

Pedoman wawancara

Data Responden

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Agama :
- d. Jabatan :
- e. Alamat :

Pertanyaan-pertanyaan

1. Apakah OJK Kantor Regional 9 Kalimantan di Banjarmasin memiliki SOP? Jika ada Bagaimana?
2. Bagaimana Data statistik laporan pengaduan yang diterima OJK Kantor Regional 9 Kalimantan di Banjarmasin dari sektor Perbankan, Pasar Modal, dan Industri Keuangan Non Bank (INKB) seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya?
3. Apakah ada batasan kewenangan OJK Kantor Regional 9 Kalimantan di Banjarmasin dalam penyelesaian masalah aduan yang diterima? Jika ada bagaimana?
4. Apa persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi oleh pengadu untuk mendapatkan pelayanan dari OJK?
5. Bagaimana proses penyelesaian masalah yang dilakukan OJK Kantor Regional 9 Kalimantan Banjarmasin?
6. Berapa persentase masalah aduan yang diterima oleh OJK kantor Regional 9 Kalimantan Banjarmasin yang bisa ditangani dan di selesaikan?
7. Kendala atau hambatan apa saja yang dihadapi oleh OJK kantor Regional 9 Kalimantan Banjarmasin dalam penanganan Pengaduan tersebut?

8. Apa saran-saran perbaikan penanganan pengaduan di OJK Kantor Regional 9 Kalimantan Banjarmasin?

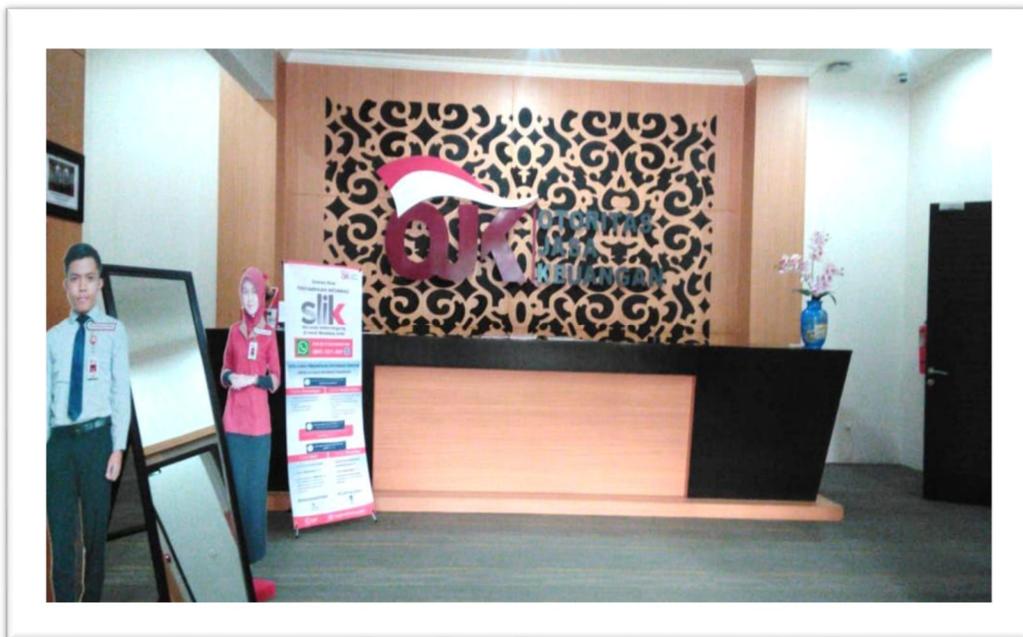


Foto tampak depan Kantor OJK Regional 9 Kalimantan (gambar pertama) dan *Front Office* (gambar kedua)



Foto-foto saat peneliti melakukan wawancara langsung bersama Staf EPK Kantor OJK Regional
9 Kalimantan

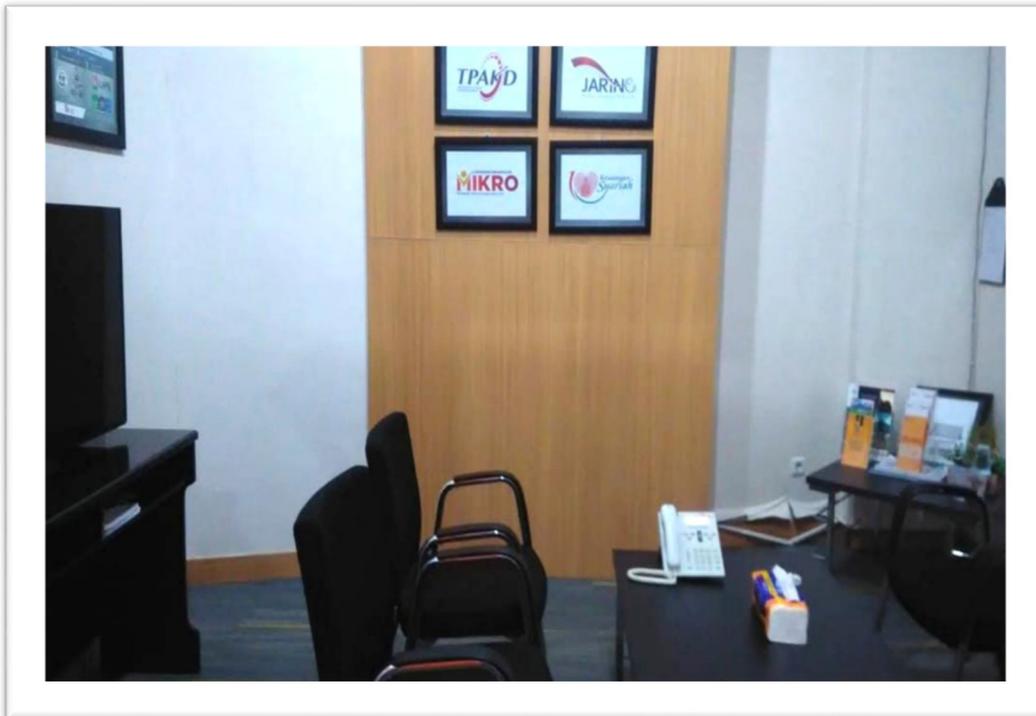


Foto-foto Ruang Pelayan dan Pengaduan Konsumen Kantor OJK Regional 9 Kalimantan



Foto-foto Ruang Rapat dan terdapat media untuk Fasilitasi pengaduan (disamping kiri layar LCD) Kantor OJK Regional 9 Kalimantan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Norhikmah
NIM : 1301160304
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Tempat Lahir/ Tanggal Lahir : Puruk Cahu, 01 Februari 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. Raya Banjar Indah Permai (Mahoni) Km 5,5 Rt. 12 Rw.
2 No.99 Kel. Pemurus Dalam, Kec. Banjar Selatan,
Banjar
Pendidikan : 1. MIN BERIWIT
2. SMPN 1 Murung
3. SMAN 1 Murung
4. UIN Antasari Banjarmasin
Nama Orang Tua
Ayah : ANANG HAMSANI
Ibu : SARINAH
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : WIRASWASTA
Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat Rumah : Jl.Temanggung Silam Rt 004/Rw 005 Kel. Beriwit
Kec.Murung Kab. Murung Raya Kalimantan Tengah
Nama Saudara(i) Kandung :
- Nasrullah
- Khairul Anwar
- Kholifah Olivia