

OMBUDSMAN KALSEL MINTA PT PLN ULP LAMBUNG MANGKURAT PERKUAT PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN

Jum'at, 21 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Banjarmasin - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan meminta PLN Unit Layanan Pelanggan (PLN ULP) Lambung Mangkurat memperkuat pengelolaan pengaduan pelanggan. Hal ini disampaikan Asisten Ombudsman RI Bidang Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman Kalsel Rizki Arrida pada Kamis (20/1/2022).

Rizki mengatakan, awal tahun 2022 ini Ombudsman menerima kembali sejumlah keluhan dari layanan publik PT PLN. Salah satunya adalah layanan PLN ULP Lambung Mangkurat.

Di antara keluhan yang masuk yakni mengenai kecepatan penanganan pengaduan PLN atas aduan dari pelanggan. Rizki menjelaskan sebagian pelapor yang menyampaikan keluhan PLN ke Ombudsman rata-rata mengeluh dalam hal kecepatan respons PLN dalam menangani keluhan.

Rizki meminta ke depan perlu ada peningkatan pengelolaan pengaduan internal di ULP PLN lambung Mangkurat yang sesuai standar dan dikelola oleh SDM yang kompeten dan profesional.

"Pengelolaan pengaduan yang cepat, transparan dan profesional penting bagi PLN agar kualitas pelayanan tetap prima," tutupnya.

Sementara itu Manajer PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat, Windi Lestari, saat melakukan pertemuan di Aula Ombudsman Kalsel menanggapi bahwa pihak PLN akan terus memperkuat komitmen dan pengaduan pelanggan dan setiap keluhan yang masuk di Unitnya.

Windi mengatakan akan mengaktifkan sinergi dan koordinasi salah satunya dengan perwakilan Ombudsman Kalsel guna membantu penyelesaian laporan masyarakat.

Sementara itu Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalsel Hadi Rahman, mengingatkan bahwa Ombudsman RI sudah pernah memberikan saran kepada PT PLN Persero melalui Ombudsman Pusat yakni, pertama, alat meteran listrik untuk menghindari kesalahan hitung. Kedua, sosialisasi secara masif dari PT PLN jika ada kenaikan tarif listrik dan perubahan kebijakan terkait Penyesuaian Perhitungan Pemakaian Tenaga Listrik (P3TL). Dan Ketiga, dilakukan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik seperti kepastian hukum, kesamaan hak, keprofesionalan, persamaan/tidak diskriminatif, ketepatan, ketepatan waktu, kecepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

"Terakhir, Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) harus dikelola dengan baik, berkualitas dan direspons cepat, serta pengaturan yang humanis termasuk atas penyelesaian akhir perundingan dengan pola mediasi," tutup Hadi. (PC/MF)