

Dampak COVID-19 terhadap Tren Layanan Konsumen Secara Elektronik Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019-2021

Ana Yulia ^{a,1*}, Rahmat Hidayat ^{a,2}, Siska Indriarsih ^{a,3}, Eka Wahyuni ^{a,4}

^a Loka POM di Kabupaten Banyumas, Jl. Gunung Singgalang No. 14, Bancarkembar, Purwokerto Utara, Banyumas, 53121

¹ a.yulia6795@gmail.com*; ² hdyt.8703@gmail.com, ³ siska.indriarsih@pom.go.id, ⁴

wahyunieka77@ymail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

Article history

Received:
20 September
2021

Revised:
23 Januari
2022

Accepted:
28 Januari
2022

DOI:

<https://doi.org/10.54384/eruditio.v2i1.94>

Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Banyumas bertugas memberikan informasi, menampung dan menginformasikan hasil tindak lanjut pengaduan yang diberikan oleh masyarakat. Sejak kemunculannya pada awal tahun 2020, COVID-19 telah menjadi perhatian publik dan mengubah mekanisme pelayanan publik pada semua lembaga dan instansi di Indonesia, tidak terkecuali ULPK Loka POM di Kabupaten Banyumas. Adanya kebijakan *social distancing* mengakibatkan terjadinya perubahan tren permohonan layanan informasi dan pengaduan konsumen secara elektronik, dimana tahun 2019 sarana konsultasi langsung menjadi pilihan terbanyak konsumen (50%) berubah menjadi konsultasi elektronik sebesar 65% (2020) dan 66% (2021), yang mana terjadi tren kenaikan sebesar 30% (2020) dan 1% (2021). Penggunaan sarana media elektronik tersebut didominasi oleh *WhatsApp* sebanyak 53% (2020) dan 58% (2021). Disisi lain, terjadi peningkatan jumlah pemohon sejumlah 355% pada Tahun 2020 dan penurunan jumlah sebanyak 15% pada Tahun 2021.

Melalui penelitian ini, diketahui bahwa profesi pemohon layanan informasi dan pengaduan konsumen terbanyak pada tahun 2019 adalah masyarakat umum (40,53%), berubah menjadi profesi pelaku usaha sebanyak 45% (2020) dan 60% (2021) dengan tren kenaikan sebesar 44% (2020) dan 15% (2021). Adapun komoditas terbanyak yang menjadi topik permohonan layanan selama Tahun 2019-2021 adalah pangan (57%), info umum (12%), dan obat tradisional (11%). Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menganalisis data ULPK Loka POM di Kabupaten Banyumas yang didapat dari aplikasi Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (Simpel LPK). Rekomendasi hasil penelitian ini yaitu perlunya inovasi pelayanan publik, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat tiap triwulan, dan penetapan fokus target Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) bagi pelaku usaha.

The Consumer Complaints Service Unit (ULPK) of Loka POM in Banyumas Regency provides information, accommodating and informing the results of follow-up complaints submitted by the community. Since its appearance in early 2020, COVID-19 has become a public concern and has changed the mechanism of public services at all institutions and agencies in Indonesia, including the ULPK Loka POM in Banyumas Regency. The existence of social distancing policies resulted in a change in the trend of requests for information services and consumer complaints electronically, where in 2019 direct consultation facilities became the most preferred choice of consumers (50%) turning into electronic consultations by 65% (2020) and 66% (2021), which an increasing trend of 30% (2020) and 1%

(2021). The use of electronic media facilities is dominated by WhatsApp as much as 53% (2020) and 58% (2021). On the other hand, there was an increase in the number of applicants by 355% in 2020 and a decrease in the number of 15% in 2021.

Through this research, it is known that the most professions of applicants for information services and consumer complaints in 2019 were the general public (40.53%), turning into professions of business actors as much as 45% (2020) and 60% (2021) with an increasing trend of 44% (2020) and 15% (2021). The most common commodities that became the topic of service requests during 2019-2021 were food (57%), general information (12%), and traditional medicine (11%). This research was conducted using a quantitative descriptive method by analyzing data from the ULPK Loka POM in Banyumas Regency which was obtained from the application of the Consumer Complaints Service Reporting System (Simpel LPK). Recommendations from this research are the need for public service innovation, measuring the Community Satisfaction Index every quarter, and determining the focus of Communication, Information and Education (KIE) targets for business actors.

