

Prosedur Layanan :

1. Salam Pembuka.

“PLN 123 selamat pagi/siang/sore/malam, dengan (..... Nama CSO) bisa dibantu ?”

(Penelepon Melaporkan Kerusakan Instalasi Bangunan).

2. Menanyakan nama penelepon atau menyapa Penelepon.

Contoh :

“ Mohon maaf, dengan (Bp/Ibu) siapa saya berbicara ? ”

- Jika data penelepon tampil pada Aplikasi CRM (pernah menghubungi CC PLN 123 dengan nomor telepon yang digunakan sebelumnya), maka **lihat SOP Menyapa Nama Pelanggan.**

3. Menanyakan apakah sudah pernah melaporkan permasalahan tsb sebelumnya.

Contoh :

“... Apakah (Bapak/Ibu) sudah melaporkan hal ini sebelumnya ...”

A. Jika “Belum Pernah Lapor”, maka lanjut ke poin berikutnya (No.4).

B. Jika “Sudah Lapor Sebelumnya”, maka :

1. CSO menanyakan :

- Nomor Lapor APKT (Gangguan) atau No. Tiket ListriQu yang diberikan saat Pelanggan lapor ke CC PLN 123 maupun ListriQu, atau
- Nomor telepon saat menghubungi CC PLN 123 atau
- Nama Pelapor.

2. Lakukan Pencarian Data Laporan Sebelumnya pada Aplikasi ListriQu Berdasarkan Keterangan di Atas yang Memungkinkan.

a. Jika Data Laporan Pelanggan Ditemukan, maka :

1. Lakukan pengecekan status penyelesaian laporan tsb pada aplikasi ListriQu.
2. Sampaikan kepada Pelanggan status terakhir penyelesaian laporannya sesuai informasi yang terdapat pada aplikasi ListriQu **(REQUEST, ORDER, PENUGASAN & SELESAI).**

3. Sampaikan juga kepada Pelanggan bahwa *“Untuk informasi lebih lanjut, silahkan Pelanggan menghubungi kembali ke CC ListriQu di nomor “...150-456..”*
4. Lakukan ceklist **“LAPORAN BERULANG”** pada laporan tsb di aplikasi ListriQu.



The image shows a screenshot of a software interface. At the top, there is a grey box labeled 'OPSI'. Below it, there is a blue button with white text that reads 'LAPOR ULANG'.

5. Buat laporan pada **CRM dan APKT Keluhan (Issue Closed)** dengan pemilihan Tipe & Sub Tipe Keluhan sesuai capture di bawah ini :



The image shows a screenshot of a form titled 'Keluhan'. It has two fields: 'Tipe Keluhan' with the value 'Informasi' and 'Tipe Sub Keluhan' with the value 'Kondisi Jaringan Listrik'.

Permasalahan:

“... LAPOR ULANG GANGGUAN IML, PADAM SEBAGIAN BANGUNAN, MCB/SEKRING DALAM TURUN, TELAH DIARAHKAN MENGHUBUNGI CC LISTRIQU. NO. LAPOR SEBELUMNYA : G”

- b. Jika Data Laporan Pelanggan Tidak Ditemukan pada Aplikasi ListriQu,** maka :
 1. **Lakukan pencarian data pada aplikasi CC PLN 123** (APKT Gangguan maupun CRM), kemungkinan laporan Pelanggan masuk pada laporan gangguan dari sisi PLN yang disampaikan ke Unit PLN terkait.
 - Jika laporan tsb **“Ditemukan”**, maka perlakukan layanannya mengacu pada SOP laporan berulang gangguan 1 Persil Padam.
 - Jika laporan tsb **“Tidak Ditemukan”**, maka perlakukan layanannya lihat pada poin 2 (dua) di bawah ini.
 2. Jika tetap tidak ditemukan baik di aplikasi ListriQu maupun Aplikasi CC PLN 123 (APKT), maka lakukan Lakukan penginputan kembali laporan Pelanggan pada aplikasi CC PLN 123 (APKT Gangguan & CRM), dengan menambahkan keterangan sesuai contoh penulisan Work Order di bawah ini :

Contoh Pencatatan WO :

*“...PADAM SEBAGIAN BANGUNAN, KONSLET DI RUANG DAPUR,
SEBELUMNYA TELAH DILAPORKAN NAMUN DATA TIDAK DITEMUKAN ...”*

4. Menanyakan Pelanggan Menggunakan Listrik Prabayar atau Pascabayar.

Contoh :

“Saat ini Bp/Ibu (nama penelepon) menggunakan layanan yang membayar bulanan atau menggunakan pulsa ?”

