

OMBUDSMAN KRITIK PLN SOAL CEK METER LISTRIK SECARA MANDIRI

Senin, 04 Mei 2020 - Gosanna Oktavia Harianja

TEMPO.CO, Jakarta - Anggota Ombudsman RI Laode Ida mengkritik PT PLN (Persero) yang meminta pelanggannya untuk mengecek meter secara mandiri di masa pandemi virus corona Covid-19.

"Tidak boleh dengan alasan wabah Covid-19 kemudian justru meminta para pelanggan untuk self service terkait dengan tagihan penggunaan listrik," kata dia, melalui siaran pers, di Jakarta, Minggu, 3 Mei 2020.

Menurut Laode Ida, sudah menjadi hak dari pelanggan untuk mendapatkan pelayanan prima dari PLN.

"Penerangan listrik merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat, maka seharusnya pimpinan PLN menyadari kalau sektor ini merupakan bagian pelayanan kebutuhan yang harus dilakukan secara prima oleh pihak PLN," kata dia.

Laode menambahkan Ombudsman telah menerima beberapa keluhan dari masyarakat atas kebijakan tersebut, di antaranya lonjakan tagihan listrik.

"Sejumlah pelanggan mengeluhkan di antaranya telah mengeluh pada Ombudsman, akibat tagihan listrik bulan terakhir melonjak secara berlipat ganda padahal pemakaian listrik oleh pelanggan dianggap normal saja atau tidak naik," katanya.

Hal tersebut, menurutnya, memberatkan masyarakat terlebih banyak pelanggan listrik yang ekonominya terdampak wabah penyakit Covid-19.

"Semula pihak pelanggan berharap akan memperoleh diskon tarif listrik di era krisis akibat Covid-19 ini, eh malah justru terbalik," kata Laode Ida.

Dia meminta agar jajaran pimpinan PLN membuat kebijakan untuk kembali mengecek meter ke rumah pelanggan karena prosedur pengecekan meter tidak menimbulkan kontak dengan orang lain sehingga minim resiko penularan Covid-19.

"Toh juga petugas PLN jika datang langsung lakukan pengecekan secara fisik tidak bersentuhan dengan orang di lokasi meteran listrik, sehingga tidak beralasan untuk tidak menugaskan petugasnya untuk kerja secara normal," kata Laode Ida.

Hingga berita diturunkan, PLN belum merespons kritik dari Laode Ida. Tempo mencoba menghubungi Executive Vice President Corporate Communcation and CSR I Made Suprateka, namun pesan yang dilyangkan Tempo belum dijawab.

Terkait tagihan listrik yang meningkat, Suprateka sebelumnya menyebutkan hal tersebut disebabkan banyaknya aktivitas yang dilakukan di rumah sehubungan kebijakan Work From Home (WFH). "Kami memahami di tengah pandemi ini, kebutuhan masyarakat akan listrik bertambah. Peningkatan penggunaan listrik sangat wajar terjadi dengan banyaknya

aktivitas di rumah. Biasanya siang hari tidak ada aktivitas, saat ini kita harus bekerja dari rumah, otomatis penggunaan bertambah, misalnya untuk laptop dan pendingin ruangan," kata dia.

Adapun pada 23 April lalu, PLN mengumumkan menangguhkan sementara proses pencatatan dan pemeriksaan stand meter bagi pelanggan pasca bayar sebagai upaya mencegah penyebaran virus corona Covid-19.

Sebagai gantinya, untuk rekening bulan Mei 2020, PLN telah menyiapkan layanan melalui WhatsApp terpusat bagi pelanggan yang ingin melaporkan angka stan dan foto kWh meter.

"Ini bagian dari physical distancing yang kami lakukan, mengurangi interaksi langsung antara petugas dengan pelanggan sebagai upaya pencegahan penyebaran virus corona," tutur Senior Executive Vice President Bisnis & Pelayanan Pelanggan PLN, Yuddy Setyo Wicaksono.

Pelanggan pascabayar dapat mengirimkan angka stan kWh meter melalui layanan WhatsApp terpusat PLN dengan cara:

1. Siapkan nomor kWh meter dan foto stan meter.
2. Buka Aplikasi WhatsApp dan kirim pesan melalui nomor 08122 123 123.
3. Ketik 2 untuk lapor pemakaian pascabayar
4. Selanjutnya ikuti langkah-langkah yang ada dalam WhatsApp.

Pelaporan angka stan meter dapat dilakukan oleh pelanggan sesuai tanggal pencatatan meter masing-masing pelanggan yang akan diinformasikan pada awal proses pelaporan mandiri melalui WhatsApp. Laporan dari pelanggan tersebut nantinya akan menjadi dasar perhitungan tagihan listrik pelanggan setiap bulannya.

"Jadi di akhir bulan April ini pelanggan akan melaporkan untuk rekening tagihan bulan Mei. Demikian juga pada akhir Mei nanti, kami mohon pelanggan dapat mengirimkan kembali angka stan meter untuk dasar perhitungan tagihan bulan Juni," kata Yuddy.

Bagi pelanggan yang tidak melaporkan angka kWh meter, dasar perhitungan tagihan listrik akan menggunakan perhitungan rata-rata pemakaian listrik selama 3 bulan terakhir.

"Jadi pelanggan yang tidak bisa melaporkan, tidak perlu khawatir. Hanya tetap kami imbau agar dapat melaporkan angka kWh meter melalui layanan WhatsApp agar datanya lebih valid," kata Yuddy. ANTARA