

OMBUDSMAN JATENG SOROTI PEMBLOKIRAN REKENING DONASI WARGA PATI, DORONG TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS

Rabu, 26 Agustus 2026 - jateng

Siaran Pers

Nomor 013/PC.01/VIII/2026

Selasa, 25 Agustus 2026

SEMARANG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah, Siti Farida menanggapi pemberitaan mengenai pemblokiran rekening donasi warga Pati yang digunakan untuk keperluan aksi demonstrasi. Ombudsman Jateng menegaskan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tindakan pemblokiran atau penundaan transaksi rekening oleh bank.

"Tindakan tersebut berpotensi menimbulkan maladministrasi apabila mekanisme pengaduan yang ada tidak responsif," ujar Siti. Ia menambahkan, Ombudsman RI memandang hal ini sebagai isu pelayanan publik yang krusial, mengingat bank sebagai lembaga penyedia jasa keuangan merupakan bagian dari ekosistem pelayanan publik yang harus menjunjung tinggi prinsip *good governance*.

Lebih rinci, dari perspektif pencegahan maladministrasi dan ruang lingkup pelayanan publik, Ombudsman Jateng mencatat beberapa poin penting. Pertama, transparansi dan akuntabilitas, di mana bank wajib memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur kepada nasabah mengenai alasan pemblokiran atau penundaan transaksi, termasuk dasar hukum dan prosedur yang digunakan. Ketidakjelasan informasi berpotensi menimbulkan *distrust* atau hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan.

Kedua, Ombudsman mendorong agar masyarakat yang merasa dirugikan/mengalami maladministrasi dapat melaporkan kepada lembaga yang berwenang, melalui mekanisme pengaduan internal Lembaga Jasa Keuangan terlebih dahulu, yakni kepada atasan Terlapor, seperti Kepala Cabang atau Kepala Kantor Wilayah bank terkait, termasuk kepada OJK. Hal ini sejalan dengan prinsip penyelesaian permasalahan secara internal sebelum melangkah ke lembaga eksternal.

Ketiga, apabila terdapat keberatan terhadap permintaan aparat atas pemblokiran atau penundaan transaksi, nasabah dapat melaporkan keberatan tersebut kepada atasan aparat, Divisi Humas (DUMAS), atau Divisi Profesi dan Pengamanan (DIVPROPAM) Polri.

Selanjutnya, apabila nasabah mengalami penyalahgunaan wewenang dalam bertindak memberikan keputusan, penundaan berlarut, tidak dilayani, diperlakukan diskriminatif, tidak diberikan pelayanan yang memadai, atau laporannya tidak direspons secara memadai, maka nasabah dapat menyampaikan pengaduan/laporan kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah.

"Ombudsman RI berwenang melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam sektor perbankan, untuk mencegah dan menindaklanjuti maladministrasi," ujarnya.

Partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan mekanisme pengaduan yang tersedia, baik internal bank maupun eksternal seperti Ombudsman RI, merupakan langkah partisipatif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Terlepas dari perdebatan kasus di atas, nilai yang harus dipedomani bersama adalah bahwa aktivitas penyampaian aspirasi masyarakat merupakan hak yang dijamin oleh konstitusi.

"Tidak boleh ada upaya untuk menghalang-halangi penyampaian aspirasi dengan cara yang tidak prosedural maupun bertentangan dengan konstitusi," tutup Farida.

Narahubung:

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah

0811-9983-737