KELUHKAN MEKANISME PENGADUAN PINJOL, MASYARAKAT AUDIENSI KE OMBUDSMAN RI

Selasa, 17 November 2026 - Nurul Istiamuji

JAKARTA - Masyarakat yang tergabung dalam Garda Advokasi Debitur dan Perlindungan Indonesia (GADPI) beraudiensi dengan Ombudsman RI untuk menyampaikan keluhan mengenai pinjaman online (pinjol) pada Senin (16/11/2026) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta. Ketua Umum GADPI, Dery Aprilyanto menyampaikan aspirasi masyarakat khususnya debitur pinjaman online mengenai kebutuhan akan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, transparan, dan akuntabel, serta memberikan tindak lanjut yang jelas.

Melalui audiensi tersebut, Dery mengungkap banyaknya masyarakat yang terjerat pinjaman daring yang disertai dengan praktik penagihan yang diwarnai intimidasi, ancaman, hingga penyebarluasan data pribadi telah berdampak buruk pada kondisi psikologis hingga kehidupan sosial dan pekerjaan para korban.

Menurutnya, masyarakat kerap mengalami kebingungan dan ketidakjelasan tindak lanjut saat melapor kepada instansi berwenang mengenai intimidasi tersebut. Untuk itu, GADPI berharap Ombudsman RI dapat mendorong penguatan tata kelola pengaduan dan koordinasi lintas lembaga agar setiap laporan masyarakat tertangani secara terukur dan bertanggung jawab.

Menanggapi, Anggota Ombudsman RI, Abdul Ghoffar mengapresiasi langkah GADPI yang menyampaikan masukan dan keluhan masyarakat secara langsung. Ia menegaskan bahwa Ombudsman RI menaruh perhatian serius terhadap persoalan layanan pengaduan publik.

"Kami selalu berpikir bahwa persoalan yang dirasakan oleh masyarakat adalah persoalan yang tentunya harus dibantu dan diselesaikan dengan baik oleh Ombudsman. Negara ini akan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan perlindungan yang terbaik kepada seluruh warga negara," ujar Abdul Ghoffar saat menerima audiensi tersebut.

Abdul Ghoffar menjelaskan bahwa upaya pemaksaan, ancaman, maupun intimidasi dalam proses penagihan yang berada di luar mekanisme hukum tidak dapat dibenarkan. Terkait dugaan kendala atau ketidakjelasan tindak lanjut pengaduan di instansi penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI membuka ruang untuk melakukan pendalaman lebih lanjut sesuai dengan kewenangan pengawasan pelayanan publik.

Terakhir, mendorong agar GADPI dan masyarakat yang mengalami kendala pelayanan dalam proses pengaduan dapat menyampaikan laporan resmi kepada Ombudsman RI dengan disertai bukti dan data pendukung yang memadai. Laporan resmi beserta data pendukung tersebut akan menjadi dasar bagi Ombudsman RI untuk menelaah dan menentukan langkah tindak lanjut internal. (NI)