

GUNTINGAN BERITA

KODE DOK	HARIAN/MAJALAH/BULETIN/KANTOR BERITA	HALAMAN	TANGGAL
PLN	NERACA	10	7-8-2002

■ Kelistrikan

PLN Disjaya Belum Optimal Berikan Layanan

Jakarta, NERACA

PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jakarta Raya (Disjaya) dan Tangerang dinilai belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya. Salah satu contoh pelayanan yang belum memenuhi harapan adalah pemadaman yang acapkali tidak didahului pemberitahuan, dan adanya tindakan yang sewenang-wenang oleh PLN Disjaya dalam menjatuhkan sanksi pemadaman kepada pelanggan tanpa memperhatikan hak-hak pelanggan.

Penilaian tersebut mengemuka dalam acara Temu Pelanggan PLN Disjaya dan Tangerang yang diselenggarakan Forum Wartawan Energi dan Sumber Daya Mineral (FWESDM) di Gedung Panti Perwira Jakarta Selasa (6/8). Acara yang berlangsung sekitar tiga jam tersebut menghadirkan lima narasumber, antara lain M. Jusuf mewakili Dewan Kelurahan se-DKI, dan Robert Aritonang dari PLN UPJ (Unit Pelayanan Jaringan) Gambir.

Jusuf dalam kesempatan tersebut mengkritik keras sikap PLN Disjaya yang dinilainya masih belum banyak memberikan pelayanan yang prima kepada pelang-

gannya, terutama dalam kasus pemadaman, dan kasus-kasus lain yang terkait dengan pemadaman. "Kami berpendapat, PLN Disjaya dan Tangerang kurang bertanggungjawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa dan barang yang timbul karena ketelodorannya," kata Jusuf. Dia mencontohkan kasus Tambora yang membawa petaka atas rusaknya sejumlah peralatan elektronik milik pelanggan akibat jebolnya trafo dan gardu yang sesungguhnya berada di bawah pengawasan PLN.

Namun diakuinya, PLN memang mempunyai sejumlah hak seperti hak memutuskan aliran listrik untuk sementara waktu atau setiap waktu apabila PLN memerlukan pekerjaan pemeliharaan perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi instalasi. Hak memutuskan aliran listrik apabila terjadi sesuatu pada instalasi yang membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik atau keselamatan umum ataupun terdapat hal-hal pada instalasi pelanggan maupun pada sambungan rumah, alat pembatas atau pengukur yang dapat merugikan PT PLN Disjaya dan Tangerang.

"Tapi PT PLN juga mempunyai kewajiban terhadap masyarakat pelanggannya. Kewajiban itu seperti memberikan pelayanan yang baik, bertanggung jawab atas semua kerugian atau bahaya terhadap jiwa, kesehatan dan barang yang rusak karena kelalaian PLN serta memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara waktu yang berlangsung secara terus-menerus melebihi jangka waktu 3 kali 24 jam," kata Jusuf.

Sementara itu, Manajer Unit Pelayanan (UP) Jaringan Gambir PLN Unit Bisnis Disjaya dan Tangerang, Robert Aritonang mengatakan, sebagai wujud untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, PLN Unit Bisnis Disjaya dan Tangerang terus berupaya meningkatkan mutu dan pelayanan.

Dia mengatakan, terdapat 15 unsur kegiatan pelayanan yang distandardisasi sesuai kemampuan masing-masing unit pelaksana, yakni menyangkut empat unsur kegiatan yang berhubungan dengan mutu pasokan tenaga listrik, seperti tegangan tinggi, menengah, dan tegangan rendah di titik pemakai dan frekuensi di titik

pemakai.

Menurut Aritonang, ke 1 unsur kegiatan pelayanan yang distandardisasi tersebut merupakan komitmen PLN Disjaya dan Tangerang yang telah dipublikasikan secara luas kepada seluruh pelanggan dan calon pelanggan.

Sedangkan upaya-upaya lainnya dalam rangka meningkatkan mutu dan pelayanan standar kepada pelanggan, di antaranya seperti survey kepuasan pelanggan yang dilakukan pada tahun 2000 dan 2002, menerapkan berbagai pola pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi akseptasi pelanggan pada 35 unit pelayanan (UP) dan empat unit pelayanan jaringan (UPJ) seperti PESAT, PELANGI, PRAQTIS serta menerapkan sistem kewajiban (*duty*) manajer pada masing-masing UP.

Neraca mencatat, selain berupaya untuk memperbaiki mutu pelayanan kepada pelanggan, PLN Disjaya dan Tangerang juga akan menertibkan pelanggannya yang nakal. Upaya ini akan dilakukan melalui operasi Penertiban Penggunaan Tegangan Listrik (P2TL) mulai 1 Agustus lalu hingga akhir tahun ini. (31)