TERIMA ADUAN MASYARAKAT SOAL KREDIT, OMBUDSMAN SEGERA PANGGIL OJK

Kamis, 14 Mei 2020 - Gosanna Oktavia Harianja

TEMPO.CO, Jakarta - Ombudsman segera memanggil Ketua Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mengklarifikasi berbagai aduan masyarakat terkait dengan jasa keuangan.

"Besok kami mengundang Kepala OJK untuk melakukan klarifikasi dengan ombudsman melalui media sosial dan itu akan dipimpin oleh Pak Ahmad Alamsyah. Harapannya ketua OJK juga bisa hadir, itu adalah bukti Ombudsman tindaklanjuti pengaduan yang masuk ke posko Ombudsman," ujar Ketua Ombudsman Amzulian Rifai dalam konferensi pers daring, Rabu, 13 Mei 2020.

Hingga Selasa 12 Mei 2020 pukul 18.00 WIB, total aduan yang masuk ke Posko Ombudsman sebanyak 387 aduan. Dari total aduan tersebut, laporan di bidang keuangan adalah sebanyak 89 aduan atau 23 persen dari total aduan.

Aduan masyarakat terdampak Covid-19 terkait bidang keuangan, kata Amzulian, antara lain adalah belum tersedianya informasi secara jelas mengenai kebijakan relaksasi kredit kepada masyarakat, serta belum adanya layanan secara jelas terkait prosedur dan mekanisme permohonan restrukturisasi kredit bagi sejumlah masyarakat yang telah memenuhi kriteria.

"Dari sisi keringanan kredit misalnya dirasakan tidak operasional. Arahan WFH dari pemerintah justru menaikkan konsumsi listrik sampai 30 persen. belum lagi bicara kuota untuk komunikasi yang naik signifikan," ujar Amzulian.

Ombudsman memandang kalau keringanan kredit tidak berhasil, diperkirakan warga akan memilih menjual asetm hingga mengambil pinjaman online yang banyak memberatkan, atau bahkan tetap keluar rumah dengan berbagai implikasi yang tidak diinginkan.

Secara umum, kata Amzulian, pengaduan masyarakat terkait bidang keuangan ini menempati posisi kedua terbanyak dari seluruh aduan yang masuk. Posisi pertama pengaduan ditempati aduan mengenai dana bantuan sosial bagi masyarakat

terdampak Covid-19 yang mencapai 278 pengaduan atau 72 persen dari seluruh aduan yang masuk. Selain itu pengaduan yang masuk juga berkenaan dengan pelayanan kesehatan dan transportasi sebanyak 8 aduan atau 2 persen, dan keamanan sebanyak 4 aduan atau 1 persen.

Pelbagai aduan tersebut, menurut Amzulian, ditindaklanjuti Ombudsman RI dengan meneruskan kepada instansi terkait melalui narahubung yang telah ditunjuk kemudian dimonitor atau diselesaikan dengan pola Respon Cepat Ombudsman (RCO). Respon Cepat Ombudsman merupakan metode penyelesaian laporan secara cepat dengan koordinasi langsung ke instansi terlapor sebagai respons cepat terhadap pelayanan publik yang berisiko misalnya membahayakan nyawa manusia.