

# TINGKATKAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN, PLN UP3 BANJARMASIN JALIN KOORDINASI BERSAMA OMBUDSMAN KALSEL

Jum'at, 19 Januari 2024 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, menerima kunjungan koordinasi Manajer PLN UP3 Banjarmasin Vicky Readry Faradian, Manager Transaksi Energi PLN UP3 Banjarmasin Teguh Wasisto beserta jajarannya, Jumat (19/1/2024). Kunjungan tersebut disambut langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Hadi Rahman, Kepala Keasitenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan Benny Sanjaya dan Kepala Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Maulana Achmadi.

Hadi Rahman menyambut baik pertemuan dan koordinasi yang selama ini sudah terjalin antara PLN UP3 Banjarmasin dan Ombudsman RI Kalimantan Selatan. Lebih lanjut disampaikan bahwa PLN merupakan perusahaan negara yang bergerak dibidang kelistrikan, dimana bisnis utamanya tidak terlepas dari penyediaan jasa kepada pelanggan, sehingga sangat besar kemungkinan menerima pengaduan dari pelanggan apabila tidak memberikan pelayanan yang maksimal. "Terkait substansi kelistrikan, Ombudsman RI Kalimantan Selatan menerima beberapa laporan masyarakat, adapun laporan yang teregistrasi berkaitan dengan P2TL dan penempatan tiang listrik yang dirasa mengganggu warga. Namun sangat diapresiasi tindaklanjut PLN dalam menanggapi laporan yang cepat dan responsif sehingga laporan dapat dengan cepat bisa diselesaikan," ujar Hadi Rahman

Menanggapi hal tersebut, Manajer PLN UP3 Banjarmasin Vicky Readry Faradian berkomitmen dalam menanggapi laporan pengaduan pelanggan termasuk laporan yang teregistrasi di Ombudsman Kalimantan Selatan, "Terkait P2TL, PLN telah melakukan sosialisasi terkait peraturan Direksi PT PLN (Persero) terbaru, sehingga berharap dengan adanya sosialisasi tersebut masyarakat dapat teredukasi mengenai kebijakan P2TL terbaru. Sedangkan keluhan masyarakat terkait penempatan tiang yang dirasa mengganggu kenyamanan, akan disesuaikan dengan mekanisme penggeseran tiang. Beberapa tiang listrik yang dikeluhkan bahkan sudah ada sebelum jalan itu dibangun," jelas Vicky Readry.

Selain itu Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan juga menambahkan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pengaduan pelanggan, pertama perlu untuk dilakukan inovasi dalam menyediakan *platform* pengaduan pelanggan karena saat ini kemajuan teknologi sangat pesat, sehingga perlu dilakukan inovasi dalam menyediakan kanal pengaduan yang dapat dengan mudah diakses oleh pelanggan, kemudian pemanfaatan maksimal Mall Pelayanan Publik (MPP), dimana perlu untuk disediakan petugas yang berjaga serta informasi layanan dan yang terakhir penyediaan *platform* edukasi seperti *successstory* pelanggan agar dapat meningkatkan *trust* pelanggan terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan. "Saran-saran tersebut nantinya dapat diaplikasikan, untuk peningkatan kualitas pengaduan pelanggan di PLN UP3 Banjarmasin", jelas Hadi Rahman

Manajer PLN UP3 Banjarmasin Vicky Readry Faradian mengucapkan terimakasih atas saran yang diberikan, lebih lanjut dijelaskan bahwa saat ini PLN telah mempunyai *virtual complain centre* yang merupakan system pengelolaan pengaduan pelanggan. "Kami berharap dengan adanya *virtual complain centre* dapat meng-*improve* kualitas pelayanan pengaduan, sehingga pengaduan dapat terselesaikan secara cepat dan transparan," jelas Vicky Readry

Di akhir pertemuan, Hadi Rahman berharap agar koordinasi antara Ombudsman RI Kalimantan Selatan dan PLN UP3 Banjarmasin dapat berjalan lebih baik dan berkelanjutan, dengan pertukaran kontak narahubung sebagai tindaklanjut penanganan laporan pengaduan.