5. Menanyakan posisi MCB pada APP (kWh Meter) dan sikring/MCB dalam rumah (ON /OFF)

Contoh :

“Untuk posisi MCB pada APP (kWh Meter) dan sikring/MCB dalam rumah ON/OFF ?”

- a. Jika posisi MCB pada APP (kWh Meter) dan sikring/MCB dalam posisi ON, maka lihat **SOP 1 Rumah Padam.**
- b. Jika posisi MCB pada APP (kWh Meter) OFF dan sikring/MCB dalam ON, maka lihat **SOP MCB Lemah.**
- c. Jika posisi MCB pada APP dan sikring/MCB dalam OFF, maka **Lanjut ke poin berikutnya.**
- d. Jika posisi MCB pada APP ON dan sikring/MCB dalam OFF, maka **Lanjut ke poin berikutnya.**

Catatan :

- a. Jika Pelanggan menginformasikan sebagian bangunannya dalam 1 persil (1 IDPEL/ 1 kWh Meter) dan Pelanggan tidak mengetahui posisi tungkai MCB baik MCB pada kWh Meter maupun MCB/sikring dalam bangunan (kondisi Pelanggan tidak memungkinkan untuk menginformasikan hal tsb), maka laporan Pelanggan tsb **disampaikan ke Unit PLN terkait melalui APKT Gangguan.**
- b. CSO tidak perlu menanyakan Daya terpasang maupun IDPEL.

6. Menanyakan Peralatan Elektronik yang Terakhir Digunakan oleh Penelepon.

Contoh :

“... Sebelumnya (Bapak/Ibu) menggunakan peralatan elektronik apa sehingga listriknya padam ? ...”

- Jika penelepon mengetahui, maka **Lanjut ke poin berikutnya**
- Jika penelepon tidak mengetahui, maka **Lanjut ke poin 8**

7. Memberikan edukasi untuk tidak menyalakan kembali peralatan elektronik yang terakhir digunakan (yang menyebabkan padam).

Contoh :

“... Mohon untuk sementara peralatan elektronik tsb tidak gunakan dahulu, kemudian (Bp/Ibu) dapat menaikkan kembali MCB dan Sikring pada kWh Meter ...”

8. Menyampaikan kepada Pelanggan bahwa gangguan yang terjadi adalah di sisi instalasi milik Pelanggan.

Contoh :

“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, sesuai informasi yang {Bapak/Ibu} sampaikan, gangguan yang terjadi kemungkinan di instalasi bangunan milik {Bapak/Ibu}, bukan dari gangguan jaringan PLN ...”

9. Tanyakan Wilayah / Provinsi Lokasi Gangguan yang Dilaporkan Pelanggan.

- a. Jika lokasi yang dilaporkan Pelanggan masuk dalam wilayah **“PULAU JAWA, BALI, KALIMANTAN, NTB (NUSA TENGGARA BARAT), BANGKA BELITUNG (BABEL), LAMPUNG & SUMBAR (SUMATERA BARAT)”**, maka catat laporan Pelanggan tsb pada **“APKT GANGGUAN”** dengan memilih / klik **Tipe WO “IML”** seperti capture di bawah ini. (**Lanjut ke No.10**).



Catatan :

- Sebelumnya hanya untuk wilayah di **Pulau Jawa saja**.

