

PLN KALSELTENG AUDIENSI KE OMBUDSMAN KALSEL-KALTENG DENGAR ASPIRASI PELANGGAN

Jum'at, 23 Agustus 2024 - kalsel

Banjarbaru (ANTARA) - Dewan Direksi bersama Manajemen PLN Unit Induk Distribusi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah (UID Kalselteng) melakukan audiensi dengan Ombudsman di Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan, untuk mempererat kerja sama dan mendengarkan aspirasi masyarakat terkait pelayanan sekaligus memperkuat sinergi PLN dan Ombudsman dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

General Manager PLN Unit Induk Distribusi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah (UID Kalselteng) Ahmad Syauki mengatakan, peran Ombudsman sebagai mitra PLN sangat penting dalam menampung dan menyampaikan aspirasi dari pelanggan.

"PLN memiliki kanal laporan dan pengaduan yang sangat mudah diakses oleh seluruh pelanggan sebagai bentuk komitmen memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat," kata di Banjarbaru, Rabu.

Kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi perusahaan. PLN memiliki Aplikasi PLN Mobile dan _Contact Center 123 untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi ataupun membuat pengaduan yang akan langsung ditindaklanjuti oleh petugas dan semua tercatat dan termonitor hingga ke PLN Pusat.

Selain itu, Syauki juga membahas langkah-langkah PLN dalam melistriki hingga ke pelosok yang memiliki tantangan geografis tersendiri, sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik di seluruh wilayah, baik di perkotaan maupun di daerah-daerah terpencil.

Pada audiensi ini, Ahmad Syauki dan jajaran Senior Manager PLN UID Kalselteng serta seluruh Manager Unit Pelayanan Pelaksana Pelanggan (MUP3) Kalimantan Tengah berkunjung ke kantor Ombudsman Kalimantan Tengah yang berada di Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Tengah Raden Biroum Bernardianto menyambut baik kunjungan dari PLN dan mengapresiasi langkah proaktif yang diambil oleh manajemen PLN dalam memperhatikan masukan masyarakat.

Menurut Bernardianto, masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana kerja keras dan usaha PLN dalam menjaga pasokan listrik yang andal dan berkesinambungan kepada masyarakat.

"Kami sangat mengapresiasi sekali kinerja PLN yang sungguh luar biasa dalam menjaga agar listrik terus menyala. Ombudsman berkomitmen untuk mensosialisasikan kepada masyarakat bagaimana usaha keras PLN untuk menyenangkan pelanggannya dan kami juga akan menyampaikan ke khalayak umum tentang kanal-kanal pengaduan yang responsif dari PLN," kata Bernardianto.

Kemudian, kunjungan dilakukan pada Selasa pagi di mana manajemen PLN Kalselteng ke kantor Ombudsman Kalimantan Selatan yang dipimpin oleh Hadi Rahman sebagai.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan, Hadi Rahman menyambut baik dan menyampaikan apresiasi terhadap inisiatif PLN dalam mendengarkan langsung aspirasi masyarakat. Langkah ini, menurutnya, menunjukkan komitmen PLN untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.

"Kami sangat mengapresiasi sekali langkah PLN yang melakukan customer engagement ke puskesmas di desa-desa yang membutuhkan suplai listrik yang lebih untuk mengoptimalkan peralatan kesehatan disana. Ini adalah salah satu respon yang sangat gerak cepat sekali sebelum adanya laporan yang masuk ke ombudsman," ujar Hadi.

Ia menambahkan, pelayanan yang prima tersebut akan menjadi _booster_ untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja PLN.

Hadi juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara instansi pemerintah dan BUMN seperti PLN untuk memastikan pelayanan publik dapat terus berkembang, termasuk dukungan Ombudsman terhadap upaya PLN sebagai kepanjangan tangan pemerintah dalam menertibkan penggunaan subsidi listrik.

Audiensi ini menjadi momen penting bagi PLN UID Kalselteng untuk memperkuat hubungan dengan Ombudsman sebagai wadah atas masukan dari masyarakat. PLN akan terus menjaga komunikasi terbuka dengan berbagai pihak untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan di wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

Untuk diketahui kegiatan audiensi ini dilakukan dalam rangka menyambut Hari Pelanggan Nasional (HPN) 2024 pada September nantinya.