

KESAN PERTAMA MELAPOR DI OMBUDSMAN BABEL

Selasa, 19 April 2022 - Agung Nugraha

Substansi energi dan kelistrikan masih terus menduduki *chart* teratas substansi yang paling sering dikeluhkan. Berdasarkan data Simpel 3 Ombudsman RI, sebanyak 29% dari 444 aduan yang masuk pada triwulan I tahun 2022 di Kantor Ombudsman RI Babel. Adapun mayoritas permasalahan yang paling banyak dikeluhkan adalah kebijakan pemadaman bergilir pada lokasi dan durasi yang terkadang tidak sesuai pengumuman resmi pihak penyelenggara.

Menindaklanjuti hal tersebut, Ombudsman RI Babel membuka Posko Pengaduan Khusus Pelayanan Listrik di Babel dengan fokus pada dua pokok permasalahan, yaitu pemadaman listrik di luar jadwal pengumuman resmi pihak penyelenggara dan tidak adanya tanggapan pengaduan/keluhan pelanggan. Posko tersebut telah dimulai sejak tanggal 9 Maret 2022 dan telah ditutup per tanggal 31 Maret 2022. Posko listrik juga dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan serta diharapkan mampu menjadi pemantik masyarakat untuk berani lapor dalam rangka perbaikan dan evaluasi penyelenggaraan layanan listrik secara keseluruhan.

Selama hampir tiga pekan membuka posko aduan listrik, Ombudsman RI Babel telah menerima sebanyak 53 laporan pelayanan listrik dengan keluhan mayoritas terkait pemadaman listrik di luar jadwal pengumuman resmi pihak penyelenggara. Dalam tindak lanjut pemeriksaan dilakukan dengan mekanisme Reaksi Cepat Ombudsman agar bisa ditindaklanjuti dan mendapat penyelesaian oleh pihak penyelenggara.

Adalah RR, salah satu pelapor yang identitasnya minta dirahasiakan mengeluhkan bahwa di daerahnya telah terjadi pemadaman listrik namun setelah dicek di pengumuman PLN pada media cetak dan media sosial resminya bahwa hari itu seharusnya tidak ada pemadaman bergilir. Pemadaman terjadi sekitar pukul 16.00 WIB hingga satu jam setelahnya, belum ada informasi apa pun dari pihak penyelenggara terkait pemadaman mendadak tersebut.

Berbekal informasi dalam kegiatan Ombudsman RI Babel yang dilakukan secara virtual bertajuk Ombudsman Nampung (Nampung Pengaduan dan Laporan) dengan tema "Problematika Pemadaman Listrik, Bisakah Mendapat Kompensasi?" tanggal 24 Februari 2022 yang diikutinya melalui *live* Facebook resmi Ombudsman Babel, Pelapor akhirnya tahu bahwa ada lembaga seperti Ombudsman yang bisa membantu masyarakat terkait permasalahan layanan publik yang dianggap kurang optimal.

Akhirnya RR membuat laporan di Posko Pengaduan Layanan Listrik Ombudsman Babel sekitar pukul 17.00 WIB melalui nomor WA Center Ombudsman Babel. Karena laporan akan dilakukan tindak lanjut melalui mekanisme Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) maka Tim Posko Pengaduan yang dikoordinir oleh Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan segera berkoordinasi dengan Kepala Perwakilan dan Keasistenan Pemeriksaan hingga diambil keputusan untuk segera menindaklanjuti laporan dimaksud.

Dalam proses pemeriksaan, tim segera menghubungi nara hubung pihak PLN Wilayah Babel untuk memastikan permasalahan pemadaman di daerah rumah Pelapor dan secara paralel juga turun langsung ke lokasi yang telah terinfokan terjadi gangguan teknis. Di lapangan, Tim Pemeriksa meminta keterangan ke tim teknisi PLN dan meminta kepastian proses perbaikan gangguan yang terjadi. Setelah memastikan hal tersebut, Tim Pemeriksa juga langsung memonitoring bentuk penyelesaian dari PLN yang memastikan bahwa gangguan pemadaman akan kembali normal sebelum azan Magrib. Alhamdulillah, lima menit sebelum azan berkumandang akhirnya listrik di rumah Pelapor kembali normal.

Terhadap tindak lanjut penyelesaian dilakukan dalam satu hari dengan kurun waktu satu jam oleh Tim Pemeriksa. Kecepatan penyelesaian laporan ini juga didukung oleh kerja sama yang baik dengan instansi Terlapor. Pun Pelapor juga merasa senang karena permasalahan juga begitu tanggap direspons oleh Ombudsman Babel. Sebagai salah satu masyarakat yang belum terlalu kenal dengan tugas Ombudsman, Pelapor merasa cukup terkesan dan memberikan testimoni terhadap layanan Ombudsman Babel.

"Terima kasih Ombudsman Babel atas respons yang sangat baik dalam menanggapi laporan saya terkait pemadaman listrik. Responsnya cepat, langsung tepat sasaran, dan bahkan turun ke lapangan langsung sore ini ke gardu induk Kampak untuk mengecek penelusuran PLN terkait gangguan serta datang langsung ke Desa Kace Timur mampir melihat pemadaman di rumah saya dan rumah sekitar. Sekali lagi saya pribadi ucapkan terima kasih, Ombudsman Babel luar biasa tanggap dan responsif," tulis Pelapor dalam testimoni yang dikirimkannya melalui pesan WA.

Posko aduan listrik adalah salah satu cara agar masyarakat di Babel bisa secara aktif ikut mengawasi layanan listrik agar tetap berjalan sesuai standar mutunya. Kemudahan dalam melakukan pelaporan melalui posko listrik diharapkan mampu

menjadi pemantik untuk berani lapor dalam rangka perbaikan dan evaluasi penyelenggaraan layanan listrik secara keseluruhan.

Kendati posko listrik sudah ditutup, masyarakat Babel juga tetap bisa melapor jika diduga terjadi maladminsitrasi dalam penyelenggaraan layanan listrik melalui kanal-kanal resmi Ombudsman Babel, yaitu telepon atau WA di nomor 08119733737, email: pengaduan.babel@ombudsman.go.id, atau konsultasi *online* dengan *link* <https://bit.ly/KonsultasiOmbudsmanBabel>. Di bulan yang baik ini mari kita doakan bersama agar pemadaman bergilir benar-benar sudah berakhir. (MA)

#ArtikelPVLBabel #PVLBabel2022 #ArtikelOmbudsmanBabel #KonsultasiOnlineOmbudsman #LaporOmbudsmanBabel #LayananListrik #BeraniLapor #PoskoAduanListrikBabel