KOORDINASI LAYANAN PERBANKAN, OMBUDSMAN RI KALSEL TERIMA KUNJUNGAN BANK BRI

Rabu, 31 Mei 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menerima kunjungan koordinasi, dari PT Bank BRI Cabang A. Yani diwakili oleh *Branch Office Head*, Evand Erlangga beserta jajaran. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Hadi Rahman dan Kepala Bidang Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Sopian Hadi beserta jajaran yang bertujuan menjalin kerja sama terkait penguatan pengelolaan pengaduan masyarakat, dan penyelesian laporan masyarakat di sektor perbankan, Selasa (30/05/2023) di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan.

Branch Office Head Kantor Cabang A Yani, Evand Erlangga menyampaikan bahwa dirinya baru beberapa bulan menjabat di Kota Banjarmasin, sebagai orang yang baru dan berasal dari luar Kalimantan, maka penting berkoordinasi dengan dinas dan Lembaga yang khususnya beririsan dengan bidang pelayanan. Banyak nasabah yang bermasalah khususnya menyangkut lelang yang diduga mendapatan praktik maladministrasi namun bingung harus kemana, dengan adanya Ombudsman RI menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan. "Adanya kerja sama kelembagaan ini, diharapkan juga dapat mempercepat dan memudahkan proses penyelesaian terhadap pengaduan masyarakat atas layanan atau sikap para petugas, serta perlunya pendampingan dari Ombudsman RI Kalimantan Selatan dalam bentuk pelatihan pelayanan kepada petugas kami," kata Evand.

Menyambut maksud tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, Hadi Rahman menyampaikan akan turut mendukung kegiatan dan tata kelola perbaikan pelayanan publik dalam satuan kerja Bank BRI Kantor Cabang A Yani. Dijelaskan bahwa Ombudsman RI ialah Lembaga Negara yang diberikan kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun BUMN. Selama ini, substansi laporan mengenai perbankan tidak terlalu banyak, namun selalu ada tiap tahunnya. Dalam melakukan pemeriksaan, kami melakukan pendekatan persuasif dengan harapan untuk mendapatkan solusi terbaik. "Silaturahmi ini memberi kita kemudahan dalam koordinasi, apabila nantinya terdapat laporan. Apresiasi terhadap layanan di perbankan, khususnya pelayanan bidang *Front Office* yang ramah dan rapih, sering juga menjadi contoh dan tolak ukur bagi pemerintah daerah dalam menyusun dan membenahi bidang layanan *Front Office* mereka," pungkas Hadi.

Menutup pertemuan, Hadi Rahman menyampaikan harapannya kepada layanan di perbankan untuk dapat memberikan *Service Excellent* dan memenuhi standar layanan, sebagaimana mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta mengaktifkan kanal-kanal pengaduan yang dimiliki.