

PLN JANGAN "SETRUM" KAMI SAAT WABAH

Rabu, 20 Mei 2020 - Zayanti Mandasari

Demikian ungkapan perasaan salah satu Pelapor yang menyampaikan keluhannya ke Ombudsman RI Perwakilan Kalsel. Menurutnya tindakan yang diambil oleh PLN berupa pemutusan jaringan listrik karena hanya telat bayar beberapa hari saja adalah tindakan yang tak sensitif dan tak bijak. Apalagi Pelapor merasa saat ini banyak masyarakat yang terdampak Covid-19 sehingga situasi dan kondisi semakin sulit dan rumit. Meski sudah dibayar, kecepatan penanganan keluhan publik dirasa lamban dan membuat keadaan semakin suram.

Keluhan lainnya terkait tindakan P2TL yang terkesan terburu-buru dalam mengambil tindakan tanpa melalui pendekatan yang lebih humanis dan masih nampak "prosedural" adalah dimana masyarakat yang terkena dampak merasa tidak bisa berbuat apa-apa. Pasalnya mereka tidak mengerti karena "terlalu teknis" dan menurut pengakuan Pelapor, tuduhan pelanggaran yang disampaikan pihak PLN adalah sesuatu yang mereka tidak lakukan, sebab sangat berhubungan dengan meteran atau teknis alat dimana hanya petugas PLN yang memahaminya.

Secara nasional Ombudsman RI dalam beberapa minggu terakhir juga menerima keluhan perihal layanan publik BUMN (PT PLN) yang cukup signifikan. Salah satu yang sempat menjadi keluhan nasional adalah keluhan kenaikan tagihan listrik yang terindikasi tidak wajar. Bahkan di sejumlah perwakilan, keluhan masyarakat terjadi lonjakan tagihan listrik mencapai 100 hingga 600 persen.

Memang tak dipungkiri kebutuhan listrik saat masa pandemi dengan himbauan tetap di rumah, bekerja, dan belajar di rumah menjadikan pemakaian listrik dan air akan meningkat. Namun, tidak wajar apabila peningkatannya sangat signifikan, yang akhirnya membuat pelanggan atau pengguna jasa merasa sangat keberatan dan dirugikan.

Publik menduga ada unsur "kesengajaan" dengan memanfaatkan kondisi wabah Corona ini. Publik juga sangat menyayangkan bahwa di masa yang memprihatinkan seperti saat ini, sensitifitas PLN sebagai perusahaan milik negara terlihat pudar dan terkesan melihat persoalan hanya dalam satu kacamata perusahaan yang berorientasi pada keuntungan semata, tanpa melihat misi negara yakni pelayanan publik untuk rakyat Indonesia.

Atas sejumlah keluhan ini, Ombudsman pun telah menyampaikan klarifikasi sekaligus membuka dialog nasional secara daring dengan jajaran Pimpinan PLN, baik wilayah maupun pusat termasuk seluruh perwakilan Ombudsman di Indonesia. Dari pertemuan tersebut banyak dibahas mengenai kebijakan layanan yang dilakukan PLN selama suasana Covid-19. Ombudsman meminta PLN untuk terbuka dan menindaklanjuti sejumlah keluhan publik atas layanan dimaksud, baik dengan memberikan penjelasan yang patut sekaligus penyelesaian keluhan yang konkrit, agar ada kepastian dan segera dapat dituntaskan.

Bila mengacu pada Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Kelistrikan Pasal 29 terkait Hak Konsumen atau Pengguna Jasa maka dijelaskan bahwa konsumen mendapatkan pelayanan yang baik, memperoleh tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh haknya dengan harga yang wajar, mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan dan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kelalaian/kesalahan pengoperasian. Sementara itu juga ada kewajiban bagi konsumen, diantaranya melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang timbul akibat pemanfaatan listrik, membayar tagihan, dan menaati persyaratan teknis dan yang lainnya.

Selain itu, asas yang harus diingat dalam aturan kelistrikan adalah asas manfaat dan asas efisiensi keadilan. Dalam asas manfaat, hasil pembangunan ketenagalistrikan harus bermanfaat sebesar-besarnya bagi kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Sedangkan asas efisiensi keadilan bahwa pembangunan ketenagalistrikan harus dapat dilaksanakan dengan biaya seminimal mungkin tetapi dengan hasil yang dapat dinikmati secara merata oleh seluruh rakyat.

Kita berharap di masa pandemi, PLN tidak menurunkan kualitas pelayanannya dan lebih bijaksana dalam mengambil satu tindakan. Tidak lantas memandang pelanggan hanya dalam satu perspektif, yakni pihak yang wajib membayar atas "produk yang dibeli" semata, tetapi juga bagian melayani publik Indonesia. Sebuah pengabdian terhadap negeri untuk kemaslahatan, keadilan, dan kesejahteraan rakyat kita bersama.