

# GELAR DISKUSI PUBLIK, OMBUDSMAN RI BUKA ADUAN PLN LEWAT WHATSAPP, BEGINI CARANYA

Jum'at, 25 Juni 2021 - Siti Fatimah

TRIBUNKALTIM.CO, BALIKPAPAN - Ombudsman RI memberikan sejumlah saran terkait pelayanan hingga membuka layanan aduan masyarakat terkait PLN. Hal ini disampaikan melalui diskusi publik terkait pelayanan P3TL PLN untuk masyarakat Kalimantan Timur yang digelar di Hotel Novotel Balikpapan, Kamis (24/6/2021). Anggota Ombudsman RI Hery Susanto mengatakan, diskusi publik dilakukan guna menyaring partisipasi masyarakat.

"Kami membuka pola respons cepat Ombudsman cukup melalui WhatsApp," ujarnya. Pelanggan bisa menyampaikan aduan dengan menjelaskan kronologi, KTP, foto dan video bukti otentik keluhan, serta mencantumkan nomor handphone. Kemudian, semua data yang diminta bisa dikirim ke nomor aduan Ombudsman.

"Nanti kami akan follow up ke penyelenggara," kata Hery Susanto. Mengingat, PLN merupakan perusahaan BUMN yang memberikan layanan kelistrikan yang diawasi langsung oleh Ombudsman, terlebih secara nasional, kelistrikan termasuk dalam empat besar laporan pengaduan masyarakat.

"Kami melihat banyaknya laporan juga berarti ada yang tidak sehat di lapangan," ucapnya. Adapun aduan terbanyak seperti pemadaman listrik hingga Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), seperti pada kasus PLN melibatkan vendor yang mungkin saat menghadapi pelanggan kurang humanis.

"Ini hal yang harus diperhatikan PLN. Sebenarnya masyarakat kalau pendekatan bagus akan tertib saja," tuturnya.

Sehingga pihaknya melakukan antisipasi dengan bekerja sama dengan pemerintah daerah, parlemen, hingga penyelenggara layanan, terutama dalam menyentuh masyarakat besar termasuk kaum marginal. Menurutnya, yang selama ini diam bukan berarti tidak ada masalah. Hery pun mengapresiasi PLN yang mau melibatkan publik termasuk dalam pembuatan peraturan direksi.

"Contoh bagus yang harus ditiru BUMN dan BUMD. Kalau mau meningkatkan layanan harus bisa kolaboratif dengan masyarakat," imbuhnya.

Sementara itu, General Manager PLN UIW Kaltimara, Saleh Siswanto menambahkan diskusi publik merupakan komitmen PLN, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjangkau informasi terkait jasa kelistrikan di Kalimantan Timur dan Utara. "Kami kerja sama Ombudsman dan menyusun peraturan direksi kami melibatkan masyarakat sebagai penerima jasa layanan PLN," tambahnya.

Apalagi saat ini Kaltim sudah surplus listrik sebesar 40 persen. Masyarakat yang mau melakukan sambungan baru atau perubahan daya, akan terlayani. "Jaringan interkoneksi transmisi 150 kV antara Kalsel, Kalteng, dan Kaltim," tuturnya.