OMBUDSMAN KEPRI PANTAU LAYANAN ADUAN MASYARAKAT DI PLN BATAM

Sabtu, 21 Mei 2022 - Reihana Ferdian

BATAM - Dalam rangka melakukan pemantauan layanan pengaduan PLN Batam, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau melalui Tim Keasistenan Pemeriksaan melakukan kunjungan kerja ke Unit Business Center Bright PLN Batam (20/5/2022).Â

Melalui kegiatan ini, diharapkan bahwa Ombudsman RI dapat bersinergi dengan PLN Batam terkait penyelesaian aduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman.

"Kami harap kita dapat bersinergi, terutama dalam penyelesaian aduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman agar dapat diselesaikan dengan cepat, mengingat listrik merupakan kebutuhan dasar," jelas Asisten Ombudsman RI, Muliadi.

Disambut oleh GM Service Business Unit, Ahmad Syauki beserta jajaran, kegiatan diawali dengan menguji coba layanan pengaduan melalui *Frontliner* dan *Customer Self Service*, dilanjutkan dengan pantauan ke bagian *Contact Center* 123 dan *Quick Response Center* (QRC).

Dijelaskan oleh Syauki kepada Tim Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau, penerimaan aduan terkait sistem baik melalui *Frontliner, Customer Self Service* maupun *Contact Center* 123, akan diteruskan ke bagian QRC untuk dianalisa, yang selanjutnya diteruskan ke tim di lapangan. "Jadi kita analisa apa kendalanya melalui QRC. Ada kendala maupun tidak akan diinformasikan kembali ke pelanggan. Bila ada kendala, hal tersebut akan disampaikan kepada tim lapangan untuk dilakukan perbaikan," jelasnya.

Sedangkan aduan tekait layanan personalia, disampaikan Syauki, akan diteruskan ke sub pelayanan. Sedangkan kinerja dari *Customer Service* (CS) selalu dipantau secara *on the spot* oleh Supervisor untuk menghindari pelayanan yang buruk.

"Untuk layanan 123, kinerja CS dapat dipantau oleh *supervisor* secara langsung melalui monitor, semua percakapan direkam dan CS dilarang untuk mematikan telepon. Selain itu CS di sini semuanya telah melalui pelatihan selama 6 bulan, jadi mereka siap melayani," tuturnya.

Dalam kunjungan ini, Ombudsman RI juga mendapatkan informasi bahwa tren pengaduan Pasca Covid 19 mengalami peningkatan, sebagai dampak dari adanya pembangkit yang diharuskan untuk memperoleh pemeliharaan rutin.

Setelah melakukan pemantauan, Ombudsman RI menyampaikan apresiasi terhadap PLN Batam atas pengelolaan aduan yang sudah tersistem dengan baik, namun ia meminta agar PLN Batam terus meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan terutama dalam menerima aduan berulang.

"Dengan sistem yang sudah bagus, maka pelayanan pengaduannya juga harus semakin baik, cepat, dan tepat. Penting juga diperhatikan mengenai aduan berulang agar tetap dikelola dengan baik", tutupnya.