MERINTIS PELAYANAN PRIMA DI SEKTOR ENERGI DAN AIR

Selasa, 20 Agustus 2019 - Arya Banga

Pemadaman listrik (black out) di wilayah Banten, DKI Jakarta, dan Jawa Barat pada tanggal 4 Agustus 2019 lalu setidaknya menimbulkan dampak terhadap sektor industri dan produksi serta berbagai layanan umum seperti rumah sakit. Hal ini merupakan gambaran bahwa di daerah tertentu seperti di ibukota Jakarta dan daerah industri sekitarnya memerlukan sokongan pelayanan listrik secara penuh dan memadai.

PLN telah menyatakan memberikan kompensasi, namun dapat dikatakan bahwa pengaturan kompensasi tersebut terbilang kecil. PLN yang diamanahkan negara untuk menjalankan konstitusi penerapan Pasal 33 UUD 1945, khususnya melakukan berbagai bentuk pelayanan kelistrikan, seharusnya juga melakukan kompensasi yang seimbang kepada pelanggan dalam hal ini kepada masyarakat pengguna, sebagaimana PLN menerapkan denda yang beragam, dari rendah hingga tinggi ketika terjadi kesalahan pelanggan dalam penggunaan listrik.

Kesimbangan kompensasi dan denda terhadap pelanggan, setidaknya merupakan kewajiban sebagaimana pengaturan dalam Pasal 4 Undang-Undang 25 Tahun 2009 bahwa "*Pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan*".

Maka dalam hal ini, PLN sebagai penyelenggara pelayanan perlu mengkaji ulang aturan keseimbangan hak dan kewajiban dengan pelanggan sebagai upaya pelayanan prima dalam sektor kelistrikan, karena pelayanan yang dilakukan PLN juga mencerminkan pelaksanaan kewajiban pelayanan publik yang diberikan negara kepada masyarakat, sehingga upaya pemberian pelayanan yang prima menjadi tanggung jawab yang mau tidak mau harus terus dioptimalkan agar masyarakat memperoleh rasa keadilan dalam pelayanan yang dilakukan PLN.

Lebih jauh, pemangku kepentingan di Indonesia perlu melakukan evaluasi dalam aspek pemberian pelayanan yang prima terkait sektor energi dan air, karena energi dan air merupakan kebutuhan vital masyarakat. Peningkatan pelayanan dalam sektor energi dan air perlu disosialisasikan kepada masyarakat banyak, yang juga menjadi kewajiban pemerintah di daerah. Sosialisasi yang perlu dilakukan paling tidak mengenai ketersediaan layanan, kompensasi, hak dan kewajiban pelanggan serta akses dan kondisi darurat.

Sebagai contoh, di Victoria, negara bagian Australia, disamping adanya Ombudsman Victoria, juga terdapat sebuah lembaga Ombudsman khusus di sektor energi dan air yang bernama *Ombudsman Energy and water Victoria* (EWOV) didirikan tahun 1995, merupakan badan penyelesaian sengketa alternatif nirlaba yang independen, berwenang menyelidiki/memeriksa dan mendamaikan perselisihan antara perusahaan gas, listrik dan air, dengan pelanggan mereka, yang semua upaya resolusi sebelumnya antara para pihak telah gagal.

Dalam suatu acara pelatihan staf Ombudsman RI di Negara bagian Victoria, salah satunya berdiskusi dengan pejabat di EWOV, diketahui bahwa seluruh perusahaan yang bergerak di bidang energi (listrik, gas, jaringan tertanam dan lainnya) dan air, mendaftarkan diri dibawah pengawasan EWOV. Apabila tidak, maka ijinnya akan dicabut oleh lembaga yang berwenang memberi ijin atau jika di Indonesia, ijin akan dicabut oleh Dinas Perijinan dan badan perijinan lainnya.

Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga untuk mendorong partisipasi aktif dari perusahaan penyedia energi dan gas agar melakukan upaya pelayanan prima kepada pelanggan.

Hal menarik dari pengaturan pelayanan sektor energi dan air di negara bagian Victoria, mewajibkan bagi perusahaan untuk menyediakan sejumlah uang yang dititipkan di rekening EWOV sebagai bentuk pemberian kompensasi kepada pelanggan dan denda kepada negara. Apabila pelanggan menyampaikan laporan kepada Ombudsman (EWOV), mengenai permasalahan dengan perusahaan penyedia energi dan air tersebut, maka EWOV akan menetapkan denda, semakin lama laporan diselesaikan, maka denda yang dibayarkan akan semakin meningkat jumlahnya.

Dengan pola sedemikian rupa, perusahaan penyedia energi dan air di negara bagian Victoria selalu berupaya menyelesaikan laporan masyarakat secara baik dan cepat, sehingga mereka tidak membayar denda yang besar kepada EWOV. Sementara berdasarkan informasi EWOV, keputusan mengikat yang dibuat Ombudsman (EWOV) menjadi berkurang, karena laporan lebih banyak diselesaikan di tingkat konsiliasi. Disampaikan bahwa sejak tahun 2003, hanya 36 kasus yang mengharuskan Ombudsman (EWOV) untuk membuat keputusan yang mengikat.

Jika dicermati hal yang dilakukan oleh negara bagian Victoria tersebut, dibandingkan dengan di Indonesia, untuk mewujudkan tingkat pelayanan publik yang baik dan sebanding dengan negara lain yang lebih maju, sepertinya, para

pengemban amanah di sektor energi dan air perlu memikirkan terobosan pelayanan yang lebih menyasar kepada pemberian pelayanan publik yang prima, paling tidak memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban pelanggan dengan penyelenggara layanan.

Sektor energi dan air di Indonesia, tidak dikuasai oleh banyak perusahaan. Di satu sisi, hal ini menyebabkan pengaturan dan pelaksanaan kebijakan cukup mudah, namun di sisi lain, terhadap upaya pemberian pelayanan yang prima, sangat dimungkinkan akan berat sebelah. Untuk itu, proses pengawasan dan kepatuhan kepada ketentuan UU Pelayanan Publik harus menjadi perhatian para pejabat yang mengemban amanah di sektor energi dan air, selain ketentuan yang terkait dengan masing-masing sektor tersebut.

Sebenarnya, dalam hal penyelenggara pelayanan kesulitan melakukan proses layanan, maka dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah memberikan rambu-rambu agar melibatkan pemangku kepentingan lainnya, guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, baik permasalahan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Untuk mencapai pelayanan prima, PLN misalnya, sebagai salah satu penyedia sektor energi di bidang kelistrikan sepertinya perlu membangun kerjasama dengan pemangku kepentingan lainnya dalam hal pemenuhan aspek pelayanan publik.

Maka, berdasarkan pengaturan Pasal 12, UU Pelayanan Publik ini, tidak ada alasan bagi penyelenggara pelayanan untuk mengabaikan aspek pelayanan. Untuk itu, perlu kemauan dan sikap proaktif dari penyelenggara layanan melakukan terobosan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat. Semoga kedepan, penyelenggara layanan semakin menyadari pentingnya pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat, dengan melakukan berbagai terobosan dalam aspek pelayanan publik, untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.