# OMBUDSMAN RI SOSIALISASIKAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI KEPADA BRI

**Selasa, 18 Februari 2025 - Anita Widyaning Putri**

DENPASAR - Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika menjadi narasumber dalam kegiatan Sosialisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik BRI di Kantor Regional BRI Denpasar, pada Selasa (18/2/2025). Dalam kesempatan ini Yeka menyampaikan laporan masyarakat terkait BRI yang masuk ke Ombudsman pada kurun waktu 2009-2025 sebanyak 497 laporan, dengan tren meningkat.

"Industri perbankan sangat terkait dengan trust atau kepercayaan. Keluhan merupakan indikator trust. Pengelolaan pengaduan atau keluhan yang baik menunjukkan trust masyarakat terhadap perbankan baik," ujar Yeka.

Jumlah laporan tertinggi terkait BRI adalah pada tahun 2023 dengan jumlah 87 laporan. Kemudian angkanya menurun menjadi 72 laporan pada tahun 2024. Sedangkan berdasarkan substansi laporan, pengaduan terbanyak tentang BRI adalah terkait pinjaman non KPR, agunan, layanan pengaduan dan simpanan.

Kepala Keasistenan Utama III Ombudsman RI, Yustus Maturbongs menyampaikan, maladministrasi yang terjadi pada perbankan merupakan bentuk lain dari fraud. Oleh sebab itu perlu dibuatkan strategi sebagai upaya pencegahan agar tIdak terjadi perbuatan berulang yang berdampak pada performance perbankan. Seperti risiko hukum. reputasi, bisnis dan kepatuhan.

Strategi yang ditawarkan di antaranya deteksi yakni memuat perangkat-perangkat dalam rangka mengidentifikasi dan menemukan kejadian fraud dalam usaha bank. Mencakup mekanisme whistleblowing, surprice audit, dan surveillance system. Selanjutnya, melakukan investigasi, pelaporan dan audit secara transparan dan akuntabel. Selain itu, penyediaan dan penguatan internal complaint handling juga sangat penting. (*)