

TINDAKLANJUTI LAPORAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN KALSEL MINTA PENJELASAN PLN

Jum'at, 31 Juli 2026 - kalsel

"OMBUDSMAN menegaskan bahwa pelayanan kelistrikan merupakan salah satu layanan publik yang bersifat vital. Oleh karena itu, setiap gangguan yang terjadi secara berulang harus disertai tata kelola informasi yang transparan, mekanisme pengaduan yang responsif, serta pemenuhan hak-hak pelanggan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Ombudsman akan terus melakukan pengawasan hingga pelayanan kembali normal dan masyarakat memperoleh kepastian pelayanan", ujar Hadi Rahman, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) dalam pertemuan dengan PT. PLN UP3 Banjarmasin dan jajaran di Kantor Ombudsman RI Kalsel pada Kamis, (30/7/2026).

Perwakilan Ombudsman RI Kalsel meminta penjelasan dari PT. PLN UP3 Banjarmasin, PT. PLN ULP Lambung Mangkurat, PT. PLN ULP Ahmad Yani, dan PT. PLN ULP Banjarbaru setelah menerima banyak keluhan atau laporan masyarakat terkait pemadaman listrik bergilir yang terjadi di berbagai wilayah Kalsel dalam beberapa waktu terakhir.

Hal ini terutama berasal dari wilayah Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Kabupaten Banjar, dan Kabupaten Barito Kuala. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan melaksanakan langkah-langkah tindak lanjut sesuai kewenangan pada Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Hadi melanjutkan bahwa substansi laporan terkait "intensitas pemadaman yang semakin sering sejak bulan Juni 2026, hampir setiap hari, waktunya lama minimal antara 4 hingga 5 jam, dan terjadi di wilayah tertentu saja, sehingga masyarakat menyebutnya bukan pemadaman bergilir tetapi menyala bergilir". Sering pula pemadaman tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, walaupun ada informasinya tidak akurat atau berbeda dengan penyampaian melalui media sosial atau kanal resmi PLN.

Ditambahkan oleh Hadi, bahwa masyarakat juga sudah berupaya menyampaikan keluhan atau pengaduan melalui aplikasi PLN Mobile namun tidak mendapat tindak lanjut yang patut dan secara substansi tidak selesai.

Pemadaman terus terjadi berulang tanpa ada penjelasan spesifik mengenai kendala dan upaya-upaya yang dilakukan PLN. Hal ini tentu berdampak besar, "warga mengalami kerugian, diantaranya kerusakan alat rumah tangga dan gangguan terhadap aktivitas perekonomian maupun kegiatan sehari-hari, seperti perawatan anak yang masih bayi dan orang tua yang sedang sakit", ungkap Hadi.

Mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini PLN wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal mana yang menjadi hak bagi masyarakat sebagai konsumen untuk mendapat pelayanan yang baik dan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, sesuai UU Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

"Maka, dengan kondisi pemadaman saat ini adalah bentuk pengabaian terhadap kewajiban dan janji pelayanan yang berkualitas serta pemenuhan hak konsumen akan kontinuitas pelayanan tenaga listrik yang baik. Permasalahan lainnya yang ditemukan menyangkut optimalisasi tata kelola informasi dan komunikasi publik, khususnya terkait akurasi, substansi dan transparansi. Kemudian keefektifan pengelolaan pengaduan baik di media sosial maupun kanal pengaduan resmi PLN, serta kejelasan pemberian kompensasi bagi pelanggan terdampak.

Atas berbagai laporan dan permasalahan tersebut, Ombudsman Kalsel meminta klarifikasi atau penjelasan dari manajemen PT. PLN UP3 Banjarmasin beserta jajaran. Dalam pertemuan dimaksud, pihak PLN pertama menyampaikan permohonan maaf atas peristiwa pemadaman bergilir ini. Kemudian dijelaskan penyebab padam adalah adanya gangguan teknis pada sisi pembangkit di Tanjung Power Indonesia dan SKS Listrik Kalimantan serta pemeliharaan di PLTU Asam-asam. Untuk proses pemulihan pembangkit Tanjung Power Indonesia sudah selesai, SKS Listrik Kalimantan diperkirakan selesai tanggal 5 Agustus 2026, sementara PLTU Asam-asam ditargetkan tanggal 29 Agustus 2026.

PLN menjelaskan pula bahwa untuk pengaturan beban dan penentuan titik pemadaman dengan melihat pada skala prioritas objek-objek vital yang harus tetap memperoleh pasokan listrik, seperti rumah sakit, instalasi air bersih, bandar udara dan pelabuhan. Sehingga ada beberapa wilayah yang tidak padam, dan ada wilayah yang sering padam.

Merespons penjelasan dimaksud, Ombudsman Kalsel meminta agar PLN meningkatkan akurasi informasi jadwal pemadaman, mengurangi waktu atau intensitas pemadaman, memublikasikan upaya-upaya penanganan yang dikerjakan, memastikan keaktifan aplikasi PLN Mobile sebagai kanal pengaduan bagi pelanggan dan masyarakat, serta mengupayakan kompensasi untuk konsumen yang terdampak(jejakrekam)