OMBUDSMAN BANTEN DESAK PEMBENAHAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN SERANG

Rabu, 07 Mei 2025 - banten

SERANG - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten meminta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Serang untuk segera melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanannya.

Kepala Ombudsman Banten, Fadli Afriyadi, menyatakan keprihatinannya atas berbagai keluhan masyarakat yang terus bermunculan terkait pelayanan di kantor cabang tersebut.

"Kami mendorong BPJS Ketenagakerjaan agar segera memperbaiki sistem antrean. Masalah ini bukan baru sekali terjadi, sudah sering kali dikeluhkan masyarakat," ujar Fadli pada Senin (5/5/2025).

Fadli menyoroti kekosongan petugas pelayanan yang disebabkan oleh cuti, yang seharusnya dapat diantisipasi dengan menyiagakan tenaga pengganti agar layanan tetap berjalan lancar.

Terlebih, ia menambahkan, antrean peserta belakangan ini semakin panjang.

"Kalau memang ada petugas yang cuti, harusnya sudah direncanakan dan diantisipasi. Kecuali memang mendadak karena alasan khusus seperti sakit atau musibah keluarga. Tapi itu pun tetap tidak bisa dijadikan alasan untuk mengabaikan pelayanan," jelasnya.

Ia juga menyarankan agar BPJS mempertimbangkan bantuan dari kantor cabang terdekat jika kekurangan personel, guna mencegah antrean menumpuk hingga malam hari.

"Kapasitas layanan perlu dicek ulang. Bila memang kurang, coba koordinasikan dengan cabang lain untuk bantuan personel," sambung Fadli.

Lebih lanjut, Fadli menekankan pentingnya kepastian waktu pelayanan bagi masyarakat.

Menurutnya, masyarakat berhak tahu kapan mereka bisa mendapatkan layanan agar tidak harus datang berkali-kali.

"Prinsip kepastian sangat penting. Kalau tidak jelas waktunya, orang bisa bolak-balik hanya untuk satu keperluan," tuturnya.

Ia juga mendorong adanya solusi kreatif seperti sistem antrean daring, evaluasi proses pelayanan, atau penambahan tenaga kerja.

Menurutnya, kondisi pelayanan di Cabang Serang perlu penanganan khusus agar tidak merugikan masyarakat.

Sebelumnya, banyak warga dari Serang dan sekitarnya mengeluhkan layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang. Mereka harus menempuh perjalanan jauh dan bahkan datang sejak dini hari untuk mengurus klaim seperti Jaminan Hari Tua (JHT) atau Jaminan Kematian (JKM), namun tetap tidak mendapat pelayanan karena adanya pembatasan.

Pantauan media di lokasi menunjukkan puluhan warga mengantre sejak pagi buta, bahkan ada yang memilih menginap di sekitar kantor.

Salah satu peserta, Purwati, mengaku sudah dua hari bolak-balik ke kantor tersebut untuk mencairkan JKM milik orang tuanya, namun belum juga mendapat antrean.

"Sudah dua kali ke sini tapi nggak dapat antrean. Rebutannya dorong-dorongan, saya kalah terus," ujar Purwati, Jumat (2/5/2025).

Ia juga mengkritisi cara pembagian antrean yang menurutnya menimbulkan kekacauan di lokasi.