

PELAPOR: OMBUDSMAN MELEBIHI EKSPEKTASI SAYA

Senin, 31 Mei 2021 - Umi Salamah

"Saya pribadi menyampaikan apresiasi dan salut kepada Ombudsman, *power* Ombudsman ini ternyata melebihi ekspektasi saya" begitu kutipan *chatting* WhatsApp Pelapor kepada asisten pemeriksa. Beliau sangat terkesan dengan tindak lanjut cepat terkait permasalahan yang dilaporkannya ke Ombudsman Bangka Belitung.

Adalah RZ, selama lebih 10 tahun sebagai pengguna kartu kredit di salah satu cabang bank BUMN di Pangkalpinang, namun sekitar pertengahan 2019 muncul masalah terkait tagihan dalam kartu kredit yang menurut Pelapor tidak wajar. Maka untuk mengetahui detail tagihannya, Pelapor menghubungi nomor pengaduan bank tersebut dan didapatkan informasi bahwa tagihan yang dimaksud adalah pembayaran penggunaan kartu seluler pasca bayar. Pelapor kaget karena ia tidak menggunakan nomor yang disebutkan *customer service* (CS). Dengan alasan tidak dapat langsung memutus tagihan secara sepihak, Pelapor diarahkan mengurus ke kantor telekomunikasi seluler untuk bisa dikonfirmasi. Selanjutnya, Pelapor mencoba mengkonfirmasi nomor kartu seluler tersebut melalui nomor pengaduan kantor telekomunikasi untuk meminta detail data pemilik nomor dan ditanggapi bahwa hal tersebut tidak bisa diberikan. Pelapor diminta untuk mengkonfirmasi kembali ke bank agar bisa mengirimkan bukti pembayaran atau tagihan atas nomor seluler yang dimaksud.

Terhadap masalah ini, Pelapor harus berulang-ulang menghubungi nomor pusat pengaduan bank BUMN tersebut. Karena Pelapor juga membuat laporan polisi atas tagihan yang dilakukan oleh pemilik nomor yang Pelapor sendiri tidak kenal melalui kartu kredit miliknya maka terhadap data-data tagihan penting untuk dijadikan dokumen pendukung laporan.

Pelapor juga telah menyampaikan surat resmi ke pimpinan kantor cabang bank untuk beberapa permohonan data terkait kartu kreditnya namun belum ada tindak lanjut yang jelas terutama waktu penyelesaian keluhannya dan data-data yang dimintakan. Karena saat menyampaikan surat permohonan secara langsung di kantor cabang lewat petugas CS, tindak lanjutnya hanya dihubungkan ke petugas pusat pengaduan kantor pusat. Sedangkan di sisi lain, saat ini laporannya di kepolisian juga stagnan dan tidak ada informasi perkembangan sehingga Pelapor semakin tidak nyaman karena terus menunggu kejelasan.

Hampir tigabulan waktu berlalu tanpa progres apapun, baik di bank maupun di kepolisian. Hingga pertengahan April lalu karena pertemuan tidak sengaja dengan salah satu Asisten Ombudsman Babel di sebuah kegiatan instansi pemerintah akhirnya Pelapor membuat laporan ke Ombudsman Babel dengan harapan permasalahan layanan kepadanya di bank dan kepolisian bisa dibantu. Karena harapan Pelapor hanya satu, ada kejelasan tindak lanjut atas permohonan data-data tagihan kartu kreditnya di bank dan tahapan penyelidikan laporannya di kepolisian.

Setelah dilakukan tahapan verifikasi laporan dan sampai pada tahap pemeriksaan, asisten pemeriksa segera menghubungi instansi yang dilaporkan, yaitu pimpinan cabang salah satu bank BUMN di Pangkalpinang dan kepolisian untuk berkoordinasi tentang laporan Pelapor. Masing-masing berkomitmen akan segera menindaklanjuti dengan menghubungi Pelapor. Atas hal tersebut, asisten pemeriksa juga langsung menginformasikan kepada Pelapor melalui telepon.

Beberapa hari setelahnya, para Terlapor membuktikan komitmennya untuk menindaklanjuti. Adapun tindak lanjutnya, yaitu bank menyampaikan surat ke kantor pusat karena terhadap permohonan data-data tersebut merupakan *database* langsung yang ada di kantor pusat sedangkan pihak kepolisian sudah menghubungi Pelapor dan mengirimkan SP2HP untuk penyampaian informasi perkembangan penyelidikan laporannya.

"Setelah saya ditelepon oleh asisten pemeriksa, besoknya langsung ada *chat* dari kepolisian dan janji bertemu. Setelah saya diperiksa, bersama dua aparat *cyber* menuju bank. Di bank makin kental suasana kebatinan setelah dihubungi Ombudsman. Kami dilayani dengan baik di ruangan kepala cabang" begitu kalimat lanjutan mengutip *chat* Pelapor kepada asisten pemeriksa.

Pelapor merasa terbantu setelah melaporkan masalahnya ke Ombudsman Babel. Tentunya dengan menindaklanjuti laporan secara cepat, khususnya bisa memastikan penyelesaian Terlapor sesuai harapan Pelapor jadi fokus kami para asisten pemeriksa. Tidak kalah penting adalah memastikan kepastian layanan bisa dirasakan langsung oleh setiap pengguna.

Ombudsman Babel juga sangat mengapresiasi para instansi Terlapor yang juga secara kooperatif dan terbuka menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Hal ini bukti kedewasaan para instansi penyelenggara karena tidak alergi dengan aduan tapi jadi pemicu untuk terus berinovasi dan beradaptasi terhadap ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. (MA)

#RiksaBabel #SuccessStory #RiksaOmbudsmanBabel #OmbudsmanBabel #PengaruhOmbudsman

Â

Â

Â