

BOLAK-BALIK URUS JHT, FREDY LAPOR OMBUDSMAN BABEL

Jum'at, 21 Mei 2021 - Umi Salamah

Pada masa pandemi Covid-19, terjadi peningkatan laporan terkait substansi ketenagakerjaan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. Salah satunya adalah mengenai klaim Jaminan Hari Tua (JHT) seperti di alami oleh Fredy Gunawan yang saat ini sudah tidak bekerja lagi dan berniat untuk mengajukan klaim JHT-nya. Setidaknya dengan kondisi ekonomi yang saat ini makin sulit, maka uang tunai hasil pencairan JHT tentu akan sangat membantu Fredy Gunawan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya.

Dalam kronologi laporan, Fredy merasa mendapat pelayanan kurang menyenangkan karena harus bolak-balik hanya untuk melengkapi persyaratan administrasi yang seharusnya bisa diverifikasi dari awal persyaratan apa saja yang belum sehingga ia bisa melengkapi sekaligus. Fredy merasa kecewa karena informasi yang disampaikan petugas tidak utuh dan menyebabkan ia harus mondar-mandir dalam mengurus JHT-nya, tidak saja membawa dampak kerugian materiil karena ongkos transportasi namun juga immateril.

Saat itu, Fredy datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Pangkalpinang untuk mengajukan permohonan klaim JHT dengan membawa beberapa persyaratan yang diperlukan, namun petugas *security* menginformasikan bahwa terdapat persyaratan yang kurang yaitu surat keterangan kerja. Fredy pun segera mengurus persyaratan yang dimaksud dan datang kembali dengan membawa surat keterangan kerja. Karena merasa sudah lengkap maka Fredy sudah yakin bahwa setelahnya akan segera diproses permohonan JHT miliknya. Namun yang terjadi justru sebaliknya, ketika Fredy kembali bertemu dengan *security* ternyata ada syarat dokumen kependudukan Fredy yang tidak sesuai sehingga diminta terlebih dahulu mengurus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. Fredy pun menerima dengan baik arahan dari petugas *security* tersebut dengan harapan semoga setelah ini tidak ada lagi hambatan dokumen lain yang dipermasalahkan sehingga permohonan JHT bisa segera diproses.

Beberapa hari kemudian setelah selesai mengurus data kependudukan, Fredy dengan optimis kembali datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Pangkalpinang dengan semua persyaratan yang pasti sudah lengkap karena terakhir informasi *security* hanya soal data kependudukan yang tidak sama. Namun rasa optimis berubah menjadi pesimis karena saat petugas kembali mengecek dokumen persyaratan, Fredy diminta membuat surat pernyataan tidak pernah bekerja karena namanya juga terdaftar di perusahaan lain sebagai tambahan persyaratan. Kali ini tentu Fredy Gunawan merasa keberatan untuk membuat surat pernyataan tersebut karena merasa tidak pernah bekerja di perusahaan yang dimaksud.

Karena banyaknya kendala yang seolah-olah mengkondisikan sulitnya Fredy melakukan klaim JHT, maka ia memilih kembali pulang. Harapan yang sedari awal bisa jadi tumpuan kini hanya tinggal angan semata karena proses yang sulit dan banyaknya persyaratan administrasi yang tidak berkesudahan. Cukup sudah ongkos transportasi yang dihabiskan harus berkali-kali mendatangi kantor BPJS Ketenagakerjaan. Jangankan berharap mendapatkan uang JHT-nya, namun yang ada justru ia mengeluarkan banyak uang untuk mengurus banyaknya persyaratan administrasi yang diminta.

Akhirnya pada tanggal 7 Mei 2021, Fredy Gunawan datang ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung untuk menyampaikan laporan pengaduan terkait dengan permasalahan pengajuan klaim JHT yang dialaminya, berharap lewat Ombudsman maka penyelenggaraan layanan di BPJS Ketenagakerjaan bisa dievaluasi dan diperbaiki. Sebagai masyarakat, tentu pelayanan seperti ini tidak bisa dibiarkan karena jangan sampai ada korban lain selain dirinya yang mengalami hal serupa. Merespon aduan Fredy, pada hari itu juga petugas Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Babel segera berkoordinasi dengan Kepala Perwakilan untuk melakukan tindak lanjut melalui mekanisme Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) agar bisa ditindaklanjuti dengan cepat sehingga Fredy juga bisa segera mengurus permohonan JHT-nya.

Pada hari kerja berikutnya, Tim Pemeriksa Ombudsman Babel berkoordinasi dengan narahubung yang ada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkalpinang. Adapun hasil klarifikasi BPJS Ketenagakerjaan Pangkalpinang bahwa membenarkan adanya pengajuan klaim JHT atas nama Fredy Gunawan dan masih mengalami kendala karena terdaftar bekerja di perusahaan lain sehingga sesuai prosedur Fredy Gunawan diminta untuk membuat surat pernyataan tidak pernah bekerja di perusahaan tersebut. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan mengakui bahwa pelayanan kepada Pak Fredy Gunawan dilakukan oleh *security* sehingga informasi yang diberikan tidak lengkap dan menyebabkan Fredy Gunawan berkali-kali datang untuk mengurus persyaratan yang diperlukan. Pihak BPJS Ketenagakerjaan Pangkalpinang pun berupaya untuk menyelesaikan permasalahan Fredy Gunawan dengan membantu pengajuan klaim JHT-nya agar dapat diproses.

Atas itikad baik dari BPJS Ketenagakerjaan, Tim Pemeriksa segera menghubungi Fredy untuk memberikan kabar baik ini dan langsung disambut baik oleh beliau. Ia segera datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan Pangkalpinang dan melengkapi persyaratan yang diperlukan. Akhirnya proses permohonan JHT Fredy bisa diselesaikan. Penyelesaian laporan ini dilakukan dengan cepat dalam waktu 2 hari kerja. Tentunya ini juga tidak terlepas dari optimalisasi para narahubung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan yang dengan respon cepat memberi penyelesaian konkret terhadap permasalahan yang dikeluhkan Pelapor.

"Pelayanan Ombudsman Babel cepat dalam menangani permasalahan saya sehingga pengajuan klaim JHT saya bisa di proses, Terima Kasih Ombudsman," ucap Fredy Gunawan dalam video testimoninya.

Di luar sana tentu banyak yang mengalami kejadian serupa, meski tak persis sama. Ombudsman Babel sebagai lembaga negara yang diberi amanah mengawasi pelayanan publik tentu dengan sangat terbuka membantu masyarakat yang merasa dipersulit urusannya dalam mengakses layanan. Diperlukan peran aktif masyarakat untuk melapor agar dengan begitu maka Ombudsman Babel juga bisa memaksimalkan tugasnya demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat Bangka Belitung. Mari kita bersama-sama, Awasi - Tegur - Laporkan!!! (LGR)

#successtory

#OmbudsmanBabel

#successtoryOmbudsmanBabel

#RiksaBabel