MEMBANGUN SINERGI DENGAN BUMN, OMBUDSMAN JABAR HADIRI TELKOM INDIHOME COSTUMER GATHERING

Kamis, 22 Februari 2018 - Iman Dani Ramdani

Sebagai bentuk dukungan terhadap*service excelent*yang diberikan PT. Telkom Regional 3 Jawa Barat kepada*customer* , Ombudsman Jawa Barat Hadiri Telkom Indihome *Costumer Gathering* yang dilaksanakan di El Royale Bandung (21/2/2018). Acara yang diperuntukan bagi pelanggan setia IndiHome ini dihadiri Excecutive Vice Presiden Telkom Regional 3 Jawa Barat, Ketut Budi Utama, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Haneda Sri Lastoto serta Pejabat Kominfo Provinsi Jawa Barat. Pada *Customer Gathering* yang mengusung tema *Smart home for Being Creativepreneur* itu, Executive Vice President Regional 3 Jawa Barat Ketut Budi Utama mengatakan bahwa acara ini dilaksanakan untuk meningkatkan silaturahmi antara Telkom dengan para pelanggan. Selain itu menurut Ketut, sebagai bentuk kinerjanya Telkom hari ini dapat melewati*milestone* yang dicanangkan sejak tahun 2015 dengan meraih 3 Juta pelanggan. "Kita meraih 3 Juta pelanggan dalam 3 Tahun dan Target 1 Tahun ini adalah 5 Juta Pelanggan. Kinerja tersebut tentunya tidak dapat dicapai tanpa adanya sinergi dari para*stakeholders* khususnya di Jawa Barat," tutur Ketut.

Sementara itu, ditempat yang sama Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Barat, Haneda Sri Lastoto mengatakan bahwa laporan masyarakat terkait pelayanan PT. Telkom Regional 3 Jabar cukup kecil, namun BUMN/BUMD masuk lima besar kategori kelompok Terlapor tertinggi. Menurut Haneda, paradigma pengaduan pelayanan publik itu bisa dikategorikan kepada dua sisi. *Pertama* , jumlah laporan tinggi karena pelayanannya buruk atau responsivitas publik yang tinggi sehingga kesadaran akan pelayanan prima menjadi kebutuhan.*Kedua*, Laporan sedikit karena tingkat kepuasan publik tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan atau ketidaktahuan akan hak-hak pelanggan yang seharusnya didapat. "Pada Divre Telkom 3 Jawa Barat, Laporan yang tergolong kecil ini semoga karena pelayanan kepada publik dirasakan maksimal*",* ungkap Haneda*.* Ombudsman sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik tentunya wajib memastikan bahwa entitas publik seperti BUMN telah memberikan layanan yang maksimal kepada publik atau konsumennya.Â

Pada akhir acara, peserta diberi kesempatan untuk mendapatkan hadiah yang diundi dan diberikan langsung oleh Kepala Ombudsman Perwakilan Jawa Barat.