TINDAKLANJUTI LAPORAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN KALSEL MINTA PERBAIKAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN

Jum'at, 25 Juli 2025 - kalsel

Banjarmasin - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan melakukan pertemuan dengan jajaran BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang (KC) Banjarmasin pada Kamis (24/7/2025). Pertemuan ini merupakan tindak lanjut dari kunjungan dan pemantauan langsung layanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan KC Banjarmasin beberapa hari sebelumnya. Dalam kunjungan dimaksud, Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel Hadi Rahman ditemui oleh Iin Andriyani selaku Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan KC Banjarmasin.

Pada kesempatan itu, disampaikan bahwa layanan klaim manfaat BPJS Ketenagakerjaan menjadi atensi publik. "Berdasarkan pemantauan dan informasi yang kami terima, jumlah pengakses layanan jaminan sosial ketenagakerjaan sangat banyak, bahkan sejak dini hari mengantre di depan Kantor BPJS Ketenagakerjaan. Ini perlu mendapat perhatian, kami meminta adanya peningkatan sistem manajemen akses layanan dari jajaran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banjarmasin, memastikan penerima manfaat program jaminan ketenagakerjaan terlayani dengan baik" kata Hadi Rahman.

Iin Andriyani menyampaikan bahwa memang pengakses klaim program jaminan ketenagakerjaan terus meningkat. "Setiap hari tidak kurang dari 120 penerima manfaat klaim yang mengakses layanan baik secara online maupun onsite terhadap 5 program yang ada, sementara kami harus memperhitungkan petugas yang melayani dan kendala sistem. Tetapi kami terus berupaya mempermudah akses dan meningkatkan kualitas pelayanan", kata Iin Andriyani.

Dalam pertemuan lanjutan yang dihadiri langsung oleh Sunardy Syahid selaku Kepala BPJS Ketenagakerjaan KC Banjarmasin, Ombudsman Kalsel menyampaikan beberapa saran perbaikan pelayanan publik. Pertama, optimalisasi fungsi gerai BPJS Ketenagakerjaan pada setiap Mal Pelayanan Publik di Kabupaten/Kota se Kalsel. Gerai tersebut tidak hanya berfungsi sebagai kanal informasi namun sekaligus dapat membantu pendaftaran online serta melaksanakan verifikasi awal berkas dan jenis hak manfaat program jaminan yang diperoleh, sehingga lengkap saat proses selanjutnya di KC induk dan penerima manfaat tidak datang beberapa kali karena kurangnya berkas.

Kedua, optimalisasi akses antrean online, melalui penguatan sosialisasi tata cara akses antrean online, serta perbaikan dan peningkatan kehandalan sistem antrean yang dirasa masih lambat dalam prosesnya. Untuk antrean onsite, agar dapat disediakan kanal alternatif seperti WhatsApp, sehingga masyarakat yang mengakses layanan tidak perlu datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan KC Banjarmasin secara langsung setiap hari. Harapannya antrean bisa terurai, tidak tertumpuk, serta mempermudah pengakses layanan dari luar Kota Banjarmasin.

Ketiga, tidak kalah pentingnya adalah penyediaan sarana dan prasarana atau fasilitas yang memadai dalam rangka keamanan dan kenyamanan penerima manfaat yang mengakses layanan. Misalnya, kursi tunggu portable di halaman kantor dan ruang tunggu atau ruang pelayanan khusus bagi pengguna layanan yang berasal dari kelompok rentan, antara lain lansia, ibu hamil dan menyusui, penyandang disabilitas, anak-anak, dan korban bencana. "Tidak boleh ada pengakses klaim manfaat yang berdiri lama menunggu, bahkan duduk di lantai pada halaman kantor, fasilitas ruang tunggu serta area parkir kendaraan bermotor patut diberi perhatian", tekan Hadi Rahman.

Terakhir, peningkatan upaya sosialisasi kepada masyarakat pada umumnya terkait Standar Pelayanan Publik untuk seluruh program BPJS Ketenagakerjaan melalui berbagai sarana elektronik, seperti website dan media sosial, termasuk informasi kanal layanan dan tata kelola pengaduan. Program dimaksud yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian, Jaminan Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan. "Seluruh saran ini kami harap bisa jadi atensi dan ditindaklanjuti BPJS Ketenagakerjaan, kami nanti monitor perkembangannya", tegas Hadi Rahman.

Atas saran-saran yang disampaikan Ombudsman Kalsel tersebut, Kepala BPJS Ketenagakerjaan KC Banjarmasin, Sunardy Syahid, mengucapkan terima kasih dan berkomitmen melakukan langkah-langkah perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. "Saat ini pun kami sudah berupaya antara lain dengan layanan jemput bola (pick-up services) ke perusahaan, edukasi mengenai pemanfaatan layanan klaim JHT Kolektif, serta penambahan petugas layanan atau tenaga bantuan berupa taskforce dan ranger. Hal-hal lainnya sesuai saran Ombudsman Kalsel kami terima dan kerjakan lebih lanjut. Kami siap dimonitor, perbaikan diupayakan secepat mungkin", pungkas Sunardy Syahid. (Rah/25)