

# SINERGI PENYELESAIAN LAPORAN OMBUDSMAN DENGAN OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)

Selasa, 27 Februari 2018 - Anita Widyaning Putri

**Jakarta** - Departemen Perlindungan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Tri Herdiyanto dalam Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI, Selasa (27/2) di Royal Hotel Kuningan menyampaikan bahwa Sistem Penanganan Pengaduan berdasarkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 melalui 2 (dua) Tahapan, yaitu:

1. Tahap I melalui Internal Dispute Resolution (IDR), dimana pengaduan dari konsumen diselesaikan oleh internal di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
2. Tahap II melalui External Dispute Resolution (EDR), apabila melalui tahapan IDR tidak terselesaikan maka konsumen bisa menyampaikannya kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau kepada Pengadilan

Pasal 29 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menerangkan bahwa OJK memiliki kewenangan yang terbatas dalam memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lingkungan Jasa Keuangan.

Tri Herdiyanto menyampaikan bahwa OJK telah melakukan Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Ombudsman RI dalam bidang:

- a. Koordinasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Edukasi dan Sosialisasi
- c. Pertukaran informasi sesuai peraturan perundangan
- d. Bantuan teknis yang mendukung tugas dan fungsi para pihak

Lebih lanjut Tri Herdiyanto menyampaikan bahwa OJK sudah memiliki 39 kantor OJK dengan 9 kantor regional. Namun untuk pengelolaan pengaduan hanya dilakukan di kantor pusat, sementara di daerah hanya menerima dan mengadministrasikan saja.

Selama tahun 2017, OJK telah menerima 40 permintaan klarifikasi dari Ombudsman RI, dengan rincian pada sektor :

1. Perbankan, 23 laporan
2. Pasar Modal, 2 laporan
3. IKNB (asuransi, perusahaan pembiayaan, dana pensiun), 15 laporan

Sebagai penutup terkait permintaan klarifikasi dari Ombudsman RI, Tri Hardiyanto menjelaskan :

1. OJK belum bisa menindaklanjuti laporan yang belum disampaikan ke PUJK terlebih dahulu.
2. Laporan berulang yang disampaikan seharusnya melalui Focal Point yang ditunjuk dalam PKS.
3. Laporan dari Perwakilan disampaikan melalui Ombudsman Pusat ke OJK Pusat agar tidak terjadi klarifikasi berulang.

4. Apabila korespodensi yang dilakukan langsung antara Ombudsman dengan satker OJK, agar ditembuskan kepada badan pengawas OJK

Pokja Komstrat Ombudsman RI