

OMBUDSMAN SULUT APRESIASI BENTUK SEMANGAT TANPA PADAM TRANSFORMASI NYATA DI TUBUH PLN SULUTTENGGO

Senin, 29 Mei 2023 - Fachrudin Abdul Azis

MANADO - Transformasi PLN yang terus dikampanyekan dalam beberapa tahun terakhir rupanya tidak hanya isapan jempol belaka.

Teranyar General Manager PLN Unit Induk Distribusi Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah dan Gorontalo (UID Suluttenggo), Ari Dartomo mengunjungi langsung Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara, Meilany F. Limpar untuk berkonsultasi terkait berbagai upaya peningkatan pelayanan publik.

Bagaimana tidak, perusahaan berpelat merah ini sudah menunjukkan semangatnya untuk terus memperbaiki pelayanan kelistrikan bagi seluruh masyarakat.

Kunjungan ini pun diapresiasi oleh Meilany, di mana di tengah upaya peningkatan pelayanan yang sudah mulai terlihat hasilnya, PLN terus membuka ruang sinergi bersama Stakeholder untuk dapat mewujudkan pelayanan yang ideal.

Meilany pun menyampaikan bahwa hasil sinergi yang baik ini diharapkan dapat membawa peningkatan pelayanan yang berdampak pada kepuasan masyarakat.

"Sinergitas, kolaborasi, kerjasama dan komunikasi harapannya terus berjalan dengan baik sehingga kendala yang ada pada masyarakat dapat teratasi dengan baik," tutur Meilany.

Peningkatan pelayanan yang nyata oleh PLN Suluttenggo ditunjukan lewat Indeks Kepuasan Pelanggan pada tahun 2022 yang mencapai 98,26% yang artinya mayoritas pelanggan merasa puas dengan pelayanan PLN Suluttenggo di tahun 2022.

Hal tersebut pun diapresiasi oleh Meilany, dan diharapkan PLN Suluttenggo dapat terus memberikan peningkatan guna pengalaman pelanggan yang lebih baik lagi dalam menikmati listrik.

"Masyarakat dapat merasakan pelayanan dari PLN untuk masyarakat dengan sangat baik. Harapan kami PLN Suluttenggo dapat memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat," ungkap Meilany.

Ditemui setelah pertemuan, Ari Dartomo pun menyampaikan bagaimana pihaknya terus melakukan evaluasi dari berbagai lini pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun administratif sehingga tidak hanya memberikan rasa puas pada pelanggan namun dapat berjalan sesuai standar acuan Good Corporate Governance (GCG).

"PLN tentunya sangat serius dalam upaya terus menggali kepuasan pelanggan dari layanan kami, sehingga berbagai keluhan yang ada dapat kami minimalisir dan dijawab dengan pelayanan yang prima," ujar Dartomo.

Salah satu upaya peningkatan pengalaman pelanggan dalam mengakses keluhan kelistrikan disediakan pada menu Pengaduan di aplikasi PLN Mobile. Menu ini mempermudah pelanggan dalam menyampaikan setiap keluhan dan kebutuhan informasi pada masalah listrik di rumah pelanggan.

Aplikasi PLN Mobile sendiri dapat diunduh secara gratis dari Play Store untuk pengguna Android dan App Store untuk pengguna iPhone. **(Fernando Rumetor)**