- Terhitung mulai Tgl. 07 Juni 2021, terdapat penambahan wilayah yaitu **Kalimantan Barat**.
 - Tgl. 10 Juni 2021 untuk wilayah **NTB (Nusa Tenggara Barat)**.
 - Tgl. 07 Juli 2021, terdapat penambahan wilayah **Bali & Kaltimra (Kalimantan Timur & Utara)**.
 - Tgl. 13 Juli 2021, Penambahan wilayah **Bangka Belitung (Babel) & Lampung**.
 - Tgl. 26 Juli 2021, Penambahan wilayah **Kaltengsel (Kalimantan Tengah & Kalimantan Selatan serta Sumbar (Sumatera Barat)**.
- b. Jika lokasi yang dilaporkan Pelanggan **diluar wilayah tsb** pada poin a di atas (diluar wilayah Pulau Jawa, Bali, Kalimantan, NTB, Bangka Belitung, Lampung & Sumbar), maka arahkan Pelanggan untuk **menghubungi Call Center Kementerian ESDM di nomor 021-136** atau dapat mengakses **Website DJK : slodjk.esdm.go.id/instalatir/terdaftar** untuk mengetahui daftar Instalatir yang resmi. (**Issue Close di CC PLN 123**).

10. Memberikan edukasi perihal kewenangan dan tanggung jawab penanganan gangguan pada Instalasi Bangunan milik Pelanggan serta informasi dikenakan Biaya (Untuk laporan gangguan IML di wilayah yang sudah tersedia layanan ListriQu).

Contoh :

“...Kewenangan PLN adalah dari kabel di tiang hingga kWh Meter. Apabila kerusakan yang terjadi pada Instalasi Bangunan di rumah Bapak/Ibu (... nama penelepon ...), maka perbaikannya bukan merupakan kewenangan PLN. Laporan gangguan di instalasi {Bapak/Ibu}, akan kami koordinasikan ke Petugas yang berwenang untuk memperbaikinya dan akan dikenakan BIAYA untuk perbaikannya, apakah {bapak/Ibu} bersedia ?

- a. Jika **“Bersedia”**, maka lanjut penyampaian informasi berikut ini :
- “... Baik ... nanti {Bapak/Ibu} akan dihubungi oleh petugas dari Call Center ListriQu, dan untuk selanjutnya, apabila ada gangguan atau keluhan instalasi, {Bapak/Ibu} dapat menghubungi Call Center ListriQu ...”*
- Pada APKT pilih/klik **“IML (Dilayani ListriQu / Khusus Pulau Jawa, Bali, Kalimantan, Lampung, Babel, Sumbar, NTB)”**

Gangguan Keluhan

Tipe Permasalahan * : Tetangga Tidak Turut Padam

Permasalahan * :

Tipe WO : ☐ WO Autodispatch
☒ IML (Dilayani ListriQu / Khusus Pulau Jawa, Bali, Kalimantan, Lampung, Babel, Sumbar, NTB)
☐ IML (Tidak Dilayani ListriQu)

b. Jika **“Tidak Bersedia”**, maka :

- Buat laporan **“APKT GANGGUAN”**
- **Pilih / klik “IML (Tidak Dilayani ListriQu)”**.
- Permasalahan :

“LISTRIQU : GANGGUAN IML PADAM SEBAGIAN BANGUNAN, KORSLETING DI RUANG DAPUR. PELANGGAN TIDAK BERSEDIA MEMBAYAR KARENA ”

Gangguan Keluhan

Tipe Permasalahan * : Tetangga Tidak Turut Padam

Permasalahan * :

Tipe WO : ☐ WO Autodispatch
☐ IML (Dilayani ListriQu / Khusus Pulau Jawa, Bali, Kalimantan, Lampung, Babel, Sumbar, NTB)
☒ IML (Tidak Dilayani ListriQu)

- c. **Jika Pelanggan menanyakan besaran biayanya**, maka sampaikan untuk biayanya nanti dapat ditanyakan kepada petugas ListriQu.
- d. Laporan Pelanggan tetap akan terkirim ke ListriQu dan dari petugas ListriQu akan melakukan Callback kepada Pelanggan.
- e. Status laporan pada APKT akan menjadi **“BATAL”**.

