

PT PLN WILAYAH KALSELTENG KOMITMEN SELESAIKAN PENGADUAN PELANGGAN YANG MASUK KE OMBUDSMAN

Kamis, 03 Maret 2022 - Ita Wijayanti

BANJARMASIN - Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan pertemuan dengan PT PLN (Persero) UIW Kalselteng dalam rangka koordinasi terkait penyelesaian laporan masyarakat pada Rabu (2/3/2022) bertempat di Aula Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan.

Manajer Operasi dan Pemeliharaan Sistem Distribusi PT PLN (Persero) UIW Kalselteng Tukiyo, mengatakan pihak PLN selama ini menjaga komitmen bersama Ombudsman untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal kepada masyarakat.

Menurut Tukiyo, jumlah laporan yang masuk secara internal melalui Ombudsman di Kantor Perwakilan Kalimantan Selatan, selalu diselesaikan secara baik dan kolaboratif. Namun demikian, Tukiyo berharap dalam proses penyelesaian masyarakat dapat dilanjutkan dengan fokus pada solusi perbaikan.

"Selama ini kita selalu konsultasi dan koordinasi apabila ada laporan yang masuk, dan selalu ada penyelesaian yang baik oleh Ombudsman," kata Tukiyo.

Sejalan dengan hal tersebut, Tukiyo juga menyampaikan bahwa laporan masyarakat yang sudah masuk kedalam pengaduan pelanggan selama 5 tahun terakhir sudah membaik .

Menurut Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Hadi Rahman sinergi antara Ombudsman dan PT PLN terbukti berhasil menyelesaikan proses penyelesaian laporan yang masuk meski dari catatan Ombudsman tetap harus melakukan pembenahan khususnya dari kecepatan respon dan petugas pengelola pengaduan.

Hadi juga mengingatkan kewajiban PLN sebagaimana dalam Undang-undang harus terus dijaga seperti memberikan informasi dan menjelaskan mengenai barang dan atau jasa yang dipasarkan, menyediakan tenaga yang memenuhi standar dan benar-benar bekerja. Serta memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai Undang-undang yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.

"Kita selalu berpesan agar PLN bisa terus memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan, memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan bertanggung jawab atas layanan yang diberikan," pungkas Hadi

Hadi berharap pertemuan yang dilakukan, selain penyelesaian laporan yang masuk ke Ombudsman juga terus memperkuat sinergi antara Ombudsman RI dan PLN.

Pertemuan tersebut dihadiri oleh Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan serta diikuti oleh Mekanisme Niaga PT PLN (Persero) UIW Kalselteng Perwakilan PT PLN (Persero) ULP Banjarbaru dan unsur Kelurahan Guntung Manggis, Zikru Rakhman. (MF/PCG)