

OMBUDSMAN RI DAN BTN PERKUAT SINERGI TINGKATKAN PELAYANAN PERBANKAN

Rabu, 01 Juli 2026 - Hasti Aulia Nida

Jakarta - Anggota Ombudsman RI Abdul Ghoffar bersama jajaran menemui Direktur Utama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BTN) dalam rangka memperkuat kolaborasi dan sinergi untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan publik serta pengawasan di sektor perbankan di Menara 2 BTN, Jakarta, Rabu (1/7/2026). Pertemuan tersebut menjadi wadah untuk membahas berbagai persoalan pelayanan publik di sektor perbankan, khususnya penyelesaian laporan masyarakat dan upaya pencegahan maladministrasi.

Anggota Ombudsman RI Abdul Ghoffar menyampaikan bahwa pertemuan tersebut merupakan bagian dari upaya mempererat hubungan kelembagaan yang selama ini telah terjalin baik antara Ombudsman RI dan BTN.

"Kedatangan kami hari ini untuk bersilaturahmi sekaligus memperkuat hubungan yang selama ini sudah terjalin. Ke depan kami berharap sinergi antara Ombudsman RI dan BTN dapat semakin baik sehingga berbagai persoalan pelayanan publik di sektor perbankan dapat diselesaikan secara bersama-sama," ujar Abdul Ghoffar.

Dalam kesempatan tersebut, Ombudsman RI memaparkan gambaran umum laporan masyarakat terkait pelayanan BTN dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data yang disampaikan, pengaduan masyarakat masih didominasi oleh permasalahan yang berkaitan dengan layanan kredit, seperti pelunasan kredit, pembayaran kredit, pengembalian jaminan kredit, keterbukaan informasi, hingga pelaksanaan eksekusi jaminan.

Abdul Ghoffar mengapresiasi komitmen BTN dalam setiap proses penyelesaian laporan masyarakat yang ditangani Ombudsman RI. "BTN termasuk instansi yang sangat responsif dalam menindaklanjuti setiap laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman. Sebagian besar laporan telah berhasil diselesaikan melalui koordinasi yang baik. Selama proses penyelesaian, BTN selalu hadir, kooperatif, dan membuka ruang komunikasi dengan Ombudsman. Kami juga melihat bahwa sebagian besar permasalahan yang muncul berasal dari daerah, sementara beberapa laporan lainnya masih terus berproses sesuai mekanisme yang berlaku," jelasnya.

Menurut Abdul Ghoffar, salah satu isu yang masih banyak dikeluhkan masyarakat adalah keterlambatan penyerahan sertifikat rumah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi antara bank, pengembang, dan para pemangku kepentingan agar persoalan tersebut tidak terus berulang.

"Soal sertifikat ini menjadi perhatian bersama. Saya membayangkan apabila sejak awal terdapat mekanisme kerja sama yang lebih terintegrasi antara bank dan pengembang, tentu proses penyelesaiannya dapat berjalan lebih baik. Di sisi lain, masyarakat juga perlu diberikan pemahaman mengenai proses dan tanggung jawab masing-masing pihak agar tidak terjadi kesalahpahaman," katanya.

Sementara itu, Direktur Utama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nixon L.P. Napitupulu menyampaikan komitmennya dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat.

"Sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat, kami terus berupaya menyelesaikan berbagai persoalan. Kami juga terus memperbaiki pemahaman nasabah agar mengetahui proses yang sebenarnya terjadi sehingga pelayanan dapat berjalan lebih baik," katanya.

Nixon juga menyampaikan apresiasi atas hubungan yang telah terjalin dengan Ombudsman RI dan memastikan BTN

akan terus bersikap terbuka dalam menyelesaikan berbagai pengaduan masyarakat.

"Saya merasa senang dan bangga dapat bekerja sama dengan Ombudsman RI. Kami akan selalu kooperatif, terbuka, dan berkomitmen mempercepat penyelesaian setiap permasalahan yang dihadapi nasabah maupun pihak ketiga," ungkapnya.

Dalam pertemuan tersebut, Ombudsman RI juga menyampaikan bahwa pada tahun 2026 BTN akan menjadi salah satu objek Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penilaian tersebut diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta mencegah terjadinya maladministrasi di sektor perbankan.