Keywords: COVID-19, services, complaints, information, electronics
Kata Kunci: COVID-19, layanan, pengaduan, informasi, elektronik

1. Pendahuluan

Badan Pengawas Obat dan Makanan (POM) adalah instansi pemerintah yang memiliki fungsi dan peran sebagai organisasi publik nonprofit dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Layanan publik Badan POM dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 39 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Loka Pengawas Obat dan Makanan (POM) di Kabupaten Banyumas merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan POM yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan, yang secara teknis dibina oleh Deputy dan secara administratif dibawah koordinasi Balai Besar POM di Semarang. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan POM merupakan unit yang dibentuk untuk menampung pengaduan dan memberikan informasi kepada masyarakat. Unit ini berada di BPOM Pusat serta Balai Besar/Balai POM/Loka POM di seluruh Indonesia. Unit Layanan Pengaduan Konsumen melayani pemberian informasi dan menerima pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan keamanan, kemanfaatan, dan mutu serta aspek legalitas produk Obat, Obat Tradisional, Kosmetika, Suplemen Kesehatan, dan Pangan.

Tahun 2020 merupakan tahun pertama implementasi Rencana Strategis Badan POM periode 2020 – 2024 dengan salah satu misinya yaitu Pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif, dan terpercaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima di bidang Obat dan Makanan; sejalan dengan misi presiden ke-8 Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya. Tahun 2020 sendiri merupakan tahun yang penuh dengan tantangan, karena dunia sedang menghadapi pandemi virus COVID-19 yang telah menyebabkan meninggalnya ribuan jiwa. Dikutip dari (Kurniasih, 2020), berbeda dengan kebanyakan negara lain yang menerapkan kebijakan *lockdown* atau mengunci akses masuk dan keluar wilayah untuk mencegah penyebaran virus, Indonesia lebih memilih menerapkan kebijakan *social distancing* (pembatasan sosial). Adapun inti dari pembatasan sosial adalah menjauhkan diri dari aktivitas sosial secara langsung dengan orang lain.

Adanya pemberlakuan kebijakan *social distancing* tersebut, menuntut aparat birokrasi untuk beradaptasi dan berinovasi dalam memberikan pelayanan publik secara optimal. Penerapan cara kerja baru dengan *flexible working space* harus tetap produktif, dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam praktik tata kelola pemerintahan. Mekanisme pelayanan publik pada seluruh lembaga dan instansi yang ada di Indonesia pun berubah, tidak terkecuali pada

ULPK Loka POM di Kabupaten Banyumas, yang dianjurkan untuk bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH) dan memberikan layanan secara elektronik.

Kebijakan WFH ini bukan berarti pelayanan disektor publik tidak melakukan layanan pada masyarakat, akan tetapi layanan tetap dijalankan dengan menyesuaikan sistem layanan yang baru. Dampak dari layanan yang tidak diberikan secara langsung tersebut menyebabkan adanya kenaikan tren permintaan layanan informasi konsumen secara elektronik. Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet semakin tinggi. Hingga kuartal II tahun 2020, pengguna internet mencapai 196,7 juta atau 73,7% dari populasi (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020). Di Indonesia sendiri, penetrasi pengguna media sosial terus meningkat menjadi 59% dari 272,1 juta total penduduk Indonesia (Arindra Meodia, 2020).

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dampak COVID-19 terhadap tren permohonan layanan informasi dan pengaduan konsumen secara elektronik pada ULPK Loka POM di Kabupaten Banyumas, termasuk profesi pemohon dan analisis media yang paling banyak digunakan. Data-data yang diperoleh kemudian dideskripsikan dengan pendekatan kuantitatif untuk dijadikan dasar dalam penyusunan inovasi pelayanan publik yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Loka POM di Kabupaten Banyumas.

