PERKUAT PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN BENGKULU LAKUKAN KUNJUNGAN KERJA KE PT TASPEN BENGKULU

Jum'at, 25 Juli 2025 - bengkulu

Bengkulu - Dalam rangka memperkuat fungsi pengawasan pelayanan publik serta mendorong peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu melaksanakan kunjungan kerja ke PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bengkulu pada Kamis (25/07/2025).

Kegiatan yang berlangsung di Ruang Rapat Kantor PT Taspen Bengkulu ini dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Bengkulu, Mustari Tasti, dan disambut hangat oleh Branch Manager PT Taspen Bengkulu, Indra Kusuma Wardhana, beserta jajaran manajemen.

Kunjungan ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung implementasi pelayanan publik yang diberikan oleh PT Taspen, khususnya kepada peserta aktif dan para pensiunan sebagai bagian dari kelompok rentan yang memiliki hak atas pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.

Dalam sambutannya, Indra Kusuma Wardhana mengapresiasi kehadiran Ombudsman dan menyampaikan pentingnya membangun komunikasi yang terbuka antara lembaga pelayanan publik dan lembaga pengawas eksternal.

"Kami mengucapkan terima kasih atas kunjungan dari Ombudsman. Pertemuan ini menjadi momen penting untuk memperkuat sinergi. Harapan kami, jika terdapat keluhan ataupun laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman, kita dapat bersama-sama mencari solusi terbaik demi menjaga kepercayaan publik," ungkap Indra.

PT Taspen sebagai badan usaha milik negara (BUMN) memiliki mandat untuk mengelola program jaminan sosial bagi aparatur sipil negara (ASN) dan pensiunan. Saat ini, terdapat sebanyak 88.105 peserta aktif dan pensiunan di wilayah Bengkulu yang menjadi penerima manfaat layanan Taspen. Hal ini menjadikan PT Taspen sebagai salah satu penyelenggara layanan publik yang memiliki beban pelayanan tinggi dan kompleks.

Mustari Tasti, dalam sambutannya, menjelaskan bahwa Ombudsman secara aktif melakukan pemantauan terhadap lembaga-lembaga pelayanan publik termasuk BUMN yang memberikan layanan kepada masyarakat. Ia menegaskan bahwa setiap laporan yang masuk ke Ombudsman, khususnya terkait pelayanan terhadap pensiunan, akan diproses secara objektif dan profesional.

"Kunjungan ini merupakan bagian dari langkah nyata kami dalam mendorong peningkatan kualitas layanan publik. Kami menerima sejumlah aduan masyarakat terkait dengan proses administrasi pensiun. Melalui tahapan pemeriksaan, kami langsung berkoordinasi dengan PT Taspen dan hasilnya cukup positif, karena aduan dapat diselesaikan dengan baik dan pelapor memperoleh solusi yang adil. Kami sangat mengapresiasi keterbukaan dan respons cepat yang diberikan pihak Taspen," jelas Mustari.

Selain berdiskusi mengenai kendala yang kerap terjadi dalam pelayanan, pertemuan ini juga membahas potensi kerja sama ke depan, termasuk mekanisme penanganan aduan yang lebih efisien dan terintegrasi. Dalam diskusi tersebut, kedua pihak sepakat bahwa penting untuk membangun mekanisme komunikasi yang lebih sistematis antarinstansi.

Sebagai bentuk komitmen bersama dalam mencegah praktik maladministrasi serta mempercepat penyelesaian laporan masyarakat, Ombudsman Bengkulu dan PT Taspen Bengkulu menyepakati penunjukan narahubung resmi lintas instansi. Narahubung ini akan menjadi titik kontak langsung dalam penanganan laporan serta tindak lanjut terhadap temuan-temuan Ombudsman di lapangan.

Dengan adanya narahubung, diharapkan proses koordinasi dapat berjalan lebih cepat dan efektif, sekaligus memperkuat transparansi serta akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan PT Taspen Bengkulu.

Ombudsman Bengkulu berharap kunjungan ini menjadi awal yang baik dalam memperkuat kerja sama antarlembaga demi terciptanya pelayanan publik yang prima, berkeadilan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).