

Executive Summary

Pelayanan Publik Balai Besar POM di Pontianak Tahun 2023

ASPEK LAYANAN

Pelayanan publik BBPOM di Pontianak mencakup enam aspek layanan. Layanan tersebut adalah (1) izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB), (2) sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), (3) pengujian Obat dan Makanan, (4) pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan, (5) sertifikat pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik secara bertahap (CPOTB), dan (6) Surat Keterangan Ekspor (SKE) Obat dan Makanan.

LAYANAN SERTIFIKASI

Total permohonan layanan sertifikasi BBPOM di Pontianak tahun 2023 mencapai 1.421 layanan. Berdasarkan total layanan permohonan tersebut, sebanyak 1.422 sertifikat telah diterbitkan tepat waktu. Layanan sertifikasi hasil pengujian sampel pihak ketiga menempati posisi tertinggi dengan persentase 96% layanan.

Sebanyak 57 layanan rekomendasi sertifikasi telah dilakukan selama tahun 2023, terdiri dari rekomendasi fasilitas produksi (75%) dan distribusi (25%). Jika dilihat dari segi produksi, layanan verifikasi penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik masih mendominasi (60%). Sementara itu, topik obat menjadi topik utama di fasilitas distribusi (23%).

LAYANAN PENGUJIAN

Terdapat 1392 pengujian sampel non rutin Obat dan Makanan yang diterima di sepanjang tahun 2023. Komoditi penyumbang utamanya adalah sampel Obat (74%) dengan jenis pengujian barang bukti NAPZA. Ini menunjukkan bahwa Kepolisian dan Badan Narkotika Nasional (BNN) di wilayah Kalimantan Barat adalah mitra utama BBPOM di Pontianak.

Secara keseluruhan, sebanyak 78% dari sampel non rutin yang diujikan masuk dalam kategori tidak memenuhi syarat (TMS). Hal ini terutama juga didominasi oleh sampel NAPZA. Sementara itu, sebanyak 13% total sampel yang masuk telah memenuhi syarat (MS). Sampel MS sebagian besar merupakan sampel DAK non fisik.

LAYANAN PENGADUAN & PERMINTAAN INFORMASI

Sebagai salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan peran masyarakat dalam pelayanan publik, Balai Besar POM di Pontianak menyediakan beberapa sarana pengaduan pelayanan publik. Masyarakat dapat mengakses secara langsung di Kantor BBPOM di Pontianak, MPP Kuburaya, dan acara Akselerasi, ataupun melalui WA Simpatik, telepon, email, dan kanal media sosial BBPOM di Pontianak.

Selama tahun 2023, jumlah layanan pengaduan pelayanan publik sebanyak 573 layanan yang terdiri dari 99% jenis layanan permintaan informasi dan 1% layanan pengaduan. Mayoritas masyarakat lebih familier dengan WA Simpatik (65%) atau datang langsung (27%) untuk mengakses layanan pengaduan.

Pengakses sarana layanan pengaduan pelayanan publik relatif seimbang antara laki-laki (51%) dan perempuan (49%). Pengguna layanan didominasi oleh pelaku usaha (55%), karyawan (22%), dan umum (10%). Topik terbanyak pengaduan berdasarkan komoditas adalah pangan (63%). Seluruh layanan pengaduan pelayanan publik yang diterima sepanjang tahun 2023 telah selesai ditindaklanjuti dan memenuhi Service Level Agreement (SLA).

REKOMENDASI

Berdasarkan data-data di atas, beberapa rekomendasi yang diusulkan antara lain sebagai berikut:

1. meningkatkan sosialisasi dan pendampingan pelaku usaha mengenai prosedur dan persyaratan registrasi dan sertifikasi, terutama untuk pangan olahan dan obat;
2. memperkuat kolaborasi lintas sektor dengan mitra BBPOM di Pontianak, terutama dengan Kepolisian dan BNN;
3. mempertahankan komitmen dan koordinasi dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditetapkan;
4. memperkuat layanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat dan makanan melalui berbagai media, sesuai dengan topik pengaduan dan permintaan informasi terkini;
5. optimalisasi penggunaan data layanan publik untuk menyusun kebijakan pelayanan publik, pengawasan Obat dan makanan, dan referensi topik KIE agar sesuai dengan perkembangan masyarakat saat ini.

