

OMBUDSMAN KALTIM TERIMA KUNJUNGAN PLN UIW KALTIMRA

Rabu, 07 April 2021 - Ditiro Alam Ben

Samarinda - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Timur, Kusharyanto menerima kunjungan PLN Unit Induk Wilayah (UIW) Kaltimra yang terdiri dari General Manager, Saleh Siswanto, Senior Manager SDMU, Jamaludin T Amba, Manager Komunikasi, Zulkarnain, dan Manager Customer Experience, Eko Haryanto, pada Selasa (6/4/2021).

Kunjungan ini merupakan kegiatan silaturahmi dan koordinasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan tenaga listrik untuk masyarakat Kalimantan Timur. Saleh Siswanto ingin terus meningkatkan komunikasi dengan Ombudsman terkait keluhan dari masyarakat tentang pelayanan PLN.

"Ombudsman jangan segan-segan untuk mengkomunikasikan jika ada keluhan dari masyarakat terkait pelayanan kami. Jika ada keluhan, kami siap untuk bertanggung jawab, jika ada hal yang harus kami benahi akan kami tindak lanjuti," ujar Saleh.

Dalam kunjungan tersebut, Eko Haryanto juga memperkenalkan aplikasi New PLN Mobile untuk meningkatkan pelayanan dengan masyarakat. Dengan aplikasi tersebut PLN berharap masyarakat bisa menyampaikan keluhan-keluhannya kepada PLN.

"Kami sangat *welcome* kepada masyarakat luas untuk dapat menyampaikan harapan atau keluhan yang ada dalam fasilitas PLN Mobile. Kami juga berharap Ombudsman bisa turut menyampaikan kepada masyarakat bahwa jika ada keluhan, masyarakat bisa menggunakan PLN Mobile untuk melaporkan aduan agar bisa segera kami tindak lanjuti," ujar Eko.

Saleh juga menambahkan bahwa saat ini PLN sedang mengembangkan aplikasi "ListriQu" untuk mengakomodir masyarakat dalam proses instalasi listrik. "Untuk aplikasi ListriQu ini sudah ada tetapi masih belum sempurna dan masih tahap sosialisasi. Ini merupakan program PLN untuk penanganan pengaduan pelanggan terkait masalah kelistrikan atau instalasi listrik di rumah yang sesuai dengan spesifikasi," jelasnya.

Kusharyanto mengatakan bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki dua hal, yakni standar pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.

"Pelayanan PLN saat ini sudah cukup baik, adanya standar pelayanan dengan SLA dan aplikasi PLN Mobile serta aplikasi ListriQu untuk pengelolaan aduan. Dengan adanya 2 hal tersebut kami tinggal memantau saja dan memastikan bahwa layanan sampai kepada masyarakat. Untuk pencegahan kami selalu siap untuk menyapaikan masukan atau saran perbaikan untuk apa yang perlu ditingkatkan untuk pelayanan yang lebih baik," ungkap Kusharyanto.

Dalam diskusi tersebut Kusharyanto juga menyinggung tentang rasio elektrifikasi dan rasio desa berlistrik di Kaltim. Rasio elektrifikasi dan rasio desa berlistrik merupakan alat untuk memonitoring jumlah distribusi listrik di daerah, dimana rasio elektrifikasi merupakan perbandingan jumlah pelanggan PLN dibandingkan dengan jumlah penduduk suatu daerah. Sedangkan rasio desa berlistrik perbandingan antara jumlah desa yang sudah dialiri listrik dengan jumlah seluruh desa dalam suatu wilayah.

"Saat ini untuk rasio elektrifikasi di Kaltim sudah 95% dan rasio desa berlistrik sudah 86%. Kami targetkan sampai dengan tahun 2024 seluruh desa di Kaltim sudah tersambung listrik dari PLN," ujar Saleh menutup diskusi.