

# XPRESS

## PLN UP3 Pematang Siantar Tak Tanggap Keluhan Pelanggan

Amry Pasaribu - [SIMALUNGUN.XPRESS.CO.ID](http://SIMALUNGUN.XPRESS.CO.ID)

Nov 4, 2024 - 17:29



*Keterangan Photo ; Istimewa*

SIMALUNGUN - Kalangan publik menyoroti kinerja manajemen Unit Layanan Pelanggan (ULP ; red) PLN Lima Puluh berkantor di Kabupaten.Batubara, pasca masyarakat mengungkapkan buruknya pelayanan.

Informasi dihimpun, PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3 ; red) Pematang Siantar membawahi sejumlah wilayah kerja di sejumlah Kota dan Kabupaten, termasuk ULP Lima Puluh di Kabupaten Batubara, Senin (04/11/2024), sekira pukul 09.00 WIB.

Berbagai keluhan yang diungkapkan kalangan masyarakat selaku pelanggan terhadap buruknya layanan kelistrikan, menunjukkan buruknya kinerja Manajemen PT PLN UP3 Pematang Siantar.



Namun, Manajer Hasundungan Siahaan selaku pimpinan Manajemen PT PLN UP3 Pematang Siantar terkesan tidak merespon dan enggan menanggapi konfirmasi awak media terkait pelayanan yang dikeluhkan pelanggan.

Diberitakan sebelumnya, warga mengungkapkan, kondisi tiang di sisi jalan Dusun Sei Lompong, Huta III, Nagori Riah Naposo, Kecamatan Ujung Padang, Kabupaten Simalungun, Jumat (01/11/2024), sekira pukul 13.47 WIB.

"Ini lagi, Lae. Tiang mau tumbang nggak diganti dan sudah retak itu bawahnya. Lokasi itu, di perlintasan ke Huta kami, sangat berbahaya kali," tulis warga melalui pesan percakapan selularnya.

Terpisah, Ketua LSM Peduli Anak Bangsa Kabupaten Simalungun menyikapi keluhan masyarakat selaku pelanggan PLN saat ditemui di seputaran Perdagangan, Kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun, Jumat (01/11/2024), sekira pukul 09.00 WIB.



"Tidak merespon keluhan masyarakat selaku pelanggannya, artinya Manajemen PT PLN ULP Lima Puluh tidak mengimplementasikan core values AKHLAK sebagai pedoman seluruh elemen perusahaan dalam melaksanakan pekerjaan sehari - hari," ujar WH. Butarbutar.

Selain itu, lanjut WH Butarbutar menerangkan, sepatutnya, fokus pada kemampuan petugas PLN dalam berinteraksi langsung kepada pelanggan yang

dipercaya dapat sejalan lurus dengan kepercayaan masyarakat dan membangun reputasi perusahaan.

"Petugas PLN melakukan kegiatan rutin dalam penugasan dan seharusnya skill setiap petugas pelayanan pelanggannya semakin baik. Malah reputasi Manajemen PLN dituding bobrok," tegas Ketua LSM Peduli Anak Bangsa Kabupaten Simalungun.

Selaku pimpinan perusahaan milik negara, kata WH Butarbutar lebih lanjut, sangat menyesalkan sikap dan perilaku Manajer ULP Lima Puluh berinisial YP tersebut dan Ketua LSM Peduli Anak Bangsa Kabupaten Simalungun menghimbau agar kinerjanya dievaluasi.

"Dalam menyikapi keluhan masyarakat sebagai pelanggannya terkesan low profile dan sepatutnya, Board Of Management PT PLN melakukan evaluasi terhadapnya atau bila perlu dicopot dari jabatannya," tandas WH Butarbutar.

Sementara, Yunita Panjaitan selaku Manajer PLN ULP Batubara melalui sambungan pesan percakapan selularnya, malah bertanya dan terkesan enggan menyampaikan, tanggapan terkait keluhan pelanggannya saat dikonfirmasi.



"Mohon maaf baru bisa menghubungi kembali Pak. Ada yang bisa kita bantu Pak," tulis Manajer PLN ULP Batubara dalam pesan selularnya.

Sementara, Manager PT PLN (Persero) UP3 Pematang Siantar, Hasudungan Siahaan saat dimintai tanggapannya tentang penyampaian keluhan pelanggan, melalui pesan percakapan selularnya.

Namun, sangat disesalkan atas penyampaian keluhan pelanggan terkait layanan kelistrikan dan kerap terjadi pemadaman di wilayah ULP PLN Batubara, hingga rilis berita ini dilansir kepada publik tidak direspon.

Diberitakan sebelumnya, tentang masyarakat yang berkeluh kesah terhadap kinerja PT PLN ULP Lima Puluh yang berkantor di Kabupaten Batubara, terkait buruknya layanan kelistrikan.

Pemadaman listrik kerap terjadi dan berdampak pada aktivitas perekonomian masyarakat, terlebih bagi pelanggan yang berada di pelosok pedesaan.

Pasalnya, PT PLN ULP Lima Puluh tanpa pemberitahuan belakangan ini pemadaman arus listrik kerap terjadi. Bahkan, dalam sehari pemadaman terjadi lebih dari sekali.

Informasi diungkapkan, pria berinisial A, warga Dusun Sei Lompong, Huta III, Nagori Riah Naposo, Kecamatan Ujung Padang, Kabupaten Simalungun, Selasa (29/10/2024), sekira pukul 20.43 WIB.

"Desa kami, Lae... Kalau listrik padam, pihak PLN tidak tanggap dan selalu lamban petugasnya datang," sebut A melalui pesan percakapan selularnya.



Kemudian, A menuturkan, tanpa pemberitahuan pemadaman ini kerap terjadi dan kondisi ini, berulang kali. Sementara, warga menunggu dalam gelap hingga



berjam-jam lamanya.

"Seperti yang terjadi pada malam ini, sejak tadi siang sekira pukul 15.00 WIB pemadaman terjadi hingga jam 20.00 WIB, tidak ada tanda kehidupannya," sesal A dalam pesan tertulisnya.

Kemudian, Ia menambahkan, kinerja perusahaan berplat merah ini sangat menyusahkan pelanggan, karena pemadaman pada malam hari, akan menyulitkan anak-anak belajar.

"Akibat listrik padam, anak-anak yang mengerjakan tugas sekolahnya kesulitan dan hal ini tidak dapat ditoleransi lagi," tegasnya.

Terpisah, Yunita Panjaitan selalu Manajer PLN ULP Batubara dihubungi melalui pesan percakapan selularnya, hingga rilis berita ini dilansir ke publik, terkesan enggan memberikan respon dan tanggapan.