2. Metodologi

Metode yang digunakan untuk memperoleh informasi Dampak COVID-19 Terhadap Tren Permohonan Layanan Konsumen Secara Elektronik pada ULPK Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019-2021 adalah dengan mengumpulkan dan mendeskripsikan data yang diperoleh dari aplikasi Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (Simpel LPK) Loka POM di Kabupaten Banyumas selama kurun waktu 2019-2021. Data tersebut dideskripsikan berdasarkan ada atau tidaknya pengaruh dari penutupan loket informasi akibat kebijakan *social distancing* dan perubahan layanan yang diberikan dari layanan tatap muka langsung menjadi layanan elektronik terhadap jumlah permohonan layanan informasi konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar dalam penyusunan inovasi pelayanan publik ULPK Loka POM di Kabupaten Banyumas dan penentuan target peserta kegiatan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) seputar obat dan makanan.

3. Hasil dan Pembahasan

Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Badan POM sudah dibentuk sejak tahun 1998, saat Badan POM masih berbentuk Direktorat Jenderal Pengawas Obat dan Makanan di Departemen Kesehatan. Selain sebagai bentuk pemenuhan informasi dan media penyampaian pengaduan yang berkaitan dengan mutu, keamanan, khasiat dan legalitas produk obat dan makanan, ULPK tersebut juga merupakan bagian dari *early warning system* pengawasan obat dan makanan serta menjadi media monitoring kinerja Badan POM yang saat ini sudah tersedia di Badan POM Pusat dan 33 Balai Besar/Balai POM di Ibukota Provinsi serta 40 kantor Loka POM di Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Sejak tahun 2010, Badan POM telah membangun *subsite* ULPK (www.ulpk.pom.go.id) sebagai media sosialisasi seputar kegiatan layanan pengaduan dan informasi, *Frequently Asked Question* (FAQ) isu obat dan makanan, laporan layanan, hasil survei kepuasan masyarakat dan informasi lainnya (Kurniasih, 2020; VK-SM, 2019).

Tahun 2011 dilakukan pembangunan sistem pelaporan dan monitoring layanan yang terintegrasi yaitu aplikasi Sistem Pelaporan Layanan Pengaduan Konsumen (Simpel LPK) yang dapat diakses oleh tim koordinasi ULPK di setiap unit kerja Badan POM di seluruh Indonesia. Berdasarkan Peraturan Kepala Badan POM Nomor 39 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Badan POM maka ditetapkanlah standar pelayanan pengaduan masyarakat di Badan POM, mulai dari waktu, alur, persyaratan, media layanan, *Service Level Agreement* (SLA) hingga alamat ULPK di seluruh Indonesia (VK-SM, 2019).

Peresmian Loka POM di Kabupaten Banyumas dihadiri langsung oleh Kepala Badan POM, Dr. Ir. Penny K. Lukito, MCP. di Solo, 20 September 2018, bersamaan dengan peresmian kantor Loka POM di Kota Surakarta. Peraturan Badan POM Nomor 29 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Badan POM Nomor 12 Tahun 2018 tentang Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan menjadi dasar pembentukan UPT di Kabupaten/Kota atau dikenal sebagai Loka POM. Wilayah kerja Loka POM di Kabupaten Banyumas ada di 4 (empat) Kabupaten yakni Kabupaten Banyumas, Purbalingga, Cilacap, dan Banjarnegara yang terdiri dari 89 kecamatan dan 1132 desa/kelurahan dengan luas wilayah seluruhnya 5.161,05 km² atau sekitar 15,76% dari luas Pulau Jawa.

Unit Layanan Pengaduan Konsumen Badan POM memiliki visi “Menjadi unit kerja yang professional dan cepat tanggap dalam rangka mendukung terwujudnya institusi pengawas obat dan makanan yang inovatif, kredibel, dan diakui secara internasional untuk melindungi masyarakat”. Kepala Loka POM di Kabupaten Banyumas, Suliyanto, S.H., M.H. melalui Maklumat Pelayanan Loka POM di Kabupaten Banyumas Nomor: HK.02.02.17B.01.22.001 menyatakan bahwa Loka POM di Kabupaten Banyumas sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM menjalankan fungsi kehumasan dan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan informasi tentang farmasi, makanan dan kesehatan. Selain itu juga berperan dalam sosialisasi peran Badan POM sebagai institusi yang diberi kewenangan untuk melakukan pengawasan di bidang Obat dan Makanan. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM juga mempunyai tugas memperkenalkan eksistensi Loka POM kepada masyarakat di cakupan wilayah kerjanya. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik, mulai tanggal 31 Januari 2020 atau bertepatan dengan HUT Badan POM ke-19, ULPK Loka POM di Kabupaten Banyumas membuka loket layanan informasi dan pengaduan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyumas (Loka POM Banyumas, 2020).

