

# RILIS LHP, OMBUDSMAN RI MINTA KOMITMEN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERBANKAN PADA BRI

Jum'at, 15 November 2024 - Anita Widyaning Putri

Siaran Pers

Nomor 043/HM.01/XI/2024

Kamis, 14 November 2024

**Jakarta** - Ombudsman RI meminta komitmen peningkatan kualitas layanan perbankan saat menyerahkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atas laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi di Kantor Ombudsman RI, Jakarta, Kamis (14/11/2024).

Pada kesempatan tersebut Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika memberi pesan kepada BRI bahwa hasil pemeriksaan tersebut dapat dijadikan lesson learned agar BRI dapat berbenah lebih baik lagi.

"Prinsip perbankan yang pertama adalah kepercayaan. Menjaga kepercayaan nasabah salah satunya dengan pengelolaan pengaduan dengan baik. Tindakan korektif yang disampaikan Ombudsman diharapkan dapat mencegah kejadian yang sama terulang," tegas Yeka.

Yeka kemudian menjelaskan bahwa Ombudsman RI menyelesaikan laporan secara sistemik. Oleh karena itu, dalam penyerahan LHP kali ini dirinya mengundang Otoritas Jasa Keuangan dan Kementerian BUMN karena berkaitan dengan fungsi pengawasan yang ada pada kedua lembaga tersebut. Baginya peran Ombudsman justru memperkuat fungsi pengawasan yang dilakukan OJK sebagai pengawas langsung.

Lebih lanjut Yeka berharap pelaksanaan tindakan korektif dapat dikombinasikan dengan pembinaan sumber daya manusia. "Setiap tahun pasti ada program peningkatan kapasitas SDM, di situ materi Ombudsman dapat disampaikan, terutama mengenai pengelolaan pengaduan," ujarnya.

Sementara itu, Direktur Retail Funding dan Distribution BRI Andrijanto mengapresiasi atas laporan hasil pemeriksaan yang disampaikan kepada BRI. Ia berkomitmen akan memenuhi tindakan korektif dari Ombudsman RI. Kemudian ia akan memperkuat koordinasi dengan Ombudsman.

Melanjutkan, Andrijanto menyampaikan Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang memberikan penguatan terhadap layanan publik merupakan partner strategis dalam menjaga pelayanan BRI. "Benar bahwa peranan pokok kami adalah memberi pelayanan kepada masyarakat karena BRI merupakan BUMN, sudah menjadi kewajiban kami," tukasnya.

Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ombudsman RI dalam bekerja bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya

bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Ombudsman RI dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan : kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.(\*)

*Anggota Ombudsman RI*

*Yeka Hendra Fatika*