Keterangan :

- a. **Jika Pelanggan menanyakan mengenai ListriQu**, maka sampaikan **(PASIF)** :

“... ListriQu adalah layanan pemeriksaan dan perbaikan gangguan instalasi listrik di bangunan Pelanggan ...”

- b. **Jika Pelanggan menanyakan apakah ListriQu bagian dari PLN**, atau apakah PLN bisa memperbaiki listrik Pelanggan, maka sampaikan **(PASIF)** :

“... ListriQu bukan bagian dari PLN, ListriQu adalah jasa konsultasi masalah kelistrikan di instalasi Pelanggan ...”

- c. Jika Pelanggan menanyakan Mengapa PLN bisa bekerjasama dengan jasa konsultasi tsb (ListriQu), maka sampaikan **(PASIF)** :

“... ListriQu bukan bagian dari PLN, ListriQu adalah jasa konsultasi masalah kelistrikan di instalasi Pelanggan ...”

- d. Call Center ListriQu beroperasi **selama 24 jam**.

11. Tanyakan Alamat Lengkap Penelepon / Alamat Persil yang Terjadi Gangguan Beserta Acuan Lokasinya serta data Provinsi, Kabupaten, Kecamatan, Kelurahan dan mengisinya sesuai kolom **(Untuk laporan – IML (Dilayani ListriQu))**.

Contoh :

“Baik {Bapak/Ibu}, Mohon dibantu dengan alamat lengkapnya ?”

“Masuk Provinsi apa ?”

“Kabupaten nya ?”

“Kelurahan dan Kecamatan apa ?”

“Acuan lokasinya dekat apa ?”

- **Untuk laporan yang tidak berkenan dikenakan Biaya**, maka cukup tanyakan wilayah dan Provinsi Pelanggan.

12. Mengisi Titik Koordinat Sesuai Alamat Persil yang Terjadi Gangguan.

- Klik Maps
- Isi alamat Penelepon sesuai APKT pada pencarian dan klik cari
- Double klik icon warna merah
- Klik tanda silang dipojok kanan atas
- Pastikan CSO menginput alamat yang sama pada APKT dan pencarian di Maps

13. Menanyakan Waktu (Tanggal) Kunjungan yang diinginkan sesuai kesiapan Pelanggan untuk dilakukan pemeriksaan IML oleh petugas ListriQu ke lokasi yang dilaporkan.

14. Melakukan Pengisian Data yang Diperlukan pada Aplikasi (APKT) sesuai ketentuan berdasarkan wilayah yang dilaporkan Pelanggan (Pulau Jawa, Bali, Kalimantan, NTB, Bangka Belitung, Lampung & Sumbar atau diluar wilayah tsb).

a. Jika lokasi yang dilaporkan Pelanggan masuk di wilayah “PULAU JAWA, BALI, KALIMANTAN, NTB, BANGKA BELITUNG, LAMPUNG & SUMBAR”, maka :

- o Catat laporan tsb pada APKT : “Gangguan”
- o Pilih Tipe Permasalahan : “Tetangga Tidak Turut Padam”
- o Input Permasalahan sesuai yang disampaikan Pelanggan.

Contoh Penulisan WO :

*“GANGGUAN IML, PADAM SEBAGIAN RUMAH, MCB DALAM/SEKRING TURUN.
LISTRIK PRABAYAR, MCB PLN (ON/OFF), WAKTU KUNJUNGAN YANG DIINGINKAN
TGL. DD/MM/YY”*

- o Pilih Tipe WO : “IML”.



- o Untuk Gangguan selain IML (Jika tidak klik IML), maka secara otomatis akan ter-setting menjadi WO Autodispatch.



