

KAWAL STANDAR PELAYANAN BBPOM SERANG OMBUDSMAN BANTEN DESAK PERLUASAN KANAL PENGADUAN

Jum'at, 06 Maret 2026 - banten

SERANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten menyoroti minimnya aksesibilitas pengaduan terkait kinerja layanan dalam rancangan standar pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Serang. Sorotan tajam sekaligus desakan perluasan kanal pengaduan ini disampaikan langsung oleh Ombudsman saat mengawal jalannya Forum Konsultasi Publik (FKP) Penyusunan Standar Pelayanan Publik BBPOM Serang Tahun 2026, Kamis (5/3/2026).

Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Sirojudin, memaparkan bahwa draf standar pelayanan yang disusun oleh BBPOM saat ini dinilai masih terlalu eksklusif. Pihaknya menemukan bahwa rancangan tersebut baru mengakomodasi sarana pengaduan untuk produk, yakni sebatas pelaporan peredaran obat atau makanan yang tidak sesuai izin.

Guna menjamin akuntabilitas penyelenggara negara, Ombudsman mendesak BBPOM untuk segera merumuskan dan menyediakan kanal pengaduan khusus bagi masyarakat yang merasa tidak puas dengan mutu pelayanan petugas.

"Pada rancangan standar pelayanan yang disusun oleh BBPOM, kanal pengaduan yang ada hanya untuk obat atau makanan yang beredar tidak sesuai dengan izin yang berlaku. Saran kami agar dapat dibuatkan sarana pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan apabila tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan," ungkap Sirojudin memberikan masukan strategisnya dalam forum tersebut.

Sirojudin menegaskan bahwa ketersediaan mekanisme pengaduan layanan ini sangat krusial. Selain untuk menjamin perlindungan berlapis bagi konsumen, kanal ini akan menjadi instrumen evaluasi yang objektif terhadap performa dan integritas petugas BBPOM di lapangan.

Kehadiran Ombudsman dalam FKP tersebut merupakan langkah pengawalan aktif guna memastikan bahwa standar pelayanan yang disusun tidak hanya gugur kewajiban secara administratif, tetapi juga aplikatif menjawab tantangan nyata di masyarakat. Forum yang melibatkan unsur akademisi, pemerintah, dan pemangku kepentingan (stakeholder) ini juga menjadi ekosistem diskusi yang komprehensif terkait tata kelola perizinan edar.

Selain masukan dari Ombudsman, perwakilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pandeglang turut menyoroti urgensi harmonisasi teknologi perizinan. DPMPTSP mendorong integrasi sistem daring lintas sektoral yang menghubungkan Dinas Kesehatan, BBPOM selaku instansi pengawas, dan DPMPTSP selaku penerbit izin agar proses sertifikasi berjalan lebih transparan dan efisien.

Merespons berbagai evaluasi pengawasan tersebut, Kepala Balai BPOM di Serang, Fauzi, menyambut baik dan mengapresiasi setiap masukan yang diberikan. Pihaknya berkomitmen untuk mengadopsi saran-saran konstruktif tersebut guna memperkuat draf standar pelayanan publik tahun 2026. Kegiatan FKP ini ditutup dengan penandatanganan Berita Acara sebagai wujud komitmen bersama dalam mengawal implementasi tata kelola layanan prima BBPOM di Serang.