

OMBUDSMAN PAPUA BARAT MENDORONG BANK PAPUA BENAHILAYANAN DIGITAL

Jum'at, 03 April 2026 - papbar

Manokwari, TP - Ombudsman Perwakilan Papua Barat melakukan kunjungan kelembagaan ke Bank Papua Cabang Manokwari pada Kamis (2/4/2026). Kedatangan Kepala Perwakilan Ombudsman Papua Barat, Amus Atkana beserta jajarannya diterima langsung oleh Plt. Kepala Cabang Bank Papua Manokwari, Robert Lemauk dan sejumlah staf.

Dalam pertemuan tersebut, Ombudsman menyampaikan bahwa telah memantau keluhan publik yang mengemukakan bahwa layanan digital Bank Papua seperti Papua Pandai (Papua Mobile Banking) kerap tidak dapat digunakan untuk transaksi seperti QRIS dan lainnya.

Masalah ini sudah berlangsung hampir satu tahun terakhir dan menjadi perhatian utama, mengingat era digitalisasi yang mengharuskan transaksi perbankan mudah dan efisien.

"Sebagai Bank Daerah yang menjadi prioritas bagi dana daerah, Bank Papua perlu ada langkah inovatif agar sejajar dengan bank lain di Indonesia, bukan malah terkesan tertinggal," tegas Atkana kepada Tabura Pos.

Selain layanan mobile, Ombudsman juga menerima banyak keluhan terkait mesin ATM, seperti gagal transfer hingga perangkat yang rusak.

Atkana menekankan bahwa nasabah adalah pihak yang harus mendapatkan pelayanan terbaik.

"Publik adalah tuan dan puan yang harus dilayani dengan produk layanan yang baik, bukan dibuat sulit. Pola pelayanan prima perlu dikelola dengan baik, SOP harus ditegakkan, dan pelayanan serta layanan harus diperbaharui sesuai standar yang benar," ucapnya.

Di sisi lain, Robert Lemauk mengakui kendala yang dialami nasabah dan menyampaikan bahwa sebagian masalah terjadi karena proses pemeliharaan sistem. Ia juga optimis dapat memberikan layanan terbaik ke depannya.

Atkana menambahkan bahwa Bank Papua telah melakukan terobosan dengan berkoordinasi dengan OJK untuk memperbaiki sistem layanan mobile. Selain itu, pihak bank juga tengah menjalankan program kartu gaji bagi aparatur sipil negara (ASN), yang sudah berjalan untuk lingkup Pemkab Manokwari dan akan segera diperluas ke seluruh Pemprov Papua Barat.

"Kita berharap RUPS Bank Papua yang baru dilaksanakan di Jayapura dapat membawa perubahan signifikan bagi pelayanan di seluruh Tanah Papua," harap Atkana. [K&K - R2]