TANGGAPI SOSIALISASI EDUKASI PLN, OMBUDSMAN RI: INI ADALAH UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

Selasa, 28 September 2021 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Anggota Ombudsman RI, Hery Susanto menjadi *keynote speaker* dalam acara Diskusi Publik " *Customer Experience* PLN dan Aspek Pelayanan Publik" yang diselenggarakan secara daring oleh Pemuda Peduli Indonesia pada Selasa (28/9/2021).

Mengawali paparannya, Hery menjelaskan bahwa Ombudsman RI adalah Lembaga Negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di dalamnya sektor kelistrikan. Hery menyampaikan bahwa dalam konteks pengawasan, peran publik sangat penting karena publik adalah garda terdepan yang langsung mengalami pelayanan publik. Dalam hal ini, Ombudsman RI harus bersinergi dan mendorong partisipasi masyarakat dalam ranah pengawasan pelayanan.

Lebih lanjut Hery memaparkan jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman RI dalam substansi energi selama tahun 2019-2021 adalah sebesar 1.808 dan sebanyak 603 laporan didominasi oleh substansi kelistrikan.

Sedangkan beberapa permasalahan yang dilaporkan adalah terkait kenaikan biaya dan tarif, permohonan sambungan baru, pemadaman listrik, penertiban pemakaian tenaga listrik dan kontrak kerja sama penyediaan dan pungutan listrik.

Selain itu, Hery menyampaikan grafik laporan masyarakat terkait PLN periode Maret -September 2021 dimana terjadi fluktuasi laporan yang masuk, yakni pada Maret berjumlah 16, April (8), Mei (9), Juni (18), Juli (20), Agustus (10), dan September (14).

"Hasil data fluktuasi ini menjadi hal yang positif sebagai dampak sosialisasi edukasi dan kolaborasi yang dilakukan oleh PLN dalam pelayanan publiknya. Tentu Ombudsman RI mengapresiasi dikarenakan hal ini masuk dalam upaya pencegahan maladministrasi," jelasnya.

"Tentu dalam kesempatan ini Ombudsman RI memberikan beberapa catatan untuk perbaikan kinerja pelayanan PLN yakni untuk memperkuat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) agar subsidi tepat sasaran, memaksimalkan saluran pengaduan bagi masyarakat dan mengintensifkan sosialisasi terkait kebijakan subsidi listrik," lenjut Hery.

Hadir sebagai narasumber Agus Muttaqin (Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur), menyampaikan beberapa syarat utama pengelolaan pengaduan yang baik. Di antaranya komitmen kuat dari Pimpinan Instansi, mekanisme pengelolaan dan penyelesaian pengaduan yang efektif, landasan hukum pengelolaan pengaduan yang jelas, monitoring dan evaluasi rutin pembina, dan lain sebagainya. (mim)