Sejak akhir tahun 2019, dunia sedang dilanda pandemi COVID-19 yang awalnya tersebar di kota Wuhan, China (WHO, 2022). Virus ini menyebar dengan cepat dikarenakan virus baru sehingga masih belum ditemukan vaksin atau obatnya. Kemudian pada bulan Maret 2020, WHO (*World Health Organization*) mengumumkan bahwa novel corona virus menjadi pandemik yang bersifat global (WHO, 2022). Hal ini menjadi dasar terbitnya Surat Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 360/3 Tahun 2020 tanggal 27 Maret 2020 tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Bencana Corona Virus Disease (COVID-19) di Provinsi Jawa Tengah. Surat Keputusan ini berisi penetapan status tanggap darurat bencana wabah penyakit akibat virus Corona di Provinsi Jawa Tengah sejak tanggal 20 Maret 2020 sampai dengan 29 Mei 2020.

Sebagai tindak lanjut dari surat tersebut, Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Banyumas yang semula dibuka secara *offline* pun berubah menjadi elektronik. Perubahan mekanisme layanan tersebut diberlakukan mulai tanggal 17 Maret 2020 hingga 14 Juni 2020. Mekanisme elektronik yang dimaksud adalah pemberian layanan publik via seluruh media elektronik yang dimiliki Loka POM di Kabupaten Banyumas, yakni Whatsapp, telepon, e-mail, dan media sosial.

Tanggal 15 Juni 2020, diberlakukan Surat Edaran Penanggung Jawab Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 180/0007972 Tanggal 11 Mei 2020 tentang Kebijakan Daerah Terkait Pembatasan Kegiatan Tertentu Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Surat Edaran tersebut berisi peraturan penerbitan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) oleh Bupati/Walikota di Provinsi Jawa Tengah. Berlakunya SE tersebut, menjadi dasar dibukanya kembali loket Unit Layanan Pengaduan Konsumen Loka POM di Kabupaten Banyumas tanggal 15 Juni 2020 sampai 29 Juni 2021, dan kembali ditutup tanggal 30 Juni 2021.

Penutupan kembali loket ULPK tanggal 30 Juni 2021, dilaksanakan berdasarkan Instruksi Gubernur Jawa Tengah Selaku Ketua Satuan Tugas Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19)

Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Implementasi Pengetatan Aktivitas Masyarakat pada Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat di Provinsi Jawa Tengah (Humas Provinsi Jateng, 2021). Pelayanan secara elektronik tersebut dilaksanakan tanggal 30 Juni sampai dengan 29 Agustus 2021, yang kemudian dibuka kembali tanggal 30 Agustus 2021, atas dasar Instruksi Menteri Dalam Negeri (Mendagri, 2021) Nomor 38 Tahun 2021. Peraturan tersebut menetapkan wilayah Kabupaten Banyumas masuk ke dalam PPKM level 3 dimana pada sektor-sektor non-esensial diberlakukan mekanisme *Work From Office* (WFO) 25%. Secara berurutan, *timeline* pemberlakuan mekanisme pelayanan publik secara WFH dan WFO selama pandemi COVID-19 di Loka POM di Kabupaten Banyumas dapat dilihat pada tabel berikut.

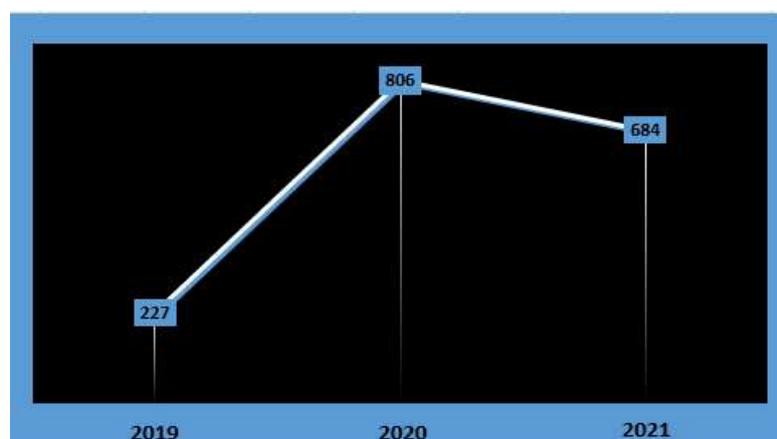
Tabel 1. Timeline Pemberlakuan Mekanisme Pelayanan Publik selama pandemi COVID-19 di Loka POM di Kabupaten Banyumas

