OMBUDSMAN ACEH TEMUKAN MALADMINISTRASI LAYANAN BSI, BERI TIGA TINDAKAN KOREKTIF

Senin, 08 Juni 2026 - aceh

Banda Aceh, medialatahzan.id - Ombudsman RI Perwakilan Aceh menemukan maladministrasi dalam layanan penggantian kartu ATM PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk (BSI). Temuan tersebut disampaikan melalui Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) kepada BSI KCP Universitas Syiah Kuala, Direksi BSI, dan Regional CEO BSI Aceh di Kantor Ombudsman Aceh, Kamis (4/6).

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty, menyatakan bahwa temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan tata kelola layanan secara menyeluruh. Sebagai bank dengan cakupan layanan terbesar di Aceh, BSI dinilai harus menjamin kepastian waktu, prosedur yang jelas, serta pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Hasil pemeriksaan Ombudsman menemukan bahwa Standar Prosedur Bisnis (SPB) penggantian kartu ATM belum mengatur secara jelas jangka waktu penyelesaian layanan. Selain itu, belum tersedia mekanisme eskalasi yang memberikan kepastian kepada nasabah ketika terjadi kendala atau keterlambatan.

Atas temuan tersebut, Ombudsman memberikan tiga tindakan korektif kepada BSI, yaitu:

Melengkapi SPB dengan pengaturan yang jelas mengenai ruang lingkup dan dokumen yang dapat diverifikasi dalam layanan penggantian kartu ATM.

Menetapkan jangka waktu penyelesaian layanan serta mekanisme eskalasi untuk menjamin kepastian pelayanan.

Melakukan sosialisasi dan memastikan implementasi prosedur yang telah diperbaiki, serta menyerahkan kartu ATM kepada pelapor sesuai produk yang diajukan.

Menanggapi hal tersebut, Regional CEO BSI Aceh, Imsak Ramadhan, menyatakan BSI menghormati hasil pemeriksaan Ombudsman dan berkomitmen menindaklanjuti seluruh tindakan korektif yang diberikan.

"Insyaallah kami memiliki komitmen yang kuat untuk menindaklanjuti temuan yang telah disampaikan Ombudsman," ujarnya.

Ombudsman Aceh menegaskan bahwa tindakan korektif ini penting untuk mencegah terulangnya permasalahan serupa sekaligus meningkatkan kualitas layanan perbankan di Aceh. Ombudsman juga akan memantau pelaksanaannya, dengan batas waktu tindak lanjut selama 30 hari sejak LHP disampaikan.rel.