaikan sesuai Service Level Agreement (SLA) sampai dengan triwulan II tahun 2026

No	Bulan	Layanan Informasi				
		Jumlah Layanan yang Diselesaikan	Jumlah Layanan yang Diselesaikan Sesuai Service Level Agreement (SLA)	Jumlah Layanan yang Diterima	Persentase Layananan yang diselesaikan	Persentase Layananan yang diselesaikan sesuai service level agreement (SLA)
1	Januari	64	64	64	100	100
2	Februari	44	44	44	100	100
3	Maret	42	42	42	100	100
4	April	45	45	45	100	100
5	Mei	35	35	35	100	100
6	Juni	41	41	41	100	100
7	Juli	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-
Total		271	271	271	100	100

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

Jumlah Layanan Informasi Obat dan Makanan sampai dengan triwulan II tahun 2026 sejumlah 271 (Dua Ratus Tujuh Puluh Satu) dan seluruh layanan permintaan informasi tersebut dapat diselesaikan sesuai SLA yaitu dalam waktu kurang dari 5 HK. Layanan informasi tersebut tercatat pada aplikasi SIMPEL dan SP4N Lapor.

Tabel 13. Layanan permintaan informasi obat dan makanan Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026 berdasarkan komoditasnya.

No	Bulan	Layanan Informasi di Balai POM di Batam berdasarkan komoditasnya											Jumlah
		Obat	Pangan	OT	Kosmetik	Suplemen Kesehatan	Napza	Bahan Berbahaya	Alkes	PKRT	Info Umum	Lainnya	
1	Januari	3	32	2	14	3	0	0	0	0	7	3	64
2	Februari	1	27	0	8	0	0	0	0	0	3	5	44
3	Maret	0	35	0	5	0	0	0	0	0	1	1	42
4	April	1	37	1	0	0	0	0	0	0	5	1	45
5	Mei	1	24	1	3	0	0	0	1	0	2	3	35
6	Juni	1	26	0	9	0	0	0	1	0	4	0	41
7	Juli	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		7	181	4	39	3	0	0	2	0	22	13	271

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

Tabel 14. Layanan permintaan informasi obat dan makanan Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026 berdasarkan media pengaduannya.

No	Bulan	Layanan Informasi di Balai POM di Batam berdasarkan media pengaduannya											Jumlah
		Email	Langsung	Telepon	Fax	Surat	SMS	Medsos	Mobile	Kotak Saran	Whatss App	Aplikasi Lain	
1	Januari	0	20	0	0	0	0	0	0	0	44	0	64
2	Februari	0	17	0	0	0	0	0	0	0	27	0	44
3	Maret	0	13	0	0	0	0	0	0	0	29	0	42
4	April	0	11	1	0	0	0	0	0	0	33	0	45
5	Mei	0	11	0	0	0	0	0	0	0	24	0	35
6	Juni	0	16	0	0	0	0	0	0	0	25	0	41
7	Juli	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		0	88	1	0	0	0	0	0	0	182	0	271

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

KESIMPULAN

Dari paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaduan masyarakat ke Balai POM di Batam sampai dengan triwulan II tahun 2026,

1. Balai POM di Batam menerima pengaduan masyarakat sebanyak 0 (nol) baik secara langsung oleh Balai POM di Batam, rujukan dari Badan POM melalui aplikasi SIMPEL dan aplikasi SP4N Lapor.
2. Layanan permintaan informasi di Balai POM di Batam telah selesai ditindaklanjuti 100%.
3. Rujukan permintaan informasi melalui SP4N Lapor maupun SIMPEL tidak ada
4. Komoditas yang paling banyak dilayani pada permintaan informasi adalah pangan sebesar 66.79 %.
5. Media yang paling banyak melayani permintaan informasi whatsapp sebesar 67.16%.

Batam, 13 Juli 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

Ully Mandasari, S. Farm, Apt, M.H.

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