No.	Tanggal / Periode	Mekanisme Layanan Publik
1.	17 Maret 2020 s/d 14 Juni 2020	WFH (<i>online</i>)
2.	15 Juni 2020 s/d 29 Juni 2021	WFO (<i>offline</i> dan <i>online</i>)
3.	30 Juni 2021 s/d 29 Agustus 2021	WFH (<i>online</i>)
4.	30 Agustus 2021 s/d saat ini	WFO (<i>offline</i> dan <i>online</i>)

Adapun jumlah permohonan layanan informasi dan pengaduan yang diterima Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019-2021 dapat dilihat pada tabel 2 dan Gambar 1.

Tabel 2. Jumlah Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019, 2020, dan Tahun 2021

Tahun	Jumlah Layanan	Presentase Kenaikan
2019	227	
2020	806	355%
2021	684	-15%



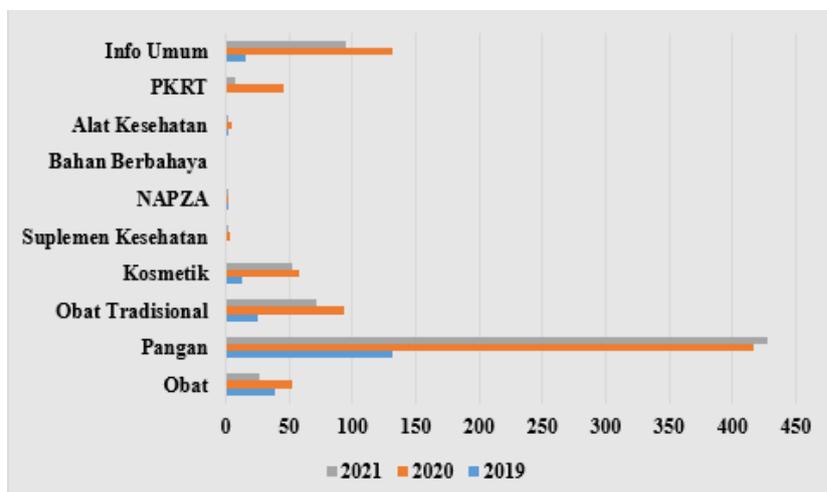
Gambar 1. Jumlah Permohonan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa jumlah permohonan layanan Loka POM di Kabupaten Banyumas pada Tahun 2019 sejumlah 227 layanan, Tahun 2020 sejumlah 806, dan Tahun 2021 sejumlah 684 layanan. Dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan jumlah permohonan layanan sebelum pandemi covid yaitu tahun 2019 dibandingkan tahun 2020 sebanyak 355%, dan terjadi penurunan jumlah pada Tahun 2021 sebanyak 15%. Dari pengaduan dan pertanyaan yang diterima, profil pengaduan konsumen berdasarkan komoditi secara berurutan dapat dilihat pada Tabel 2. Terjadinya peningkatan jumlah permohonan layanan publik pada Tahun 2020, diduga karena adanya perubahan profesi yang ada di masyarakat akibat dampak dari kebijakan *social distancing*. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 4, yang menyajikan adanya peningkatan permohonan layanan dari profil pengaduan konsumen berdasarkan profesi pelaku usaha. Adapun penurunan jumlah permohonan layanan publik pada tahun 2021, disebabkan karena penurunan jumlah profil pengaduan konsumen pada komoditi obat dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (Tabel 3), yang diduga dikarenakan kondisi pandemi COVID-19 yang sudah cukup lama, sehingga masyarakat sudah mengetahui sumber akses informasi yang valid terkait obat dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga, tanpa perlu menanyakan secara langsung pada Unit Layanan Pengaduan Konsumen di lingkungan Badan POM.

