

# SINERGI PENGAWASAN OMBUDSMAN RI DAN MASYARAKAT PADA SEKTOR KELISTRIKAN

Senin, 26 Juli 2021 - Siti Fatimah

Makassar - Anggota Ombudsman RI Hery Susanto menjelaskan peran yang berbeda antara masyarakat dengan Ombudsman RI bukanlah hal yang saling bertentangan, melainkan melengkapi satu sama lain dalam rangka pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal tersebut disampaikan Hery dalam Diskusi Publik Responsibility Pelayanan Publik oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah (UIW) Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat (SULSELRABAR) dalam Upaya Peningkatan Kenyamanan Pelanggan di Makassar yang diselenggarakan oleh Cita Madani Institute secara daring pada Senin (26/07/2021).

Dalam sambutannya, Hery menjelaskan bahwa adanya pengaduan yang disampaikan oleh anggota masyarakat ke Ombudsman RI mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan bentuk partisipasi masyarakat yang menjadi dasar bagi Ombudsman menjalankan tugas dan kewenangan.

"Partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur yang dapat menunjang terlaksananya fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik," untkapnya.

Tanpa adanya partisipasi masyarakat terhadap fungsi Ombudsman RI, dapat dipastikan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan maksimal, mengingat keterbatasan Ombudsman RI untuk memperoleh informasi mengenai adanya maladministrasi dalam 230 juta jiwa penduduk Indonesia.

Hery mengungkap berbagai masalah mengenai listrik kerap muncul, tercatat laporan terkait permasalahan kelistrikan yang masuk ke Ombudsman selama 3 tahun terakhir sebanyak 374 laporan. Masalah yang sering dilaporkan berupa Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), kenaikan biaya tarif/tagihan listrik, permohonan sambungan baru, pungli dan padam listrik/mati lampu.

"PLN harus mensosialisasikan secara masif terkait kenaikan tarif listrik dan perubahan kebijakan terkait penertiban pemakaian tenaga listrik. Selain itu PLN juga diminta mengelola pengaduan publik terkait keberatan terhadap P2TL dengan baik, berkualitas, dan respon cepat," tegas Hery

Selain itu Hery juga menambahkan agar PLN melakukan asas-asas pelayanan publik seperti, kepastian hukum, kesamaan hak, keprofesionalan, persamaan perlakuan keterbukaan, akuntabilitas ketepatan waktu, kecepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Turut hadir dalam acara Diskusi Publik diantaranya Kadis ESDM, Irawan Bintang, Wakil Ketua Komisi D DPRD Provinsi Sulsel Hengky Yasin, Kepala Ombudsman RI Provinsi Sulsel Subhan Djoer, Satria Satria Senior Manager Niaga dan Pelayanan Pelanggan PT PLN Sulselrabar, dan Ketua Cita Madani Institut Sulsel DR Suhartini Suady.\* (fat)