

TAGIHAN PGN MENCEKIK, OMBUDSMAN JATIM PERSILAHKAN WARGA MENGADU

Jum'at, 10 Desember 2021 - Fikri Mustofa

Surabaya - Konsumen Perusahaan Gas Negara (PGN) Surabaya, menerima tagihan melebihi tagihan yang seperti biasanya. Kenaikan tagihan yang tanpa pemberitahuan dari pihak PGN sebelumnya, membuat pelanggan mengeluh.

Pihak PGN saat dikonfirmasi melalui telepon sebanyak dua kali, tidak diangkat, maupun ditemui di kantor PGN, Jl. Pemuda No. 56-58, tidak menemukan hasil. Security PGN, hanya bisa mempersilahkan wartawan masuk gedung PGN, dengan syarat sudah mempunyai janji.

Security yang enggan menyebutkan namanya, mengatakan nama pejabat hubungan masyarakat (humas) bernama Irfan. Diketahui pejabat humas bernama lengkap Irfan Kurniawan, Corporate Relation PT PGN Region Distribution 2 Jatim.

Menanggapi hal tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Timur, Agus Muttaqin mengatakan, pihak PGN melalui humasnya harusnya terbuka, jika ingin mengklarifikasi atas kenaikan tagihan gas.

Menurutnya, sikap humas PGN seharusnya menerima komplain apapun terkait pelayanan apapun yang ada di PGN. "Jadi kalau sikap dari Humas PGN tidak mau menerima, itu tindakan yang tidak patut," ujarnya, saat ditemui di kantor Ombudsman Jatim, Jl. Ngagel Timur No. 56, Surabaya, Kamis sore (9/12/2021).

Lanjut Agus, pejabat Humas PGN seharusnya menerima komplain dari warga atau dari media, selaku kepanjangan tangan dari warga. "Apa susahnya menerima dan memberikan penjelasan, ntah penjelasannya itu diterima atau tidak, yang penting diterima dulu," jelasnya.

Ombudsman, sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, menyangkan pelayanan publik dari PGN.

"Namanya pelayanan publik itu kan tidak boleh berhenti, tidak ada alasan. Misalkan sedang sakit, memang bisa dimaklumi, tapi kan ada pejabat pengganti untuk memberikan pelayanan. Jadi harus terbuka pada warga," tegasnya.

Ia menerangkan, jika pejabat humas memiliki sikap tertutup dan tidak mau berhubungan. Menurutnya patut dipertanyakan prinsip kehumasan dari pejabat humas PGN.

Ia mengakui, bahwa PGN masuk objek pengawasan Ombudsman, dikarenakan PGN masuk lembaga BUMN. "BUMN ini sahamnya dibiayai oleh negara. Jadi kami berhak melakukan pengawasan," jelasnya.

Sebelumnya, Nia Konsumen PGN asal Rungkut Lor, Kelurahan Kali Rungkut, Kecamatan Rungkut, saat ditemui dirumahnya, Minggu lalu (5/12/2021), mengatakan keluhan naiknya tagihan yang melonjak tajam pada bulan November.

"Jadi dari per April 2020 sampai Juli 2021 (tagihan, red) masih normal sih Rp. 50 ribu sampai Rp. 60 ribu, bulan Agustus mulai naik jadi Rp. 100 ribuan. September hingga Oktober naik Rp. 140 ribuan. Nah, tagihan November ini baru langsung naik ke Rp. 575 ribu," jelasnya.

Lanjutnya, tagihan dari PGN hanya estimasi tanpa ada pencatatan dari PGN selama 6 bulan. Ditambahkan, ia mencoba menghitung sendiri, dan dibandingkan pada aplikasi PGN, menyebutkan tagihan bulan sebelumnya dibagi 7 ketemunya segitu sekitar 27 m³ lebih.

"Tadi aku hitung sih, tagihan bulan kemarin per kubiknya harganya Rp. 6.600. Sedangkan bulan ini per kubiknya harga diatas Rp. 10.000," sebutnya.

Nia menceritakan, dirinya sempat konfirmasi ke pihak PGN, pada hari senin lalu (29/11). Menurutnya, penjelasan dari pihak PGN, bahwa selama ini pihak PGN melalui petugasnya, tidak ada yang melakukan kontrol pada stand meter di tiap pelanggan PGN.

"Jadi tagihannya yang diterima setiap bulan itu hanya akumulasi aja, tanpa real dari stand meter, dan itu tanpa di info ke pelanggan," ujarnya.

Lanjutnya, tepat tanggal 14 Oktober petugas PGN melakukan kunjungan dan akhirnya mencocokkan data dari stand meter

dan sistem akhirnya ketemu selisihnya.

"Akhirnya di tagihan langsung tanpa pemberitahuan, gak ada solusi juga jawabannya hanya wajib di bayar," jelasnyanya.

Ia mengaku, penggunaan gas yang selama ini dipakai, hanya sebatas pemakaian rumah tangga. Dengan penggunaan kompor 2 tungku, dan hanya digunakan waktu pagi.

"Dirumah hanya gunakan kompor 2 tungku masak pagi aja gak sampai 2 jam. Ini aja kalo di liat bulan ini sudah hampir 30 kubik," pungkasnya.