Tabel 3. Profil Pengaduan Konsumen Berdasarkan Komoditi Loka POM di Kabupaten Banyumas

Komoditi	2019		2020		2021	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Obat	39	17	53	7	26	4
Pangan	132	58	417	52	428	63
Obat Tradisional	25	11	93	11,5	71	10,4
Kosmetik	13	6	58	7,20	53	7,80
Suplemen Kesehatan	0	0	3	0,40	1	0,15
NAPZA	1	0,44	1	0,12	1	0,15
Bahan Berbahaya	0	0	0	0	0	0
Alat Kesehatan	1	0,44	5	0,62	2	0,30
PKRT	0	0	45	5,60	7	1
Info Umum	16	7	131	16,25	95	14
Total	227		806		684	

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada Tahun 2019-2021, komoditas pangan, informasi umum, dan obat tradisional merupakan 3 (tiga) komoditas teratas yang menjadi topik pertanyaan dan pengaduan konsumen ULPK Loka POM di Kabupaten Banyumas. Sementara itu komoditas yang paling sedikit ditanyakan adalah Bahan Berbahaya. Terjadi penurunan permohonan informasi dan pengaduan konsumen pada hampir seluruh komoditas pada Tahun 2021. Adapun detail permohonan informasi yang diterima lebih banyak mengenai tata cara pengajuan izin edar di Badan POM. Jumlah permohonan informasi dan pengaduan konsumen terbanyak terdapat pada Tahun 2020 dengan jumlah 806 permohonan atau kenaikan tren sebanyak 355%. Meningkatnya jumlah permohonan informasi konsumen tersebut diduga karena munculnya pandemi COVID-19 sehingga menimbulkan pertanyaan masyarakat seputar obat dan makanan aman, khususnya terkait obat COVID-19, konsumsi obat tradisional untuk meningkatkan daya tahan tubuh, cara registrasi produk pangan *frozen food* dan banyaknya *hand sanitizer* yang dijual tanpa izin edar.



Gambar 2. Profil Pengaduan Konsumen Berdasar Komoditi Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019, 2020, dan Tahun 2021

Bila ditinjau dari profesinya, konsumen yang menghubungi ULPK Loka POM di Kabupaten secara berurutan Tahun 2019, 2020, dan Tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 4.

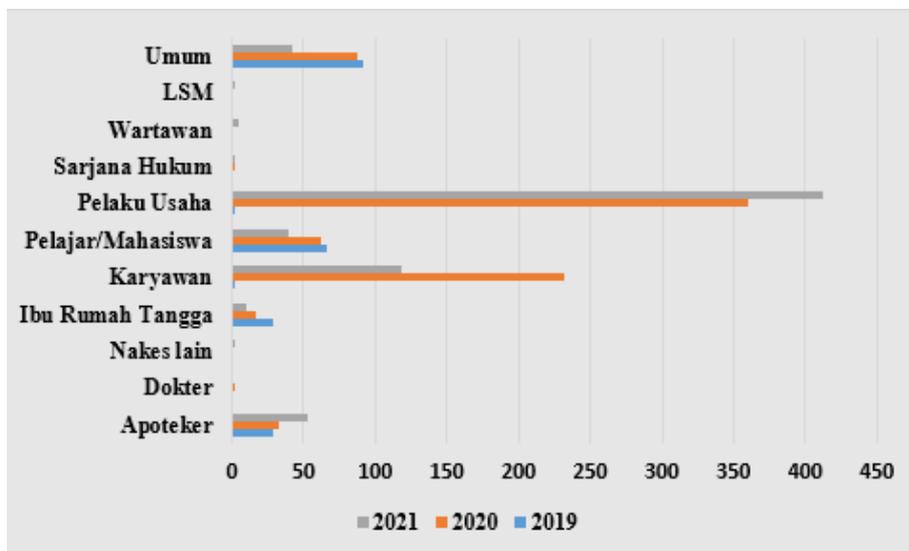
Tabel 4. Profil Pengaduan Konsumen Berdasarkan Profesi Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019, 2020, dan tahun 2021

