

OMBUDSMAN KALSEL MINTA PT TASPEN PERBAIKI PENGELOLAAN PENGADUAN

Selasa, 01 Maret 2022 - Ita Wijayanti

BANJARMASIN - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melaksanakan kegiatan koordinasi penyelesaian Laporan Masyarakat bersama PT Taspen terkait Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertempat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan pada Selasa (1/3/2021).

Dalam pertemuan, disampaikan oleh Benny Sanjaya selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, dalam kurun waktu 4 tahun terakhir laporan masyarakat berkaitan dengan layanan PT Taspen cukup meningkat secara signifikan ke Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.

"Salah satu penyebab meningkatnya laporan masyarakat dikarenakan mulai sadarnya publik atau masyarakat berkaitan dengan kebutuhan pelayanan publik yang prima serta akses layanan yang memadai," ungkap Benny.

Benny menjelaskan, bahwa klasifikasi laporan masyarakat yang disampaikan berkaitan dengan penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. Terlebih seputar substansi penyelenggaraan layanan publik Program Asuransi Sosial PNS yang terdiri dari Program Pensiun PNS dan Tabungan Hari Tua (THT)

"Pertemuan ini penting selain membahas tindak lanjut laporan juga upaya untuk mempercepat proses penyelesaian laporan masyarakat," ujar Benny

Hal senada juga disampaikan Asisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Rujalinoor. Menurutnya sudah kewajiban PT Taspen untuk memberikan pelayanan prima kepada para pengguna layanannya.

Rujali berpesan dengan koordinasi ini akan meningkatkan pengelolaan pengaduan internal PT Taspen dan perbaikan komitmen percepatan penyelesaian laporan masyarakat.

Sementara itu, Muhammad Lutfi selaku Staf Umum PT Taspen mengatakan pihaknya terus menjaga komitmen dan kualitas pelayanan kepada semua pengguna PT Taspen, namun berkaitan adanya pengaduan pihaknya serius untuk merespon dan menindaklanjuti.

"Kita komitmen terhadap perbaikan pelayanan publik internal dan terus berkoordinasi dengan Ombudsman untuk senantiasa berbenah menjadi penyelenggara layanan publik yang baik dan berkualitas," tutup Lutfi.

Dalam kegiatan tersebut PT Taspen dan Ombudsman juga membahas kerangka perbaikan sistem pengelolaan pengaduan yang diharapkan bisa memberikan percepatan penyelesaian laporan masyarakat. (PC)

Â