

# TEMUI DIRUT BTN, OMBUDSMAN RI BAHAS PENYELESAIAN LAPORAN DAN TINDAKLANJUT HASIL RA

Rabu, 25 Januari 2023 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Berdasarkan data perkembangan penyelesaian Laporan Masyarakat terkait PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (Bank BTN) yang masuk ke Ombudsman RI tahun 2020-2021, diketahui bahwa 80% laporan tersebut telah diselesaikan. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika saat melakukan rapat koordinasi dengan Direktur Utama Bank BTN, Haru Koesmahargyo dan jajaran pada Rabu (25/1/23) di Gedung Menara Bank BTN, Jakarta.

"Kami ingin menyampaikan apresiasi kepada Bank BTN bahwa terhitung hingga akhir tahun 2022, dari 23 Laporan Masyarakat yang masuk, telah terselesaikan sejumlah 19 atau 80% Laporan," jelas Yeka saat membuka pertemuan. Di antaranya adalah 12 Laporan telah memperoleh penyelesaian dari instansi Terlapor, 5 Laporan tidak ditemukan Maladministrasi, dan 1 Laporan telah difasilitasi Ombudsman RI melalui konsiliasi dan telah dicapai kesepakatan. Sedangkan 4 Laporan yang belum selesai antara lain 2 Laporan dalam tahap penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan dan 2 Laporan terkait sertifikat KPR masih dalam tahap pemeriksaan, dimana sampai dengan saat ini sertifikat belum diterbitkan.

Menyambung hal tersebut, Kepala Keasistenan III Ombudsman RI, Yustus Maturbongs mengatakan bahwa selain untuk menyampaikan apresiasi terkait perkembangan penyelesaian Laporan Masyarakat, pertemuan ini juga sebagai media untuk memonitoring hasil Kajian Cepat/ *Rapid Assessment* (RA) dan Saran Perbaikan yang telah disampaikan oleh Ombudsman RI pada 29 Desember 2022 lalu.

"Kami sekaligus ingin menindaklanjuti hasil temuan lapangan dimana ada 600 konsumen belum menerima sertifikat setelah pelunasan KPR," ujar Yustus. "Selanjutnya, kami berharap dengan pertemuan ini, 5 saran perbaikan yang telah disampaikan dapat segera diselesaikan untuk menghindari munculnya permasalahan lain ke depan," sambungnya.

Adapun Saran Perbaikan yang disampaikan antara lain:

1. Mempertegas jangka waktu kepastian penyelesaian permasalahan pemenuhan sertifikat konsumen yang telah melunasi KPR yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi BTN;
2. Memperkuat kelembagaan Customer Care Division (CCD) sebagai bagian dari pengelolaan pengaduan masyarakat dan Credit Operation Division (COD);
3. Melakukan optimalisasi dana jaminan, dana talangan dan dana program penyelesaian dokumen sebagai alternatif solusi penyelesaian masalah KPR BTN;
4. Penguatan koordinasi antara BTN dengan Pengadilan Negeri setempat untuk menerbitkan penetapan pengadilan agar BTN dapat mewakili pengembang yang sudah tidak aktif atau manajemennya tidak diketahui keberadaannya;
5. Membuat rancangan skema penyelesaian nonlitigasi permasalahan pemenuhan sertifikat Konsumen yang telah melunasi KPR BTN dengan tetap memperhatikan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Menanggapi, Dirut Bank BTN, Haru Koesmahargyo menyampaikan apresiasi kepada Ombudsman RI atas hasil pengawasan yang disampaikan. "Tentu hasil temuan Ombudsman RI bukan suatu hal yang bisa kami elakkan, melainkan menjadi bahan bagi kami untuk lebih baik lagi," jelas Haru. "Ombudsman RI yang ingin duduk bersama menyelesaikan Laporan Masyarakat menjadi pendorong bagi kami sehingga keluhan yang akan datang dapat diminimalisir dan tercipta percepatan penyelesaian konflik antara bank dengan nasabah."

Berdasarkan hasil pertemuan ini, diketahui Bank BTN telah melakukan upaya-upaya responsif berdasarkan Saran Perbaikan dari Ombudsman RI. Selanjutnya, di tahun 2023 akan dilakukan upaya lanjutan antara Ombudsman RI dan Bank BTN dalam rangka penyelesaian laporan masyarakat sekaligus peningkatan kualitas pelayanan publik. (MIM/BOM)