

# OMBUDSMAN KALSEL SARANKAN BPJS KETENAGAKERJAAN KOTABARU PERHATIKAN FASILITAS KELOMPOK RENTAN

Rabu, 14 Juli 2021 - Maulana Achmadi

Kotabaru - Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan Hadi Rahman menyarankan BPJS Ketenagakerjaan Kotabaru agar memperhatikan fasilitas bagi kelompok rentan seperti orang tua, penyandang disabilitas, ibu menyusui, dan anak-anak. Ia menyampaikan hal tersebut pada Rabu (14/7/2021) saat berkunjung ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pulau Laut Kotabaru untuk melihat langsung pelayanan instansi tersebut.

"Fasilitas untuk kelompok rentan wajib diperhatikan. Misalnya menyediakan ruang laktasi, ram/rambatan, hingga pojok bermain untuk anak. Setiap kantor penyelenggara pelayanan publik, harus bisa diakses semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas. Ini penting dilakukan agar mereka mendapatkan pelayanan yang berkeadilan serta akses yang sama dengan pengguna layanan lainnya," tegasnya.

Beberapa saran perbaikan lain juga disampaikan Hadi pada kunjungan tersebut. Pertama, mempublikasikan standar pelayanan dan maklumat pelayanan. Menurutnya, menyusun dan mempublikasikan standar pelayanan merupakan kewajiban bagi penyelenggara. Di sisi lain, ini merupakan hak bagi masyarakat untuk mengetahui persyaratan, biaya, waktu hingga prosedur layanan.

Kedua, membentuk Unit Pengolaan Pengaduan. Setiap penyelenggara layanan wajib menyediakan sarana pengaduan, mekanisme penyampaian aduan, serta petugas pengelola pengaduan yang berkompeten.

Hadi Rahman menekankan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan. Ia mengatakan bahwa jika layanan baik, maka ujungnya adalah meningkatnya jumlah kepesertaan BPJS.

Dalam lawatan yang didampingi Asisten Ombudsman M. Firhansyah dan Sopian Hadi, Hadi Rahman juga menjelaskan tugas dan fungsi Ombudsman. "Ombudsman bersifat netral, tidak memihak. Kalau ada pengaduan dari masyarakat, maka Ombudsman akan meminta penjelasan ke Terlapor. Ombudsman juga berwenang untuk memberikan saran dalam rangka perbaikan pelayanan publik," terangnya.

Sementara itu, Arifando Syahputra, Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pulau Laut Kotabaru menyambut baik kunjungan ini. Ia mengatakan, pelayanan dilaksanakan secara *online* dan *onsite*. Rata-rata akses layanan perhari secara *online* sebanyak 20 peserta. Sedangkan yang datang langsung ke Kantor BPJS Onsite berkisar antara 15-20 orang perhari.

"BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan pelayanan kepada peserta. Kalau layanan bagus, semua orang di Kotabaru pasti akan mengetahui keberadaan kantor ini. Karena inti dari pelayanan BPJS adalah kepuasan pelanggan, selain itu BPJS juga berusaha untuk terus meningkatkan kepesertaan," ujar Arifando.