

OMBUDSMAN BANTU PELAPOR BUKA KEMBALI ADUAN KE OJK

Senin, 10 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Bagi Ombudsman salah satu prinsip pelayanan publik adalah kemudahan dalam pelayanan, termasuk dalam urusan laporan. Selain kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, keamanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana, perlu mengedepankan substansi utama pelayanan publik yakni keadilan.

Untuk itu, dalam setiap menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat, prinsip utama yang dibangun adalah memudahkan masyarakat untuk mengakses lembaga atau menyampaikan keluhan atau laporan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Maka dari itu masyarakat yang menyampaikan laporan ke Ombudsman bisa melalui jalur akses mana saja, bisa datang langsung atau melalui media fasilitatif yang disediakan (telepon, Surat, Email, *Whatsapp*, FB, Twitter, dan Instagram). Bahkan pengalaman di Ombudsman Kalsel apabila masyarakat minta dihubungi (untuk menyampaikan keluhan) maka tim Ombudsman akan menghubungi yang bersangkutan. Hal ini dianggap masyarakat menjadikan urusan mereka mudah dalam melaporkan pelayanan publik karena seluruh saluran disediakan oleh Ombudsman. Tetapi akan berbeda dengan salah satu keluhan yang disampaikan salah seorang masyarakat ke Ombudsman Kalsel.

Sebut saja nama beliau Pak Arhi, beliau menyampaikan keluhan ke Ombudsman berkaitan dugaan tidak diberikannya layanan oleh OJK Kantor Regional 9 Kalimantan atas pengaduan pembayaran asuransi rencana pendidikan yang tidak sesuai oleh salah satu jasa keuangan

Pak Arhi meyakinkan bahwa sampai hari ini pihaknya belum mendapatkan tindak lanjut yang jelas atas keluhan yang ia pernah sampaikan pada Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen di <https://kontak157.ojk.go.id>.

Menurut Pak Arhi kewajiban memiliki akun email terlebih dahulu untuk syarat wajib melapor, cukup merepotkan. Pasalnya ia salah satu orang yang sangat jarang bersentuhan dengan Email. Selain faktor usia juga faktor kecakapan penggunaan surel email tersebut menjadikan email terabaikan dan sulit melakukan cek terlebih dahulu, termasuk terkadang lupa dengan passwordnya.

Namun ketentuan yang berlaku di OJK berbeda. Setiap, pengguna layanan jasa keuangan yang akan melakukan komplain atau pengaduan diwajibkan untuk memiliki E-mail terlebih dahulu. Sebab pendapat OJK setiap orang dinilai sudah memiliki akun email saat mendaftar sejumlah aplikasi ataupun nomor Hp. Jadi kewajiban memiliki akun email ditafsirkan akan lebih memudahkan untuk pelayanan pelaporan. Ditambah lagi pelayanan OJK sudah berbasis pada layanan eletronik dan sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 31/POJK/07/2020 Tentang Penyelenggaraan layanan konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan

Tapi lain cerita dengan harapan Pak Arhi. Menurutnya tata kelola pengaduan dengan kewajiban E-mail sangat merepotkan apalagi setelah ditindaklanjuti Ombudsman, ia baru tahu bahwa seluruh tindak lanjut lembaga jasa keuangan yang dilaporkan dan yang difasilitasi oleh OJK semuanya akan diinformasikan melalui Email dan telah dipastikan sampai. Atas ketidaktahuan ini, Pak Arhi merasa laporannya menjadi sia-sia sebab sebagaimana aturan apabila sudah lebih dari jangka waktu yang ditentukan dalam sistem OJK, maka laporan dianggap ditutup.

Atas kejadian inilah ia meminta Ombudsman Kalsel untuk bisa memfasilitasi keluhan ini. Tim Pemeriksaan Ombudsman Kalsel akhirnya menemui petugas OJK di regional Kalimantan dan menyampaikan harapan pelapor atas tindak lanjut yang dilakukan.

Syukurlah pihak OJK telah menindaklanjuti keluhan atau pengaduan sebagaimana ketentuan dan memberikan kesempatan kembali apabila pihak pelapor ingin menyampaikan keluhan atau laporannya lagi.

Sebagai pengawas lalu lintas lembaga jasa keuangan, OJK juga mengharapkan para pelaku jasa keuangan menjadikan urusan penanganan konsumen menjadi urusan penting sehingga apabila ada komplain bagi pengguna jasa keuangan bisa diselesaikan di masing-masing perusahaan itu sendiri.

Dengan senyum di wajah, Pak Arhi merasa lega sebab ia masih diberikan kesempatan untuk mengajukan pengaduan dan dibantu oleh OJK.

Bagi Ombudsman edukasi dan perlindungan konsumen keuangan harus menjadi perhatian serius oleh OJK, termasuk

Lembaga Jasa keuangan Perbankan. Sebab tujuan terbentuknya OJK adalah sebagai pengatur dan pengawas sektor jasa keuangan dan diharapkan bisa memberikan perlindungan kepada konsumen sektor jasa keuangan. Sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan disebutkan bahwa salah satu tugas Otoritas Jasa Keuangan adalah agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat

Ombudsman Kalsel jugaÂ berpendapat pentingnya OJK dalam menangani pengaduan memperkuat asas Pelayanan sebagaimana pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 31/POJK/07/2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Yakni penyelenggaraan layanan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan dilaksanakan berdasarkan asas manfaat, asas keadilan, asas keamanan, dan asas kepastian hukum

Semoga prinsip pelayanan publik yang baik benar-benar dijalankan oleh setiap penyelenggara, demi memudahkan masyarakat dan memberikan sebenar-benar rasa keadilan. (MF)

Muhammad Firhansyah