GM PLN UID KALSELTENG AUDIENSI KE OMBUDSMAN KALSEL

Senin, 30 Juni 2025 - kalsel

BANJARMASIN-Sebagai wujud komitmen dalam memperkuat kualitas pelayanan publik, General Manager PLN Unit Induk Distribusi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah (UID Kalselteng), Iwan Soelistijono, melakukan audiensi ke Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel). Kunjungan ini disambut hangat oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalsel, Hadi Rahman SIP MPA (Mgmt.), beserta jajaran, pada Selasa (18/6).

Pertemuan ini menjadi momen strategis untuk mempererat kemitraan dan memperkuat pengawasan layanan kelistrikan. Diskusi yang berlangsung hangat menunjukkan komitmen kedua pihak untuk terus mendorong peningkatan mutu layanan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat.

Hadi Rahman menyampaikan penghargaan atas upaya PLN dalam menjawab berbagai keluhan pelanggan secara profesional dan terukur. Menurutnya, kualitas layanan PLN saat ini menunjukkan kemajuan signifikan, terutama dalam hal respon cepat dan penyelesaian masalah teknis di lapangan.

"Kita bisa merasakan saat ini layanan PLN sudah sangat bagus sekali," ucap Hadi. Digitalisasi layanan pengaduan PLN melalui aplikasi PLN Mobile turut mendapatkan apresiasi dari Ombudsman. Kanal aduan yagn mudah diakses dan terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi secara cepat dan transparan.

"PLN memiliki alur penyelesaian pengaduan yang jelas, dan ini bisa menjadi contoh yang baik bagi instansi lainnya, sebab penilaian baik dan buruknya instansi dalam menyelesaikan aduan itu, bukan berdasarkan pada banyaknya keluhan, namun bagaimana caranya menyelesaikan keluhan tersebut," tambah Hadi.

Menanggapi hal itu, Iwan Soelistijono menyampaikan, PLN senantiasa beradaptasi dan melakukan transformasi layanan. Upaya ini ditempuh untuk memastikan seluruh masyarakat mendapat akses listrik yang andal serta dukungan layanan pelanggan yang responsif terhadap setiap kebutuhan dan aduan.

"Sebagai BUMN yang hadir untuk rakyat, Kami percaya bahwa mendengarkan masyarakat adalah langkah awal dari pelayanan yang lebih baik. Setiap keluhan adalah bahan evaluasi, dan setiap apresiasi adalah energi untuk terus bergerak maju," kata Iwan.

PLN menyediakan layanan aduan yang beroperasi selama 24 jam penuh, baik melalui contact center 123 maupun aplikasi PLN Mobile. Kehadiran layanan berbasis digital ini menjadi salah satu langkah konkret PLN dalam menjawab tantangan pelayanan publik yang makin dinamis.

Kunjungan ini menjadi tonggak penting dalam mempererat hubungan kerja sama antara PLN UID Kalselteng dan Ombudsman RI Kalsel. Sinergi yang terjalin diharapkan mampu memperkuat sistem pelayanan PLN yang semakin inklusif, akuntabel, dan selaras dengan harapan masyarakat luas. (kls/uyi/b17/aza)