

OMBUDSMAN SOROTI LAYANAN PLN BABEL: MASYARAKAT BUTUH SOLUSI BUKAN SEKEDAR INFORMASI

Jum'at, 18 Februari 2022 - Agung Nugraha

PANGKALPINANG - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menyoroti masih terjadinya jadwal pemadaman listrik terus terjadi di Pulau Bangka. Meskipun pemadaman tersebut tidak massif seperti yang terjadi di akhir tahun 2021, akan tetapi permasalahan ini tidak kunjung cepat teratasi. Apalagi hampir setengah tahun ini masyarakat diselimuti ketidakpastian layanan yang prima oleh PLN Bangka Belitung.

Selama periode 2021, Ombudsman RI Babel menerima 1.178 pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, 13 persen terkait substansi Energi dan Kelistrikan.

Kebanyakan pengaduan tersebut disampaikan melalui cara posko lapangan dan menggunakan sarana telekomunikasi elektronik seperti telepon, WhatsApp, Email, dan sebagainya. Tercatat sebanyak 89 pengaduan terkait pokok permasalahan kelistrikan, sebagian besar mengeluhkan pemadaman listrik.

Pada tahun 2022 masih belum ada pengaduan masyarakat ke Ombudsman Babel. Namun, hal itu bukan berarti menunjukkan kondisi pelayanan yang diberikan saat ini baik-baik saja dan tidak ada potensi maladministrasi yang terjadi.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel menilai adanya peristiwa pemadaman listrik yang masih berlangsung hingga saat ini dapat merugikan pelayanan publik di beberapa sektor, seperti telekomunikasi, air, kesehatan, dan kegiatan usaha masyarakat.

Salah satu sorotan khusus adalah penormalan ketersediaan tenaga listrik oleh PLN Babel yang dinilai kurang memberikan kepastian layanan kepada masyarakat terutama pengerjaan proyek kabel listrik bawah laut.

"Hal yang dibutuhkan masyarakat saat ini tidak hanya sebatas informasi jadwal pemadaman serta meminta masyarakat untuk terus memahami kondisi pelayanan PLN Babel, melainkan kepastian terkait solusi konkrit jangka pendek serta meminimalisir terjadinya pemadaman listrik pada masa yang akan datang dan/atau kepastian kompensasi dari PT PLN (Persero) atas hal tersebut yang dirasa merugikan masyarakat," ujar Yozar.

Sejauh ini, Ombudsman Babel menilai masyarakat sebagai pengguna selalu ditempatkan sebagai objek pelayanan yang selalu diminta bersabar menghadapi kondisi ketidakpastian layanan diberikan oleh PLN.

Padahal PLN juga selaku penyelenggara layanan publik mesti memahami perannya sebagaimana Pasal 29 Ayat 1 huruf b UU Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan tenaga listrik terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.

Akan tetapi perlu untuk menempatkan masyarakat sebagai subjek pelayanan terkait hak-hak masyarakat yang semestinya mereka dapatkan ketika terjadi pemadaman terjadi sebagaimana merujuk pada Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya

Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN (Persero), disebutkan bahwa PT PLN (Persero) wajib memberikan kompensasi kepada konsumen dalam hal realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan untuk indikator mutu pelayanan lama gangguan.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel menekankan agar PLN Bangka Belitung selalu memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sekaligus memberikan pelayanan optimal dengan memenuhi hak-hak pelanggan dan kewajibannya dalam penyelenggaraan layanan publik.