

OMBUDSMAN SULSEL DORONG AKSES BPJS KETENAGAKERJAAN BAGI PEKERJA INFORMAL

Rabu, 09 September 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAKASSAR - Perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan perlu menjangkau seluruh pekerja, termasuk mereka yang bekerja di sektor informal. Penguatan akses dan kualitas pelayanan menjadi salah satu perhatian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mendorong terpenuhinya hak masyarakat di bidang ketenagakerjaan.

Hal tersebut mengemuka dalam kunjungan Wakil Kepala Pelayanan Kanwil BPJS Ketenagakerjaan Sulawesi Maluku, Tito Hartono, bersama staf, ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, Selasa (8/9/2026). Kunjungan yang berlangsung dalam rangka Hari Pelanggan Nasional (Hapelnas) tersebut sekaligus menjadi momentum memperkuat sinergi kedua lembaga dalam pengawasan dan peningkatan pelayanan publik bidang ketenagakerjaan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan, Ismu Iskandar, mengatakan pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan perlu dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memperoleh informasi, akses, dan manfaat secara mudah dan adil.

"Perlindungan pekerja tidak boleh hanya dipahami sebagai kepesertaan, tetapi juga bagaimana masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah, informasi yang jelas, serta penyelesaian ketika menghadapi persoalan. Perhatian juga perlu diberikan kepada pekerja sektor informal agar mereka memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan," kata Ismu.

Menurut Ismu, kelompok pekerja informal memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda dengan pekerja formal. Karena itu, pendekatan pelayanan perlu mempertimbangkan kondisi masyarakat yang belum sepenuhnya memahami program jaminan sosial atau menghadapi keterbatasan dalam mengakses layanan.

Dari perspektif pengawasan pelayanan publik, Ombudsman memiliki peran untuk memastikan penyelenggaraan layanan berjalan sesuai ketentuan dan tidak menimbulkan maladministrasi. Pengawasan tersebut mencakup aspek aksesibilitas, kepastian prosedur, keterbukaan informasi, hingga respons penyelenggara dalam menangani keluhan masyarakat.

Kolaborasi dengan BPJS Ketenagakerjaan dinilai penting untuk memperkuat upaya tersebut, terutama dalam mengidentifikasi persoalan pelayanan yang berpotensi merugikan masyarakat dan mendorong perbaikannya.

Tito Hartono menyampaikan kesiapan BPJS Ketenagakerjaan untuk berkolaborasi dengan Ombudsman Sulsel dalam penguatan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan.

"Kami siap berkolaborasi dengan Ombudsman Sulsel, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan masyarakat mendapatkan manfaat program BPJS Ketenagakerjaan dengan baik. Masukan dari Ombudsman penting bagi kami untuk melihat pelayanan dari perspektif masyarakat," ujar Tito.

Kerja sama tersebut diharapkan tidak berhenti pada koordinasi antarlembaga, tetapi dapat diarahkan pada upaya pencegahan persoalan pelayanan dan peningkatan akses masyarakat terhadap jaminan sosial ketenagakerjaan.

Bagi pekerja, khususnya pekerja sektor informal, akses terhadap perlindungan jaminan sosial memiliki arti penting karena mereka menghadapi risiko kerja tanpa selalu memiliki perlindungan yang sama seperti pekerja formal. Kehadiran negara melalui pelayanan jaminan sosial perlu dipastikan dapat dirasakan secara nyata oleh kelompok tersebut.

Ombudsman Sulsel akan terus mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menempatkan kebutuhan dan hak masyarakat sebagai ukuran utama kualitas layanan. Sinergi dengan BPJS Ketenagakerjaan selanjutnya diharapkan dapat membuka ruang pengawasan dan perbaikan pelayanan yang lebih responsif, sekaligus memperluas manfaat perlindungan jaminan sosial bagi pekerja di Sulawesi Selatan. (*)