

## OMBUDSMAN AKUI MINIM KELUHAN SOAL PELAYANAN PLN

Selasa, 26 Maret 2019 - Victor William Benu

KUPANG, TIMEX - Pengaduan publik berkaitan dengan pelayanan PLN yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT sangatlah minim. Hal ini diakui Asisten Pencegahan Ombudsman NTT, Victor William Benu saat menyampaikan materi tentang pengaduan pelayanan publik substansi listrik pada kegiatan multi-stakeholder forum peningkatan akuntabilitas dan integritas pada sector kelistrikan di NTT yang diselenggarakan LSM Bengkel APPEK, Kamis (21/3) lalu.

Victor menyebutkan, pada tahun 2014 Ombudsman NTT menerima 251 laporan, tahun 2015 sebanyak 504 laporan, tahun 2016 sebanyak 137 laporan, tahun 2017 sebanyak 524 laporan dan tahun 2018 sebanyak 178 laporan. Namun terkait dengan pelayan PLN di Provinsi NTT, laporan yang diterima Ombudsman di tahun 2017-2018 hanya 14 laporan.

"10 laporan terkait pelayanan PLN Area Kupang, 2 Laporan terkait pelayanan PLN ranting SoE, serta PLN Manggarai dan PLN Rayon Kalabahi masing-masing 1 laporan. Semua laporan itu telah kita selesaikan berkoordinasi dengan PLN," sebut Victor.

Menurut Victor, minimnya laporan masyarakat bisa disebabkan karena pelayanan di PLN sudah sangat memuaskan. Namun bisa jadi karena masyarakat takut melapor atau tidak tahu melapor/mengadu ke mana. Bahkan ada juga masyarakat yang pasrah/permisif dengan keadaan.

Meski jumlah laporannya sedikit, lanjut Victor, substansi yang dilaporkan yang dilaporkan justru banyak. Pertama berkaitan dengan pemadaman listrik. Masyarakat mengeluhkan pemadaman tanpa pemberitahuan, minimnya informasi sebab-sebab pemadaman, kapan pemadaman berakhir, voltase listrik di meteran tidak stabil, pemadaman mengakibatkan kerusakan alat elektronik, ganti rugi kompensasi akibat pemadaman (sesuai regulasi PLN), lampu jalan tidak berfungsi/rusak.

Kedua berkaitan dengan listrik pra bayar. Masyarakat mengeluhkan perhitungan Kwh meteran, pelayanan counter pulsa yang jauh, mutase meteran pasca bayar ke pra bayar tanpa pemberitahuan ke pemilik rumah, informasi terkait penambahan dan pengurangan daya listrik pra bayar (misalnya meteran 900 watt dinaikkan menjadi 1300 watt dan sebaliknya).

Ketiga, berkaitan dengan lambatnya respon pengaduan pelanggan bila ada gangguan. Pasalnya, petugas teknisi call center 137 ternyata adalah petugas koperasi PLN dan bukan karyawan PLN, sehingga masyarakat diminta melaporkan kembali ke PLN.

Victor menjelaskan, sesuai ketentuan UU No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, ada sejumlah hak pelanggan (konsumen). Antara lain, mendapat pelayanan yang baik; Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik; Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar; Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Diakhir pemaparannya, Victor mengemukakan sejumlah harapan masyarakat terhadap layanan PLN di wilayah NTT. Antara lain, minimalisir terjadinya pemadaman bergilir, kemudahan mendapat akses untuk pembelian pulsa listrik, mendapatkan pelayanan atas komplain/pengaduan secara cepat dan berkualitas dari petugas PLN, dan memperoleh ganti rugi/kompensasi bila terjadi pemadaman. (tom)