

OMBUDSMAN KALSEL INGATKAN PLN TERKAIT PENYELESAIAN PENGADUAN PELANGGAN

Jum'at, 23 April 2021 - Maulana Achmadi

BANJARMASIN, RK- Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalsel Hadi Rahman menekankan pentingnya agar PLN dapat terus meningkatkan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal penyelesaian pengaduan oleh pelanggan.

Hal tersebut diungkapkannya saat PLN Unit Induk Wilayah Kalsel dan Kalteng (PLN Kalselteng) melakukan kunjungan kerja, Kamis (22/4/2021) ke Kantor Ombudsman Provinsi Kalsel yang ada di Kota Banjarmasin.

"Ombudsman sangat mengapresiasi komitmen PLN dalam melayani masyarakat, kami berharap PLN secara terus menerus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, khususnya terkait informasi dan penyelesaian pengaduan kelistrikan. Alhamdulillah sejauh ini ditahun 2021 tidak ada laporan masyarakat terhadap pelayanan PLN" kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalsel Hadi Rahman.

Menjawab harapan tersebut, General Manager PLN Kalselteng Tonny Bellamy pun memaparkan tentang transformasi kemudahan layanan melalui New PLN Mobile.

"PLN tengah menjalankan transformasi bertajuk Transformasi PLN. Dimana salah satu poin utamanya adalah Customer Focus. Aplikasi New PLN Mobile hadir menjawab tantangan disrupsi teknologi, dimana layanan PLN dapat diakses dengan mudah dalam satu genggaman," jelasnya.

New PLN Mobile hadir menjawab kebutuhan masyarakat dengan berbagai fitur-fitur yang memudahkan pelanggan. Fitur yang hadir di New PLN Mobile diantaranya pembayaran listrik, pembelian token melalui penyedia layanan pembayaran online, dan pelaporan gangguan kelistrikan, serta SwaCAM (Swadaya Catat Angka Meter) untuk pencatatan meter listrik bulanan.

"Sementara layanan lain yang dapat diakses adalah pengecekan tagihan listrik, proses perubahan daya, dan pasang baru. Lalu melalui aplikasi New PLN Mobile pelanggan juga bisa melacak posisi petugas dan status pengaduan yang telah dilaporkan," tambahnya.

Terkait Aplikasi New PLN Mobile, Ombudsman RI Perwakilan Kalsel mengapresiasinya.

"Aplikasi ini adalah salah satu inovasi pelayanan PLN, keunggulan aplikasi New PLN Mobile adalah upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara luas" timpal Hadi Rahman.(rilis-pln-kalselteng)