OMBUDSMAN MALUT - PLN SOFIFI PERKUAT PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 13 Mei 2026 - malut

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara bersama PLN UP3 Sofifi menggelar rapat koordinasi di Ruang Rapat Kantor Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, pada Senin, 11 Mei 2026.

Rapat yang dipimpin langsung Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara, Iriyani Abd. Kadir, menjadi forum strategis untuk memperkuat koordinasi antar lembaga sekaligus membahas berbagai persoalan pelayanan kelistrikan yang dikeluhkan masyarakat, termasuk laporan dugaan biaya layanan PLN yang tidak sesuai ketentuan.

Kegiatan tersebut turut dihadiri Manager PLN UP3 Sofifi, Ilham Sunda Diputra, bersama jajaran manajemen PLN serta jajaran keasistenan Ombudsman Maluku Utara.

Dalam sambutannya, Iriyani menegaskan bahwa sinergi antar lembaga menjadi kunci penting dalam menghadirkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel.

Menurutnya, koordinasi yang baik diperlukan agar setiap persoalan pelayanan yang dialami masyarakat dapat diselesaikan secara cepat dan tepat.

"Pelayanan publik yang baik membutuhkan keterbukaan informasi, pengawasan yang kuat, serta komitmen bersama dalam melakukan perbaikan berkelanjutan," ujarnya.

Sementara itu, Ilham Sunda Diputra menyampaikan apresiasi kepada Ombudsman Maluku Utara atas komunikasi dan koordinasi yang selama ini berjalan baik. Ia menjelaskan, terkait laporan masyarakat mengenai biaya layanan yang diduga tidak sesuai ketentuan, pihak PLN telah mengambil langkah awal dengan menemui langsung pelapor guna melakukan klarifikasi dan penyelesaian persoalan.

PLN UP3 Sofifi juga mengungkapkan bahwa sebagian persoalan pelayanan diduga melibatkan oknum tertentu yang bertindak di luar prosedur resmi perusahaan. Karena itu, PLN menegaskan komitmennya untuk melakukan evaluasi internal, pembinaan pegawai, serta memperkuat pengawasan pelayanan guna mencegah terulangnya kejadian serupa.

Tidak hanya itu, PLN turut memaparkan rencana pelaksanaan roadshow keliling desa sebagai bentuk edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur layanan resmi PLN, mekanisme pengaduan, hingga hak dan kewajiban pelanggan dalam pelayanan ketenagalistrikan.

Dalam program tersebut, PLN berharap Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara dapat terlibat sebagai mitra strategis dalam penguatan pelayanan publik.

Menanggapi hal itu, Ombudsman Maluku Utara menyambut positif langkah proaktif PLN UP3 Sofifi. Menurut Iriyani, roadshow desa menjadi sarana penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat sekaligus membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan.

Pada kesempatan yang sama, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Maluku Utara, Akmal Kadir, turut mengapresiasi kolaborasi yang telah terbangun antara Ombudsman dan PLN, termasuk dalam pelaksanaan Expo Pelayanan Publik Tahun 2024 di Lifofa, Kecamatan Oba Selatan.

Akmal juga menyampaikan sejumlah masukan penting kepada PLN, mulai dari keluhan masyarakat terkait pemadaman listrik tanpa pemberitahuan sebelumnya, optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat, hingga penguatan sistem pencatatan dan tindak lanjut pengaduan baik secara offline maupun online.

Selain itu, Kepala Keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Maluku Utara, Nurul Fajri Husin, memaparkan detail laporan masyarakat yang diterima Ombudsman terkait pelayanan PLN. Ia juga meminta penjelasan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan PLN.

Menurut Nurul, sistem pengelolaan pengaduan yang baik merupakan bagian penting dalam upaya pencegahan maladministrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menanggapi berbagai masukan tersebut, PLN UP3 Sofifi menyatakan komitmennya untuk terus melakukan evaluasi dan optimalisasi SOP pengelolaan pengaduan masyarakat, meningkatkan transparansi informasi pelayanan, serta memperbaiki mekanisme penyampaian informasi terkait pemadaman listrik agar dapat diketahui masyarakat lebih awal.

Dalam rapat tersebut, Ombudsman Maluku Utara dan PLN UP3 Sofifi juga menyepakati sejumlah poin penting, di antaranya peningkatan koordinasi dalam penyelesaian laporan masyarakat, penguatan pengawasan internal untuk mencegah tindakan di luar prosedur resmi, peningkatan edukasi layanan kepada masyarakat, serta penguatan kolaborasi dalam berbagai program pelayanan publik ke depan.

Rapat koordinasi ditutup dengan komitmen bersama untuk terus memperkuat sinergi dan menghadirkan pelayanan publik ketenagalistrikan yang lebih baik, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat Maluku Utara.