OMBUDSMAN SUMBAR PUJI TRANSFORMASI PELAYANAN PLN: SIGAP BUAT PERUBAHAN

Selasa, 08 November 2022 - Marisya Fadhila

HARIANHALUAN.COM - Kepala Ombudsman Perwakilan Sumbar Yefri Heriani melemparkan pujian kepada PLN karena menjadi salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang peduli terhadap kualitas pelayanan pelanggannya.

Bahkan PLN terus bertransformasi untuk menuju pelayanan terbaik demi kepuasan pelanggan.

Hal itu disampaikan Yefri saat disambangi General Manager PLN Unit Induk Distribusi (UID) Sumbar, Eric Rossi Priyo Nugroho ke Kantor Ombudsman Sumbar, Jumat, 4 November 2022.

"PLN adalah salah satu instansi yang peduli terhadap pelayanan publik. PLN juga terus berbenah, siap akan kritikan dan sigap membuat perubahan. Saya mengapresiasi PLN UID Sumatera Barat yang menjalin komunikasi dengan baik dengan kami, rekan-rekan di Ombudsman Sumbar dan dengan berbagai stakeholder PLN lainnya," lanjut Yefri.

Yefri menyampaikan, komunikasi yang baik antara PLN dan Ombudsman selama ini berdampak positif pada penyelesaian laporan pelanggan terkait PLN.

Baca Juga: Menuju Sumbar Langit Biru, PLN Siapkan Suplay Energi Bersih saat MTQ ke-VI Korpri Nasional

"Sharing informasi, edukasi peraturan-peraturan kelistrikan, dan pemahaman tentang budaya perusahaan serta transformasi PLN membuat kami dapat menindaklanjuti laporan terkait PLN secara seimbang dari dua sudut pandang," lanjutnya.

Sementara itu Eric menyampaikan, Ombudsman adalah stakeholder penting yang harapannya dapat membantu PLN mengedukasi pelanggan tentang kelistrikan, termasuk hak dan kewajiban masing-masing yang berpotensi memicu konflik .

"Sebagai lembaga publik independen, pelanggan tentu akan menerima pendapat dan edukasi dari Ombudsman. Semoga semakin banyak sinergi antara PLN dan Ombudsman Sumbar untuk mengedukasi pelanggan di bidang kelistrikan sehingga tercapai keterbukaan informasi yang mumpuni," sampainya.

Setuju dengan Eric, Yefri menyampaikan bahwa harapan PLN UID Sumbar sejalan dengan program kerja yang direncakanan Ombudsman Sumbar.

"Target kami adalah pencegahan , menekan angka laporan pelayanan publik. Maka sosialisasi dari awal tentang pelayanan publik perlu dilakukan lebih intens," sampainya.

Maka Yefri setuju, PLN dan Ombudsman perlu melakukan program sosialisasi bersama untuk edukasi kelistrikan kepada masyarakat. Hal ini sebagai komitmen PLN untuk pencegahan pengaduan pelayanan publik dari masyarakat.

Masyarakat diantaranya perlu tahu tentang transformasi pelayanan PLN, seperti bahwa hampir semua informasi kelistrikan pelanggan kini dapat diakses melalui PLN Mobile.