Profesi	2019		2020		2021	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Apoteker	28	12	32	4	53	7,80
Dokter	0	0	1	0,10	0	0
Nakes lain	0	0	0	0	2	0,30
Ibu Rumah Tangga	28	12	16	2	10	1,50
Karyawan	2	0,9	232	29	118	17
Pelajar/Mahasiswa	66	29	62	8	40	6
Pelaku Usaha	2	0,90	360	45	412	60
Sarjana Hukum	0	0	2	0,20	2	0,30
Wartawan	0	0	0	0	4	0,60
LSM	0	0	0	0	1	0,15
Umum	92	40,5	87	11	42	6
Total	227		806		684	

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa profesi pemohon terbanyak pada Tahun 2020 (45%) dan 2021 (60%) adalah pelaku usaha dengan prosentase kenaikan sebesar 44% (2020) dan 15% (2021). Kenaikan ini diduga disebabkan oleh adanya kebijakan *social distancing*, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga banyak dari pelaku usaha maupun masyarakat umum yang menjual produk pangan wajib didaftarkan di Badan POM, khususnya *frozen food* yang menjadi produk paling dicari selama masa pandemi COVID-19. Sementara profesi pemohon yang paling sedikit selama Tahun 2019-2021

adalah pemohon dari kalangan Dokter (0,33%), Tenaga Kesehatan (Nakes) lain (0,66%), Sarjana Hukum (1,33%), Wartawan (1,33%), dan Lembaga Swadaya Masyarakat atau LSM (0,33%).

Untuk lebih mudahnya, Profil Pengaduan Konsumen Berdasar Profesi Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019, 2020, dan Tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Profil Pengaduan Konsumen Berdasar Profesi Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019, 2020, dan Tahun 2021

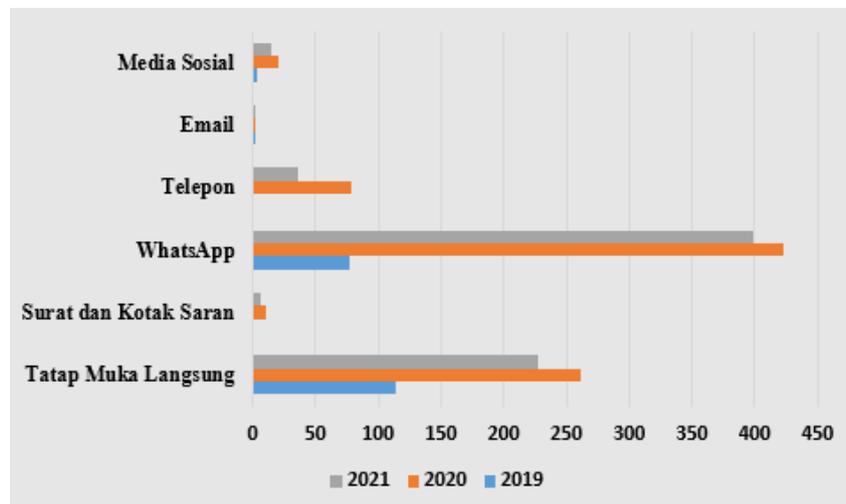
Dilihat dari sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan atau permohonan informasi obat dan makanan, jumlah sarana secara berurutan Tahun 2019, 2020, dan Tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Profil Pengaduan Konsumen Berdasarkan Sarana Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019, 2020, dan Tahun 2021

Sarana Layanan	2019		2020		2021	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Tatap Muka Langsung	114	50	261	32,4	227	33,2
Surat dan Kotak Saran	0	0	10	1,24	6	1
Elektronik:						
WhatsApp	77	34	423	52,5	398	58
Telepon	0	0	78	10	36	5,3
Email	1	0,40	2	0,25	2	0,3
Media Sosial	35	15,4	20	2,50	15	2,2
Total	227		806		684	

Berdasarkan data tersebut, sarana tatap muka menjadi pilihan terbanyak (50%) pemohon saat tahun 2019 atau sebelum munculnya pandemi COVID-19. Sementara setelah terjadi pandemi dan dilakukan perubahan mekanisme layanan secara elektronik pada tahun 2020 dan 2021, sarana elektronik yang meliputi WhatsApp, Telepon, Email dan Media Sosial menjadi sarana terbanyak yang digunakan oleh pemohon layanan publik yakni sebesar 65% (2020) dan 66% (2021). Tren kenaikan penggunaan media elektronik ini sejumlah 30% (2020) dan 1% (2021). Banyaknya

permohonan informasi secara elektronik tersebut didominasi oleh media WhatsApp. Total penggunaan media WhatsApp ini sebesar 53% (2020) dan 58% (2021) dengan tren kenaikan sebesar 19% (2020) dan 5% (2021). Grafik Profil Pengaduan Konsumen Berdasar Sarana Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019, 2020, dan Tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar 4. berikut.



