

OMBUDSMAN PAPUA MENERIMA SOSIALISASI APLIKASI NEW PLN MOBILE

Rabu, 20 Januari 2021 - Indra Mangiwa Putra

Jayapura - Ombudsman menerima sosialisasi terkait aplikasi "New PLN Mobile" oleh PT. PLN Unit Induk Wilayah Papua dan Papua Barat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua, Rabu (20/01). Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua, Iwanggin Sabar Olif mengungkapkan bahwa PLN melakukan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dengan menyediakan fasilitas maupun layanan yang optimal sehingga membuat masyarakat merasa lebih nyaman.

"PLN telah menunjukkan perubahan yang sangat signifikan terhadap pelayanan. Perkembangan PLN melonjak luar biasa, benar-benar *public service orientation*," ujarnya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua juga menambahkan, selama tahun 2020 substansi energi dan kelistrikan terhadap pelayanan PLN yang masuk ke Perwakilan Papua sebanyak 3 laporan, dengan berbagai dugaan maladministrasi, seperti tidak memberikan pelayanan, dugaan penundaan berlarut dan lainnya, namun langsung ditindaklanjuti oleh PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Papua dan Papua Barat.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua juga mengakui pengaduan atau kritikan terhadap kinerja PLN belakangan ini oleh masyarakat semakin berkurang terlebih dengan telah tersedianya Call Center.

Dengan adanya aplikasi New PLN Mobile ini khususnya fitur layanan pengaduan, masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut untuk lebih mudah menyampaikan keluhannya dan dapat segera ditindaklanjuti oleh PLN sesuai jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, masyarakat tidak harus melakukan pengaduan secara langsung kepada Perwakilan Ombudsman, tetapi dapat melalui kanal pengaduan internal PLN terlebih dahulu salah satunya dengan aplikasi New PLN Mobile, agar keluhannya dapat segera diselesaikan, ujarnya.

Senior Manager SDM dan Umum PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Papua dan Papua Barat, John S. Yarangga mengungkapkan, hadirnya aplikasi New PLN Mobile memudahkan masyarakat dalam pembelian token, melakukan pembayaran tagihan listrik, adanya fitur notifikasi jadwal pembayaran tagihan listrik, fitur histori pemakaian, fitur histori pembelian token hingga adanya fitur layanan pengaduan.

Menurut Yarangga, New PLN Mobile diwujudkan untuk menjawab tantangan sebagai solusi yang terintegrasi. Membuat semua urusan konsumen menjadi lebih mudah. New PLN Mobile merupakan aplikasi *one stop service* untuk semua kebutuhan konsumen di sektor kelistrikan.

Selain itu, Pengajuan untuk tambah daya pun semakin mudah, begitu pula layanan Baca Meter Mandiri. Melalui aplikasi New PLN Mobile, apabila terjadi pemutusan jaringan listrik karena pemeliharaan, konsumen dapat mengetahuinya terlebih dahulu sebelum dilakukan pemutusan aliran listrik.

"Kami harapkan dengan hadirnya New PLN Mobile, bisa memberi pengalaman baru kepada konsumen, pengalaman yang memudahkan urusan kelistrikan menjadi semakin praktis dan efisien," Ungkap Yarangga.