

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN UNTUK TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Senin, 08 November 2021 - Nessa Putri Andayu

Pontianak - Survei Kepuasan Pelanggan merupakan upaya pelanggan terlibat dalam peningkatan kualitas pelayanan PLN. Demikian disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat, Agus Priyadi saat menjadi narasumber dalam acara *Knowledge Sharing* Ombudsman Kalimantan Barat Kepada PLN Unit Induk Wilayah (UIW) Kalimantan Barat di ruang Integritas PLN UIW Kalbar, pada Jum'at (5/11/2021).

"SKP merupakan suatu tindakan yang dapat mengukur dan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan SKP sebaiknya dilakukan oleh konsultan independen untuk memastikan bahwa hasil survei benar-benar mewakili suara pelanggan. SKP dilakukan secara acak dari unit usaha PLN Kalbar, untuk mengukur kinerjanya. Tujuan akhirnya adalah menghasilkan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas layanan dan kinerja PLN Kalbar," tegas Agus.

"Selain SKP, ada juga laporan-laporan yang telah diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat dapat dijadikan bahan evaluasi untuk terus dilakukannya perbaikan pelayanan di lingkungan PLN Kalbar," tambah Agus

Agus melanjutkan bahwa peningkatan pelayanan PLN dapat dilakukan dari pengelolaan pengaduan dan kepastian pelayanan, meminimalkan gangguan dan meningkatkan kualitas, sinergi dengan pengembang perumahan, melistriki wilayah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal), bincang pelanggan (sosialisasi di tingkat Desa, Kecamatan, Kabupaten/Kota, Provinsi), dan gerakan budaya hemat listrik serta memastikan keselamatan konsumen dengan memelihara jaringan listriknya.

Agus berharap agar PLN dapat terus berinovasi dalam teknologi maupun efisiensi listrik di Indonesia khususnya di Kalimantan Barat, sebagaimana budaya PLN AKHLAK: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. "Listrik, bukan sekedar kita mampu bayar tagihan. Tetapi seberapa besar kita mampu menghemat kekayaan alam NKRI di mesin-mesin pembangkit listrik PLN," ucap Agus mengakhiri.

(Alfikri Nur Alam , Anggota Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat)