RAKOR PENGUATAN PELAYANAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN MALUT BERSAMA PLN UP3 SOFIFI

Rabu, 13 Mei 2026 - malut

RRI.CO.DO, Sofifi - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara melaksanakan rapat koordinasi bersama PLN UP3 Sofifi dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara, Iriyani Abd. Kadir, dan dihadiri oleh Manager PLN UP3 Sofifi beserta jajaran pada Senin, 11 Mei 2026, di Ruang Rapat Sofyan Ali, Kantor Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara. Kegiatan ini sebagai upaya memperkuat koordinasi dan sinergi antar lembaga dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan, sekaligus membahas laporan masyarakat terkait biaya layanan PLN yang diduga tidak sesuai ketentuan.

Dalam rakor disampaikan detail laporan masyarakat yang diterima Ombudsman terkait pelayanan PLN, sekaligus meminta penjelasan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan PLN. Sistem pengelolaan pengaduan yang baik merupakan bagian penting dalam upaya pencegahan maladministrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara Iriyani Abd. Kadir mengatakan, koordinasi penting dilakukan sebagai bentuk penguatan pengawasan pelayanan publik dan penyelesaian berbagai persoalan pelayanan ketenagalistrikan yang dikeluhkan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memerlukan sinergi antarlembaga, keterbukaan informasi, serta komitmen bersama dalam melakukan perbaikan berkelanjutan.

"Dalam forum disampaikan sejumlah masukan kepada PLN, di antaranya terkait keluhan masyarakat mengenai pemadaman listrik tanpa pemberitahuan sebelumnya, pentingnya optimalisasi pengelolaan pengaduan masyarakat, serta perlunya penguatan sistem pencatatan dan tindak lanjut pengaduan baik secara offline maupun online," ujar Iriyani.

Menanggapi keluhan terkait laporan masyarakat, Manager PLN UP3 Sofifi Ilham Sunda Diputra mengatakan, biaya layanan yang tidak sesuai ketentuan, pihak PLN telah melakukan tindak lanjut dengan bertemu langsung bersama pelapor. Hal ini sebagai upaya melakukan klarifikasi dan penyelesaian awal terhadap persoalan dimaksud.

"Sebagian persoalan pelayanan yang terjadi diduga melibatkan oknum tertentu yang bertindak di luar prosedur resmi perusahaan. Kami komitmen melakukan evaluasi internal, pembinaan pegawai, serta penguatan pengawasan terhadap proses pelayanan kepada masyarakat agar kejadian serupa tidak kembali terulang," ujar Ilham.

PLN menyampaikan rencana pelaksanaan kegiatan roadshow keliling desa sebagai bagian dari edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan resmi PLN, mekanisme pengaduan, hingga hak dan kewajiban pelanggan dalam pelayanan ketenagalistrikan. PLN berharap Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara dapat ikut berpartisipasi sebagai mitra strategis dalam penguatan pelayanan publik.

Rencana pelaksanaan kegiatan roadshow diapresiasi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara. Langkah PLN UP3 Sofifi yang dinilai proaktif dalam membangun komunikasi dan edukasi kepada masyarakat. Menjadi sarana penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan publik, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan.

Beberapa poin penting yang disepakati dalam rapat kordinasi tersebut, diantaranya meningkatkan koordinasi dan komunikasi dalam penyelesaian laporan masyarakat. Memperkuat pengawasan internal guna mencegah tindakan di luar prosedur pelayanan resmi, meningkatkan edukasi kepada masyarakat terkait mekanisme layanan PLN, serta memperkuat kolaborasi dalam berbagai kegiatan pelayanan publik ke depan.

Rapat koordinasi ditutup dengan komitmen bersama untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan. Serta memperkuat sinergi antara Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara dan PLN UP3 Sofifi, demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat.