OMBUDSMAN KEPULAUAN RIAU PANTAU LAYANAN ADUAN MASYARAKAT DI BRIGHT PLN BATAM

Sabtu, 21 Mei 2022 - Reihana Ferdian

BATAM, TRIBUNBATAM.id - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau melalui Tim Keasistenan Pemeriksaan mengunjungi Unit Business Center Bright PLN Batam.

Kunjungan ini dalam rangka melakukan pemantauan layanan pengaduan PLN Batam.

Mereka disambut GM Service Business Unit, Ahmad Syauki beserta jajarannya.

Kegiatan ini diawali dengan menguji coba layanan pengaduan melalui Frontliner dan Customer Self Service, dilanjutkan dengan pantauan ke bagian Contact Center 123 dan Quick Response Center (QRC).

GM Service Business Unit, Ahmad Syauki mengatakan penerimaan aduan terkait sistem baik melalui Frontliner, Customer Self Service maupun Contact Center 123, akan diteruskan ke bagian QRC untuk dianalisa, yang selanjutnya diteruskan ke tim di lapangan.

"Jadi kami analisa apa kendalanya melalui QRC. Ada kendala maupun tidak akan diinformasikan kembali ke pelanggan. Bila ada kendala, hal tersebut akan disampaikan kepada tim lapangan untuk dilakukan perbaikan," ujarnya, Jumat (20/5/2022).

Diakuinya untuk kinerja dari Customer Service (CA) selalu di pantau secara on the spot oleh supervisor untuk menghindari pelayanan yang buruk.

Sedangkan aduan tekait layanan personalia akan diteruskan ke sub pelayanan.

"Untuk layanan 123, kinerja CS dapat dipantau oleh Supervisor secara langsung melalui monitor. Semua percakapan direkam dan CS dilarang untuk mematikan telepon. Selain itu CS di sini semuanya telah melalui pelatihan selama 6 bulan, jadi mereka siap melayani," katanya.

Syauki menyampaikan bahwa trend pengaduan Pasca Covid 19 mengalami peningkatan.

Terlebih terdapat pembangkit yang diharuskan untuk dilakukan pemeliharaan rutin.

"Pasca covid-19, trend aduan meningkat. Apalagi ada pemeliharaan di salah satu pembangkit. Sehingga pemadaman bergilir tak terelakkan karena kurangnya daya listrik. Padahal jika tidak ada pemeliharaan, seharusnya aman saja," katanya.

Setelah melakukan pemantauan, Tim Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan, Muliadi mengucapkan apresiasi terhadap PLN Batam atas pengelolaan aduan yang sudah tersistem dengan baik.

Namun ia meminta agar PLN Batam terus meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan terutama dalam menerima aduan berulang.

"Dengan sistem yang sudah bagus, maka pelayanan pengaduannya juga harus semakin baik, cepat dan tepat. Penting juga diperhatikan mengenai aduan berulang agar tetap dikelola dengan baik," ujarnya.

Ia kemudian meminta agar PLN Batam dapat bersinergi dengan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau terkait penyelesaian aduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman.

"Kami harap kita dapat bersinergi, terutama dalam penyelesaian aduan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman agar dapat diselesaikan dengan cepat, mengingat listrik merupakan kebutuhan dasar," kata Muliadi.(TribunBatam.id/Roma Uly Sianturi)