OMBUDSMAN SOROTI LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN

Senin, 28 Juli 2025 - kalsel

Batulicin (ANTARA) - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel), menyoroti layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banjarmasin guna memastikan penerima manfaat program jaminan ketenagakerjaan terlayani dengan baik.

"Kami telah melakukan pertemuan dengan jajaran BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banjarmasin, pertemuan ini merupakan tindak lanjut atas aduan masyarakat terkait layanan di kantor tersebut yang dinilai kurang maksimal," kata Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Hadi Rahman,di Batulicin Jumat.

Hadi mengatakan, berdasarkan pantauan dan informasi yang diterima oleh Ombudsman, jumlah pengakses layanan jaminan sosial ketenagakerjaan sangat banyak, bahkan sejak dini hari sudah ada orang yang mengantri di depan Kantor BPJS Ketenagakerjaan.

Menurut Hadi, ini perlu mendapat perhatian dan BPJS Ketenagakerjaan diminta dapat mengupayakan peningkatan sistem manajemen akses layanan untuk memastikan penerima manfaat program jaminan ketenagakerjaan terlayani dengan baik.

Pada pertemuan itu, Ombudsman Kalsel juga 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 kantor cabang 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 antrian 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.

"Tidk boleh terjadi penerima manfaat saat hendak mengklaim mereka berdiri lama karena menunggu petugas, fasilitas ruang tunggu serta area parkir kendaraan bermotor harus diperhatikan," 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.

Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan KC Banjarmasin Iin Andriyani menyampaikan bahwa jumlah yang mengakses dan mengklaim program jaminan ketenagakerjaan terus meningkat.

"Setiap hari kurang lebih mencapai 120 penerima manfaat klaim yang mengakses layanan baik secara online maupun onsite terhadap lima program yang ada," katanya.

Sementara pihak manajemen juga harus memperhitungkan jumlah petugas untuk melayani, belum lagi ada kendala pada sistem. Tetapi manajemen terus berupaya mempermudah akses dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Atas saran-saran yang disampaikan Ombudsman Kalsel tersebut, Kepala BPJS Ketenagakerjaan KC Banjarmasin Sunardy Syahid juga mengucapkan terima kasih dan berkomitmen melakukan langkah-langkah perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Saat ini pihak BPJS Ketenagakerjaan sudah berupaya memberikan layanan terbaik salah satunya 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 lainnya sesuai saran Ombudsman Kalsel kami terima dan kerjakan lebih lanjut. Kami siap dimonitor, perbaikan diupayakan secepat mungkin," pungkas Sunardy Syahid.