

KOORDINASI JAMSOS KETENAGAKERJAAN, OMBUDSMAN RI TEMUI BPJS KETENAGAKERJAAN

Selasa, 27 Oktober 2026 - Imanda Kartika Sari

JAKARTA - Anggota Ombudsman RI, Radian Syam bertemu dengan Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan, Saiful Hidayat untuk berkoordinasi terkait penyelenggaraan pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan. Pertemuan berlangsung di Plaza Jamsostek, Jakarta Selatan pada Selasa (27/10/2026).

Dalam pertemuan tersebut, Radian menegaskan bahwa jaminan sosial merupakan bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan negara sebagai bentuk perlindungan bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh karena itu, Ombudsman RI memandang koordinasi dengan BPJS Ketenagakerjaan penting untuk memastikan hak-hak peserta terpenuhi melalui pelayanan publik yang berkualitas.

"Hukum tertinggi dalam pelayanan publik adalah keselamatan rakyat. Penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan instrumen negara untuk melindungi para pekerja dari berbagai risiko ketenagakerjaan," ujar Radian.

Lebih lanjut, Radian menyampaikan bahwa Ombudsman RI masih menerima laporan masyarakat terkait penyelenggaraan jaminan sosial. Jika ditinjau berdasarkan tipologi maladministrasi, sejumlah persoalan yang kerap dikeluhkan masyarakat meliputi penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, tidak kompeten, serta bentuk maladministrasi lainnya.

Salah satu bentuk penyimpangan prosedur yang dilaporkan kepada Ombudsman RI adalah penambahan persyaratan di luar ketentuan resmi atau yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Praktik tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpastian dalam proses pelayanan serta mengakibatkan hilang atau berkurangnya hak peserta.

Selain itu, maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan juga ditemukan dalam penanganan pengaduan, antara lain ketiadaan tindak lanjut atas pengaduan atau permintaan informasi, serta ketidakjelasan informasi mengenai status kepesertaan dan saldo peserta.

"Berbagai tipologi permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa secara umum masih terdapat maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang jaminan sosial," ungkap Radian.

Ia menegaskan, Ombudsman RI berkomitmen untuk terus mengawal penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan. Melalui koordinasi dan kolaborasi dengan BPJS Ketenagakerjaan, Ombudsman RI berharap dapat turut memberikan pendampingan dan solusi untuk mendorong perbaikan pelayanan publik agar semakin optimal.

Sementara itu, Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan, Saiful Hidayat, mengapresiasi pertemuan tersebut dan menilai Ombudsman RI sebagai mitra strategis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta. Ia berharap pertemuan ini menjadi momentum memperkuat sinergi khusus dalam mengidentifikasi berbagai persoalan serta mendorong perbaikan pelayanan.

"Kami melihat Ombudsman RI menjadi mitra strategis yang sangat penting bagi kami karena dalam menjalankan operasional, terkadang masih ada area blind spot. Sinergi dengan Ombudsman RI menjadi penting agar kami dapat benar-benar menghadirkan pelayanan yang paripurna dan dapat dirasakan oleh pekerja beserta keluarganya," tutup Saiful.

