OMBUDSMAN KALSEL: PLN WAJIB TANGGAPI PENGADUAN PELANGGAN SECARA PATUT DAN CEPAT

Senin, 30 Juni 2025 - kalsel

OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan menyoroti pentingnya pengelolaan pengaduan yang efektif oleh instansi penyedia layanan publik, termasuk PT PLN. HAL ini terkait keluhan warga soal tagihan listrik yang melonjak tajam namun tidak disertai pelayanan pengaduan yang memadai.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel, Hadi Rahman, menegaskan pengelolaan pengaduan merupakan bagian integral dari standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Setiap penyelenggara layanan publik, termasuk PLN, wajib memiliki mekanisme pengaduan yang efektif, mulai dari sarana, petugas yang kompeten, alur penanganan, hingga tindak lanjut yang konkret," ujarnya, Minggu (29/6/2025).

Pernyataan ini merespons keluhan seorang warga Banjarmasin, Salmansyah, yang mengaku kecewa dengan pelayanan PLN setelah tagihan listriknya melonjak dari sekitar Rp 400 ribu menjadi lebih dari Rp 3 juta, tanpa penjelasan yang memadai saat ia mendatangi langsung kantor PLN.

Menurut Hadi, setiap pengaduan pelanggan baik melalui aplikasi PLN Mobile maupun datang langsung ke kantor harus ditanggapi dengan respon yang cepat, patut, dan transparan.

"Jangan sampai pelanggan merasa diabaikan atau justru dipersulit saat mencari kejelasan. Respons yang buruk dapat dikategorikan sebagai maladministrasi, seperti tidak memberikan pelayanan atau memberikan pelayanan yang tidak kompeten," tegasnya.

Terkait substansi aduan, Ombudsman menilai PLN perlu melakukan verifikasi langsung ke lapangan, mengecek riwayat pemakaian pelanggan, mencocokkan data pencatatan meter, serta menyampaikan informasi yang transparan kepada pelanggan.

"Jika pelanggan mempertanyakan lonjakan tagihan, maka penting dilakukan pengecekan bersama agar diketahui penyebabnya secara objektif. Ini demi kepastian dan keadilan bagi konsumen," lanjut Hadi.

Ombudsman mendorong PLN untuk membangun sistem pelayanan pengaduan yang ramah, terbuka, dan solutif, agar masyarakat merasa dilindungi haknya sebagai pengguna layanan.(jejakrekam)