

## OMBUDSMAN: KELUHAN PELANGGAN PLN BABEL MENURUN

Rabu, 05 September 2018 - Indra

PANGKALPINANG- PT PLN Wilayah Bangka Belitung (Babel) mendatangi Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Babel untuk mendengarkan keluhan dari pelanggan yang disampaikan melalui Ombudsman, Selasa (4/9/2018).

Koordinator Bidang Penerimaan dan Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Babel, Prana Susiko mengatakan selama dua tahun terakhir keluhan pelanggan terkait layanan PLN jauh berkurang. Namun, dua tahun sebelumnya kata dia, pelanggan banyak mengeluhkan terkait proses tambah daya dan lainnya.

"Kalau sebelumnya terkait tambah daya, sekarang enggak, hanya keluhan layanan atau diwaktu listrik padam, tapi jumlahnya sedikit kok, kalau enggak salah tahun ini baru 10," kata Prana dalam kesempatan itu.

Atas keluhan pelanggan PLN ini, Ombudsman, lanjut dia, meneruskan ke PLN untuk dilakukan tindak lanjut, kemudian diselesaikan melalui cara mediasi.

"Kebanyakan setelah dimediasi, sudah clear dan PLN merupakan BUMN yang responnya cepat ketika ada keluhan pelanggan," pungkasnya.

Sementara itu, Manager Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PT PLN Wilayah Babel, Nimrod Gordon Sitorus mengatakan, tujuan kedatangan mereka dalam rangka memperingati Hari Pelanggan Nasional untuk mendapatkan lebih banyak keluhan dari pelanggan.

"Ombudsman selain sebagai lembaga yang menerima keluhan pelanggan, juga sebagai pelanggan PLN, jadi kita kesini untuk mendapatkan informasi keluhan-keluhan apa saja yang kerap dikeluhkan oleh pelanggan," kata Nimrod, usai bertemu dengan komisioner Ombudsman Babel.

Nimrod menegaskan, hal ini dilakukan, agar PLN terus berbenah dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, sehingga kedepan diharapkan tidak ada lagi keluhan dari pelanggan.

Dia menjelaskan, PLN memiliki empat cara untuk menyampaikan keluhan pelanggan atau untuk menerima keluhan dari masyarakat, yang pertama melalui website, contact center, datang ke kantor PLN dan aplikasi PLN mobile.

"Layanan contact center PLN 123 menjadi garda depan bagi PLN untuk berkomunikasi dengan pelanggan secara langsung melalui sistem online selama 7A—24 jam. Contact center PLN 123 merupakan saluran resmi PLN yang dapat dihubungi masyarakat melalui telepon: 123, HP: (kode area) 123, E-mail: pln123@pln.co.id, Facebook: PLN 123, Twitter: @PLN\_123, dan Website: www.pln.co.id," bebernya.

Layanan contact center ini, dia menambahkan, memiliki cakupan yang luas di seluruh Indonesia dengan mengoperasikan sembilan titik lokasi pelayanan untuk memastikan kemudahan akses dan keandalan pelayanan PLN kepada seluruh

masyarakat Indonesia dimana pun berada.

PLN , tambah dia, juga memiliki aplikasi berbasis android, yakni PLN mobile. Aplikasi ini, kata dia, dapat digunakan pelanggan untuk melakukan transaksi, seperti cek tagihan dan riwayat token; permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan permohonan, informasi tarif listrik terkini, berita terkini mengenai PLN, info pemeliharaan listrik, dan telepon contact center PLN 123 gratis dengan Voice Over Internet Protocol (VoIP). Aplikasi ini dapat diunduh pengguna smartphone Android melalui link <https://goo.gl/6zXtBZ>.

"Kami berharap, ketika nanti ada keluhan pelanggan ke Ombudsman, Ombudsman sudah tahu bagaimana mekanisme pelayanan pelanggan, sehingga kedepan kami berharap lebih baik," katanya.

Nimrod menambahkan, indeks kepuasan pelanggan pada tahun 2017 jauh meningkat dibandingkan tahun 2016 dan tahun ini juga diharapkan jauh lebih baik.

"Rata-rata keluhan terkait gangguan, sebenarnya PLN memiliki petugas standby 24 jam, ketika malam hari terjadi padam, yakinlah bahwa petugas PLN ada di lapangan untuk menghidupkan kembali aliran listrik, kami ingin listrik tetap menyala," katanya