

OMBUDSMAN : PLN HARUS PERLUAS PLN MOBILE KE MASYARAKAT UNTUK PELAYANAN SEKTOR KELISTRIKAN

Sabtu, 26 Februari 2022 - Muhamad Fatra Dasa Mura

Cirebon,-Dalam rangka menjaga kualitas pelayanan pelanggan pada masa pandemi PLN Wilayah Cirebon dan DPD KNPI Kab Cirebon melangsungkan diskusi publik dengan tema Perspektif Public Service PLN Mobile Dan Penanganan Pelanggan PLN Di Masa Pandemi.

Anggota Ombudsman RI Hery Susanto yang hadir sebagai keynote speaker dalam acara itu mengatakan agar PLN perlu memperluas segmentasi pengguna PLN mobile ke masyarakat guna perbaikan pelayanan publik di sektor kelistrikan khususnya di wilayah Cirebon Propinsi Jawa Barat.

"PLN sebagai BUMN yang melayani hajat hidup orang banyak terkait pengelolaan kelistrikan harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, terutama dengan inovasi pelayanan publik melalui PLN mobile. Saat ini lebih kurang se Indonesia baru sekitar 15 hingga 20 persen pelanggan yang sudah akses PLN mobile," kata Hery Susanto.

Pelayanan gangguan listrik yang dialami pelanggan PLN harus dimaksimalkan saat pandemi. "PLN Sebagai sektor kritikal harus turun tangan secara langsung dalam pelayanannya ke rumah-rumah pelanggannya. Infonya ribuan pekerja PLN yang turun ke lapangan terkena Covid-19 hingga ada ratusan juga yang meninggal dunia akibat Covid-19 selama ini. Kita prihatin kondisi yang dialami dan harus diapresiasi atas pelayanan yang sudah dilakukan PLN di masa pandemi yang banyak memakan korban," katanya.

Hery Susanto menjelaskan mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO) untuk sektor kelistrikan yang termasuk sektor kritikal. Jika ada gangguan pelayanan publik khususnya di sektor kelistrikan maupun sektor kritikal lainnya semisal BPJS, jalan rusak yang rawan kecelakaan dan makan korban jiwa, bansos dan lainnya hal itu bisa dilaporkan melalui kanal RCO via WhatsApp 08119063737.

Dalam sambutannya Ketua DPD KNPI Kab Cirebon Ahmad Gunawan menjelaskan kegiatan ini dilaksanakan bertujuan untuk memberikan gambaran persoalan di lapangan terkait pelayanan dan pengaduan PLN agar tetap berjalan di masa pandemi. "Masyarakat yang ingin pengaduannya terlayani dengan baik harus seperti apa dan bagaimana khususnya saat masa pandemi dalam persoalan listrik bisa mengetahuinya secara jelas," katanya.

Ronny Afrianto Manajer PLN Cirebon menyampaikan untuk meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi PLN merilis aplikasi PLN Mobile. "Aplikasinya terdapat fitur pelayanan mulai dari informasi pembayaran dan historis pemakaian listrik, pelayanan gangguan listrik dan penyelesaian pelayannya termonitor sampai selesai dan masih banyak lagi fitur layanan dan pengaduan lainnya dari PLN mobile yang bisa dimanfaatkan sebagai bentuk pelayanan prima dari PLN kepada masyarakat," katanya.

Aip Syaripudin selaku dosen Universitas Muhammadiyah Cirebon (UMC) yang turut hadir di acara itu mengatakan inovasi pelayanan yang dilakukan PLN melalui PLN mobile sangat bagus bagi masyarakat. "PLN harus terus berinovasi untuk bisa menyentuh seluruh unsur lapisan masyarakat dan dapat menyerap pengaduan masyarakat dengan respon cepat. Terutama menyangkut pelayanan dan kebijakan terkait kelistrikan ini harus terinformasikan secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat agar kualitas pelayanan PLN semakin baik kedepannya," pungkasnya.

Diketahui diskusi publik tersebut dilakukan secara hybrid (luring dan daring) melalui di salah satu hotel di Cirebon. Acara dihadiri oleh peserta dari berbagai perwakilan organisasi kepemudaan, mahasiswa dan masyarakat yang ada di wilayah Kabupaten Cirebon dan dibuka oleh Avip Suherdian selaku Kepala Disbbudparpora Kab Cirebon.