

OMBUDSMAN GORONTALO SELESAIKAN ADUAN MASYARAKAT TERKAIT LAYANAN KREDIT DI BANK

Selasa, 20 Oktober 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID, Gorontalo - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo menyatakan BRI Unit Limboto telah memenuhi permintaan seorang pelapor terkait salinan dokumen restrukturisasi kredit milik almarhum suaminya. Meski demikian, hasil pemeriksaan menemukan adanya maladministrasi berupa penundaan berlarut dalam pemenuhan permintaan layanan tersebut.

Kepala Ombudsman Gorontalo, Muslimin, menjelaskan bahwa pemeriksaan dilakukan setelah seorang warga mengadukan dugaan maladministrasi berupa tidak diberikannya layanan transparansi informasi terkait salinan surat perjanjian restrukturisasi kredit debitur berinisial HP, almarhum suami pelapor.

Tim pemeriksa Ombudsman Gorontalo kemudian meminta keterangan secara langsung kepada Kepala BRI Unit Limboto dan staf manajemen risiko untuk menelusuri duduk perkara serta proses pemenuhan permintaan dokumen tersebut.

Muslimin mengatakan, pemeriksaan mengacu pada Pasal 15 huruf e dan f Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Pasal 16 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022.

"Berdasarkan keterangan yang diperoleh, permasalahan bermula dari perjanjian kredit pelapor pada 2017 dengan nilai pinjaman Rp200 juta. Pada 2018, ketika usaha pelapor mengalami kendala, dia mengajukan restrukturisasi kredit atau keringanan pembayaran yang dituangkan dalam Addendum Surat Pengakuan Utang," ucap Muslimin B Putra kepada RRI, Senin 19 Oktober 2026.

Muslimin menjelaskan, dalam proses negosiasi restrukturisasi, pihak bank telah memberikan penjelasan mengenai ketentuan keringanan pembayaran, termasuk ketentuan asuransi yang melindungi pinjaman nasabah.

Namun, berdasarkan hasil pemeriksaan dan riwayat pembayaran, tidak ditemukan pembayaran premi asuransi restrukturisasi oleh nasabah. Dengan demikian, fasilitas restrukturisasi tersebut tidak disertai perlindungan asuransi.

Terkait permintaan dokumen, BRI Unit Limboto akhirnya memberikan salinan Addendum Surat Pengakuan Utang kepada pelapor pada 22 Juli 2026. Pemenuhan permintaan tersebut membutuhkan waktu beberapa minggu karena kendala teknis dalam penyimpanan arsip dokumen.

Muslimin menyampaikan bahwa hasil pemeriksaan tidak membuktikan adanya maladministrasi berupa tidak diberikannya layanan transparansi informasi terkait surat perjanjian restrukturisasi kredit yang diminta pelapor.

Namun, Ombudsman menemukan adanya maladministrasi berupa penundaan berlarut dalam pemenuhan permintaan layanan. Permasalahan tersebut dinyatakan telah diselesaikan setelah pihak bank memberikan dokumen yang diminta.

Hasil pemeriksaan ini membedakan dua persoalan, yakni dugaan tidak diberikannya transparansi informasi yang tidak terbukti dan keterlambatan pemenuhan permintaan dokumen yang terbukti sebagai maladministrasi.

Ombudsman Gorontalo berharap penyelenggara layanan, termasuk sektor perbankan, memperhatikan ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan informasi dan dokumen nasabah agar pelayanan berjalan sesuai ketentuan serta hak masyarakat tetap terpenuhi.