

EDUKASI PELAYANAN PUBLIK DI SEKTOR LISTRIK, HERI PAPARKAN ADUAN YANG MASUK RESPON CEPAT OMBUDSMAN

Jum'at, 03 Desember 2021 - Muhamad Fatra Dasa Mura

Anggota Ombudaman RI Hery Susanto memberikan sosialisasi dan edukaai pelayanan publik di sektor kelistrikan di Kota Jambi siang ini Jumat (4/12/2021).

Hadir dalam acara ini, Manajer PLN UP3 Jambi, Hanfi Adrhean Abidin, mahasiswa dan YLKI Jambi.

Dalam paparannya, Hery menjelaskan bahwa masih banyak warga yang belum mengetahui lembaga ombudsman.

Untuk itu, pihakya terus melakukan sosialisaaai untuk memperkenalkan apa saja fungsi ombudaman ini.

Ia mengatakan Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

"Seperti menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik," kata Hery.

Khusus di sektor kelistrikan, Ia mengakui frekuensi pengaduan semakin meningkat. Meski Ia memberikan apresiasi, petugas lapangan PLN masih turun ke lapangan untuk melakukan pencatatan meteran di tengah pandemi.

Ia mencontohkan beberapa pelayanan publik di sektor kritikal sepefti BPJS ini dalam melayani pelanggannya yang diterapkan layanan online. Sementara literasi pelayanan online masih terbatas. Terutama korban PHK di era pandemi kebanyakan SMA sampai ke bawah sehingga mereka kesulitan mendapatkan haknya.

Ia menjelaskan tentang jumlah sektor kritikal yang masuk respon cepat ombudsman. Termasuk jalan rusak dan listrik.

Respon cepat ombudaman sendiri adalah penyelesaian masalah secara cepat terhadap laporan yang memenuhi kriteria. Seperti kondisi darurat, mengancam jiwa dan mengancam hak hidup.

Untuk PLN sendiri layanan online sudah PLN Mobile. Namun layanan ini juga harus diikuti oleh sosialiaasi ke masyarakat bagaimana cara penggunaannya. Karena yang digunakan masih 10 persen dari jumlah pelanggan.

Manajer PLN UP3 Jambi, Hanfi Adrhean Abidin mengatakan, PLN saat ini sudah terhubung dengan baik dengan YLKI dan Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi.

"Selama pandemi, Komunikasi PLN dengan pelanggan, pelanggan tidak lagi bisa datang ke kantor, numpuk di call 123," katanya.

Pada Desember 2020, PLN Mobile baru menjawab pengaduan pelanggan. Di aplikasi pengaduan yang bisa diadukan seperti lampu padam, ada geo tagging

dan seperti fasilitas gojek terkait respons seperti Petugas dalam perjalanan, petugas layanan penyelesaian.