

PENUKARAN UANG TAHUN INI AGAK SULIT, OMBUDSMAN PERWAKILAN KALSEL: BI HARUS CEPAT RESPON

Selasa, 25 Maret 2025 - kalsel

SETIAP menjelang lebaran, masyarakat disibukkan dengan penukaran uang baru. Namun tahun ini, penukaran uang diperkirakan akan agak sulit dibanding tahun-tahun sebelumnya.

KESULITAN ini bukan tanpa sebab. Bank Indonesia menetapkan untuk penukaran uang harus menggunakan aplikasi pintar.bi.go id.

Seperti yang diungkapkan oleh Clara kepada jejakrekam.com. "Saya datang ke suatu bank yang ada di Banjarmasin, mau menukarkan uang baru seperti uang 20 ribu, 10 ribu dan 5 ribu. Tetapi nasib saya apes, karena harus menggunakan aplikasi pintar.bi.go id, sedangkan saya tidak memiliki handphone android, padahal saya nasabah bank itu sendiri," ujarnya, pada Senin (24/5/2025).

Warga Pemurus Dalam, Kecamatan Banjarmasin Selatan ini mengeluhkan, pendaftaran pun sepertinya terbatas. "Pendaftaran melalui website pada hari ini pun sudah di tutup," ucapnya.

Menyikapi hal ini, Hadi Rahman selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalsel mengatakan, layanan penukaran uang adalah bentuk pelayanan publik. Dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi warga masyarakat berupa barang, jasa dan pelayanan administratif. Dalam hal ini, penyelenggara terikat dengan asas-asas dan norma-norma yang berlaku dalam Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) mengharapkan, layanan penukaran uang melalui penggunaan Aplikasi PINTAR bisa berjalan dengan lancar serta dapat mempercepat dan mempermudah layanan. Dalam hal muncul keluhan atau pengaduan masyarakat, maka penyelenggara layanan, khususnya Bank Indonesia (BI), berkewajiban untuk segera merespons hal tersebut.

Pemberian informasi dan sosialisasi yang jelas terutama mengenai persyaratan, mekanisme dan prosedur, waktu serta biaya menjadi penting karena tidak semua masyarakat paham dan mampu menggunakan aplikasi teknologi, termasuk adanya kendala jaringan dan perangkat serta gangguan sistem.

Disarankan pula agar pihak penyelenggara layanan (Bank Indonesia) dapat memperbanyak kanal atau outlet penukaran uang. Juga melalui kerja sama dengan penyelenggara pelayanan publik yang lain, yaitu pihak perbankan.

Ini terutama dalam konteks teknis operasional pelayanan, sesuatu yang diperbolehkan berdasarkan UU 25/2009. Artinya pihak perbankan dengan jaringan kantornya turut dilibatkan secara aktif untuk melayani penukaran uang, sehingga bisa menjangkau ke banyak masyarakat di berbagai wilayah yang memang benar-benar membutuhkan layanan penukaran uang dimaksud.

Terpisah, Humas Bank Indonesia (BI) Kalimantan Selatan, Nadya mengatakan, untuk penukaran uang sudah sentralisasi melalui web pintar. "Untuk stakeholder terkait termasuk media sudah Kami jadwalkan di minggu lalu, sehingga untuk penukaran di luar itu Kami belum dapat mengakomodir," ujarnya singkat.

Diingatkan pula kepada masyarakat yang ingin menukarkan uangnya, dapat mengunjungi laman ini terlebih dahulu untuk mempelajari lebih dahulu penggunaan aplikasi pintar.bi.go.id.(jejakrekam)