

OMBUDSMAN BABEL DORONG OPTIMALISASI FOCAL POINT BERSAMA BPJS KESEHATAN PANGKALPINANG

Selasa, 03 Februari 2026 - kepbabel

Pangkalpinang - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan pertemuan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pangkalpinang untuk memperkuat kolaborasi pengawasan pelayanan publik khususnya di bidang jaminan sosial kesehatan, Senin (2/2/2026). Tim Ombudsman Babel disambut langsung oleh Kepala BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pangkalpinang, Aswalmi Gusmita, bersama jajaran.

Dalam pertemuan tersebut, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, menyampaikan sejumlah program pengawasan dan peningkatan kualitas layanan yang dijalankan Ombudsman. Salah satu fokus pembahasan adalah optimalisasi peran petugas focal point yang telah ditunjuk oleh BPJS Kesehatan guna mempercepat penanganan pengaduan masyarakat terkait layanan jaminan kesehatan, termasuk yang melibatkan fasilitas kesehatan mitra.

"Program *focal point* telah dibentuk sejak tahun 2020 dan secara praktis sangat membantu percepatan penanganan laporan masyarakat di Ombudsman. Kami berharap mekanisme ini dapat semakin dioptimalkan bersama BPJS Kesehatan melalui petugas yang telah ditunjuk," ujar Kgs Chris Fither.

Menanggapi hal tersebut, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pangkalpinang menyampaikan komitmennya untuk mendukung dan mengoptimalkan program *focal point* sebagai bentuk kolaborasi peningkatan kualitas layanan sekaligus percepatan penyelesaian pengaduan.

"Kami menyambut baik program *focal point* Ombudsman sebagai upaya percepatan penanganan laporan ke depan. Pejabat yang telah ditunjuk akan menjadi penghubung, dan koordinasi teknis dapat dilakukan melalui petugas tersebut," ujar Aswalmi Gusmita.

Melalui koordinasi ini, Ombudsman Babel berkomitmen untuk terus memperluas jaringan *focal point* guna mengoptimalkan kerja sama antarlembaga, sehingga dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang semakin berkualitas.

"*Focal point* merupakan salah satu praktik baik dalam membangun hubungan kolaboratif antara Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik dan BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara layanan, demi pelayanan yang lebih baik ke depan," tutup Kgs Chris Fither.