Gambar 4. Profil Pengaduan Konsumen Berdasar Sarana Loka POM di Kabupaten Banyumas Tahun 2019, 2020, dan Tahun 2021

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat dirumuskan kesimpulan bahwa terjadi peningkatan tren permohonan layanan informasi dan pengaduan sebanyak 355% pada Tahun 2020 namun penurunan tren sebanyak 15% pada Tahun 2021. Selama Tahun 2019 sampai dengan Tahun 2021, komoditas yang paling banyak ditanyakan adalah komoditas pangan (57%), informasi umum (12%), dan obat tradisional (11%). Profesi pemohon terbanyak adalah masyarakat umum sebanyak 40,5% (2019) dan pelaku usaha pada Tahun 2020 (45%) dan Tahun 2021 (60%). Sarana tatap muka menjadi pilihan terbanyak pemohon saat tahun 2019 (50%), sementara media elektronik menjadi media terbanyak yang digunakan pada tahun 2020 (65%) dan 2021 (66%) yang didominasi oleh media WhatsApp sebanyak 53% (2020) dan 58% (2021).

Rekomendasi

Perlu disusun inovasi pelayanan publik dilihat dari banyaknya permohonan informasi dan pengaduan konsumen secara elektronik. Perlu dilakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap triwulan terhadap pelayanan ULPK Loka POM di Kabupaten Banyumas, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi atas penurunan jumlah permohonan informasi dan pengaduan yang masuk pada Tahun 2021. Selain itu, agenda KIE lebih baik difokuskan pada pelaku usaha melihat jumlah terbanyak profesi pemohon selama pandemi COVID-19 ini berasal dari pelaku usaha.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Suliyanto, S.H., M.H., selaku Kepala Loka POM di Kabupaten Banyumas beserta seluruh staff dan karyawan, serta pimpinan dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas dan jajarannya yang senantiasa bertugas bersama dalam memberikan pelayanan publik terbaik bagi masyarakat.

Daftar Referensi

- Arindra Meodia. (2020). 5 Media sosial paling populer di dunia pada Q2 2020 - ANTARA News. In *Antaraneews.Com*. <https://www.antaraneews.com/berita/1678882/5-media-sosial-paling-populer-di-dunia-pada-q2-2020>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). Buletin Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. In *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia* (Vol. 74, p. 1). <https://apjii.or.id/content/read/104/503/BULETIN-APJII-EDISI-74---November-2020>
- Humas Provinsi Jawa Tengah (2021). *Instruksi Gubernur No.2 Tahun 2021 Pemberlakuan PPKM Darurat di Jawa Tengah*. <http://setda.tegalkab.go.id/wp-content/uploads/2021/07/Instruksi-Gubernur-No.-2-Tahun-2021-Pemberlakuan-PPKM-Drurat-di-Jawa-Tengah.pdf>
- Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah (2020). *Surat Edaran Penanggung Jawab Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 180/0007972 tentang Kebijakan Daerah Terkait Pembatasan Kegiatan Tertentu Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.
- SK Gubernur Jawa Tengah (2020). *Surat Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 360/3 Tahun 2020 tanggal 27 Maret 2020 tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Bencana Corona Virus Desease (Covid-19) di Provinsi Jawa Tengah*.
- Kurniasih, E. P. (2020). Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Penurunan Kesejahteraan Masyarakat Kota Pontianak. *Prosiding Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan 2020*, 277–289.
- Loka POM Banyumas. (2020). *Tingkatkan Pelayanan Publik, Loka POM Banyumas Buka Loker Informasi dan Pengaduan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas*.
- Mendagri. (2021). *Instruksi Menteri Dalam Negeri No.38 Tahun 2021*.
- World Health Organization. (2022). *Pertanyaan jawaban terkait COVID-19 untuk publik*. <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>
- VK-SM. (2019). *BPOM Raih Top 10 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik*. <https://ulpk.pom.go.id/id/MM/20191010151321/4.html#collapseOne3>