PERKUAT PELAYANAN PUBLIK, BPJS KETENAGAKERJAAN BANJARMASIN KOORDINASI DENGAN OMBUDSMAN RI KALIMANTAN SELATAN

Rabu, 04 Januari 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin - Perkuat pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin melakukan koordinasi kelembagaan dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan. Dihadiri oleh Kepala Cabang, Bunyamin Najmi beserta Kepala Bidang Pelayanan Ali Fatah, tujuan kunjungan tersebut dilaksanakan guna menjalin kerjasama terkait penguatan pengelolaan pengaduan masyarakat, dan pendampingan pemahaman terhadap pelaksananaan pelayanan publik yang berkualitas, dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin. (03/01/2023)

Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin menyampaikan, bahwa segala bentuk inovasi pelayanan yang diberikan kepada pekerja, bertujuan untuk menyederhanakan aksesibilitas bagi para pekerja, untuk memperoleh haknya sebagai peserta jaminan ketenagakerjaan dengan mudah dan cepat. Adanya kerjasama kelembagaan ini, diharapkan juga dapat mempercepat dan menyederhanakan proses penyelesaian terhadap pengaduan masyarakat atas kinerja petugas BPJS, yang diproses oleh Ombudsman RI melalui penunjukan narahubung di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin.

Selain itu, perbaikan mutu pelayanan melalui peningkatan sistem dan aplikasi di BPJS Ketenagakerjaan, juga perlu ditunjang oleh peningkatan kualitas pemberi layanan, terutama terkait pemahaman pencegahan terhadap tindakan-tindakan Maladministrasi bagi pemberi layanan, yang justru akan menurunkan kepercayaan publik. Sehingga diperlukan pendampingan dari Ombudsman RI, dalam bentuk pelatihan pelayanan publik berkualitas, kepada SDM BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin.

Menyambut maksud tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, Hadi Rahman menyampaikan akan turut mendukung reformasi birokrasi dalam satuan kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin. Dijelaskan bahwa tugas pokok Ombudsman adalah turut melaksanakan pencegahan Maladministrasi, selain dari penerimaan dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Adanya sosialisasi pelayanan publik berkualitas kepada petugas layanan BPJS Ketenagakerjaan, sebagaimana mengacu pada Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tentu akan menunjang pengelolaan pelayanan dan pengaduan yang baik, bahkan memacu inovasi-inovasi baru bagi petugas layanan melalui penerapan sistem*reward andpunishment.*

Menutup pertemuan, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan menyampaikan bahwa penyelenggara pelayanan publik, yang tidak anti kritik terhadap pengaduan publik, menggambarkan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik telah benar-benar menjalankan komitmen, untuk mewujudkan pelayanan publik yang partisipatif, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik atas keterbukaan pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang terbuka dan turut dapat diawasi publik, tentu akan menekan terjadinya penyimpangan-penyimpangan prosedur, pungutan liar, serta tindakan merugikan lainnya yang termasuk dalam Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.