

OMBUDSMAN KALSEL MINTA PLN KALSELTENG TETAP SEDIAKAN LAYANAN PENGADUAN OFFLINE

Kamis, 22 April 2021 - Maulana Achmadi

Banjarmasin - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, Hadi Rahman menyampaikan pada PLN Kalselteng agar pengaduan secara *offline* tidak dihilangkan meski telah memiliki aplikasi pengaduan *online*. Hal ini disampaikan saat menerima kunjungan dan silaturahmi General Manager Unit Induk Wilayah PLN Kalselteng, Tony Bellamy dan jajaran di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan pada Rabu (21/4/2021).

"Tidak semua masyarakat melek teknologi untuk mengakses pengaduan secara *online*. Selain itu penggunaan teknologi akan terkendala ketika listrik padam," jelasnya.

Ia juga menyampaikan agar komunikasi dengan pelanggan tetap dibina dengan baik. Misalnya pemberitahuan pemadaman untuk keperluan pemeliharaan jaringan, ada perubahan kebijakan subsidi listrik, dan kebijakan migrasi meteran listrik pelanggan.

Hadi juga berharap agar PLN menjaga hubungan baik dengan petugas pencatat meteran listrik (*billman*). "*Billman* merupakan petugas yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan menjadi *frontliner* pelayanan PLN kepada masyarakat, oleh karenanya mereka perlu diperhatikan," tegasnya.

Ombudsman juga menyarankan kepada PLN agar meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang apa saja pelanggaran yang masuk dalam kategori Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), mengingat keluhan masyarakat tentang P2TL cukup tinggi. Selain itu pihaknya juga menekankan agar kebijakan terkait migrasi meteran listrik dari pascabayar ke prabayar bagi pelanggan yang sering menunggak, juga disosialisasikan ke masyarakat.

Terakhir, Hadi Rahman menyampaikan terima kasih atas kunjungan dan silaturahmi PLN ke Ombudsman RI Perwakilan Kalsel. Ia berharap koordinasi yang baik dapat terus terjalin antara Ombudsman dan PLN Kalselteng.

Sementara itu Tony mengucapkan terima kasih atas saran dan masukan Ombudsman. Pihaknya berjanji akan menindaklanjuti saran dan masukan yang disampaikan Ombudsman. Pertemuan tetap dengan menerapkan protokol kesehatan dan diakhiri dengan sesi foto bersama. (rj)