

# BAHAS KPR, OMBUDSMAN TEGASKAN PENGAWASAN TERHADAP PERBANKAN

Rabu, 27 April 2022 - Nurul Istiamuji

Jakarta - Sektor perbankan khususnya pembayaran skema KPR (kredit pemilikan rumah) yang mengandung subsidi pemerintah, dan program perumahan rakyat, menjadi ruang lingkup pelayanan publik yang diawasi Ombudsman. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman Yeka Hendra Fatika, Selasa (26/4/2022) saat mengisi webinar yang diadakan oleh Bank Tabungan Negara.

Yeka Hendra Fatika menerangkan, Ombudsman melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di sektor perbankan yang diselenggarakan otorita terkait. Ombudsman juga berwenang melakukan pengawasan pelayanan publik secara langsung yang diselenggarakan oleh lembaga perbankan BUMN. Hal tersebut sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, di mana dijelaskan bahwa sektor perbankan termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik.

"Unsur penyelenggaraan publik yang dananya bersumber/diambil dari APBN/APBD secara kongruen menjadi objek pengawasan Ombudsman," imbuh Yeka.

Selanjutnya Yeka menyampaikan pemaparan mengenai pelayanan publik dan filosofi serta sejarah berdirinya Ombudsman. Kemudian materi dilanjutkan dengan pemberian pemahaman mengenai pengertian, jenis, serta contoh maladministrasi kepada BTN.

Sementara itu Direktur Utama BTN, Haru Koesmahargo menyatakan tujuan utama dari penyelenggaraan Webinar adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh bagi BTN terkait hal-hal yang dapat menjadi *dispute* atau permasalahan antara BTN dengan nasabah. Upaya ini diharapkan juga dapat mendorong pelayanan perbankan di BTN.

Sebagai penutup dan tindak lanjut dari agenda Webinar, Ombudsman dan BTN melakukan penandatanganan *Commitment Letter* yang di antaranya menyepakati untuk mempererat silaturahmi dan meningkatkan koordinasi antar lembaga dalam rangka percepatan penyelesaian laporan masyarakat, bersama-sama melakukan pencegahan maladministrasi pelayanan publik, serta bersinergi dalam peningkatan pengelolaan pengaduan serta saling mendukung dalam peningkatan pelayanan kepada publik di lingkungan BTN.