OMBUDSMAN GORONTALO TINDAKLANJUTI KELUHAN NASABAH BRI TELAGA

Kamis, 07 Agustus 2025 - gorontalo

KBRN, Gorontalo - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo menindaklanjuti keluhan seorang nasabah BRI Unit Telaga Kabupaten Gorontalo terkait permohonan salinan dokumen kredit yang dimohonkan oleh Pelapor kepada pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Telaga. BRI adalah salah satu bank milik pemerintah yang menjadi domain pengawasan Ombudsman RI. Jenis layanan publik perbankan memiliki layanan jasa publik dan layanan administratif.

Melalui serangkaian pemeriksaan terhadap pokok laporan atas dugaan maladministrasi pengabaian kewajiban hukum atas permohonan salinan dokumen kredit yang dimohonkan oleh Pelapor kepada pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Telaga kemudian Ombudsman memberikan tindakan korektif kepada BRI untuk dilaksanakan.

Dalam keterangannya, Kepala Ombudsman Gorontalo mengatakan eluhan nasabah BRI tersebut terkait pelayanan administratif perbankan, satu dari tiga jenis pelayanan publik selain pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik.

"Permohonan salinan kredit perbankan kepada nasabahnya adalah salah satu jenis pelayanan administratif perbankan yang semestinya tersedia bagi nasabahnya," kata Muslimin

Setelah selesai dilakukan pemeriksaan, baik pemeriksaan terhadap terlapor, pemeriksaan dokumen hingga pemeriksaan peraturan perundang-undangan, Ombudsman Gorontalo menyarankan kepada BRI agar membuat surat tertulis/berita acara bahwa dokumen Perjanjian Kredit atas nama nasabah yang melapor telah hilang di PT. Bank Rakyat Indonesia unit Telaga. Saran berikutnya adalah agar PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Telaga dapat segera melakukan digitalisasi arsip terhadap berkas/dokumen kredit sebelum tahun 2012.

"Ombudsman memberikan waktu untuk menindaklanjuti tindakan korektif pada Laporan hasil Pemeriksaan (LHP) dimaksud dalam tenggang waktu 30 (tiga puluh) hari sejak penyerahan pada tanggal 31 Juli 2025 lalu serta menyampaikan langkah-langkah dan upaya yang dilakukan kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo. Ombudsman berharap pihak BRI agar patuh pada peraturan perundang-undangan dengan cara menjalankan Tindakan Korektif yang disarankan Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik," lanjutnya

Secara nasional, laporan masyarakat terkait BRI yang masuk ke Ombudsman RI pada kurun waktu 2009-2025 sebanyak 497 laporan. Jumlah laporan tertinggi terkait BRI pada tahun 2023 dengan jumlah 87 laporan kumudian menurun menjadi 72 tahun pada tahun 2024. Berdasarkan substansi laporan, pengaduan terbanyak tentang BRI terkait pinjaman non KPR, agunan, layanan pengaduan dan simpanan.