- o Menentukan / Memastikan Posko sesuai alamat yang dilaporkan
- o Laporan Pelanggan akan terkirim secara otomatis ke ListriQu untuk ditindaklanjuti.
- o Status pada APKT Gangguan akan menjadi “BATAL”

- b. Jika lokasi yang dilaporkan Pelanggan masuk wilayah “**DI LUAR wilayah : PULAU JAWA, BALI, KALIMANTAN, NTB, BANGKA BELITUNG, LAMPUNG & SUMBAR**”, maka:
- Arahkan Pelanggan untuk **menghubungi Call Center Kementerian ESDM** di nomor **021-136** atau dapat mengakses **Website DJK** : slodjk.esdm.go.id/instalatir/terdaftar untuk mengetahui daftar Instalatir yang resmi.
 - Catat laporan tsb pada **APKT : “Keluhan” (Issue Close di CC PLN 123)**.
 - **Pilih Tipe & Sub Tipe Keluhan sesuai capture di bawah ini :**

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Kondisi Jaringan Listrik

- Input Permasalahan sesuai yang disampaikan Pelanggan.

Contoh Penulisan WO :

“GANGGUAN IML, PADAM SEBAGIAN RUMAH, MCB DALAM/SEKRING TURUN. ALAMAT DI WILAYAH PALEMBANG, TELAH DIINFORMASIKAN MENGHUBUNGI CC ESDM DI 021-136, PELANGGAN MENGETI”

- **Issue Close di CC PLN 123.**

15. Memberikan penegasan atas kejelasan informasi yang disampaikan oleh CSO.

Contoh :

“Apakah informasi yang Saya sampaikan sudah cukup jelas ?”

- a. Jika **“Sudah Jelas”**, lanjut ke poin berikutnya.
- b. Jika **“Belum / Kurang Jelas”**, maka :

Sampaikan kembali untuk informasi yang menurut Pelanggan belum / kurang jelas.

16. Menyampaikan garansi layanan atas permasalahan yang dilaporkan oleh Pelanggan dan menginformasikan bahwa Pelanggan akan dihubungi oleh petugas dari Call Center ListriQu untuk tindaklanjutnya.

Contoh :

“... Baik Bapak/Ibu (... nama pelanggan ...), untuk laporannya telah kami sampaikan ke Call Center ListriQu, nanti {Bapak/Ibu} akan dihubungi dari petugas Call Center ListriQu untuk menindaklanjuti laporan {Bapak/Ibu}, mohon dipastikan nomor teleponnya dapat dihubungi ...”

- **Jika penelepon menanyakan estimasi waktu penanganan**, maka CSO menginformasikan bahwa untuk hal tsb akan disampaikan dari petugas Call Center ListriQu.

17. Menginformasikan “Nomor Lapor APKT GANGGUAN” kepada Pelanggan yang bersedia dilayani oleh ListriQu.

Contoh :

*“... Mohon dicatat untuk nomor bukti lapornya, .. **G xxxxxxxxxxx** ...”*

18. Menginformasikan kepada Pelanggan mengenai Aplikasi PLN Mobile untuk laporan gangguan yang disebabkan dari PLN dan menghubungi Call Center ListriQu untuk laporan gangguan yang disebabkan dari Instalasi Bangunan Pelanggan.

Contoh :

“... kami informasikan juga, untuk selanjutnya jika ada keluhan atau kondisi padam yang disebabkan oleh PLN, {Bapak/Ibu} dapat menggunakan aplikasi PLN Mobile, saat ini sudah tersedia di App Store dan Play Store.

*“... Dan jika {Bapak/Ibu} ingin melaporkan gangguan yang disebabkan pada Instalasi Bangunannya, {Bapak/Ibu} dapat menghubungi Call Center ListriQu baik melalui telepon maupun Whatsapp di nomor “... **150-456** ...” atau menggunakan aplikasi ListriQu.*

19. Menawarkan bantuan lain.

Contoh :

“... Ada lagi yang bisa dibantu ? ...”

20. Salam Penutup (Tanpa Campaign ILP & Customer Intimacy).

Contoh :

“... Terima kasih telah menghubungi PLN 123 selamat (pagi/siang/sore/malam) Bp/Ibu (Nama penelepon) ...”.

Keterangan Tambahan :

1. **PENGEDITAN LAPORAN / PEMBATALAN LAPORAN :**

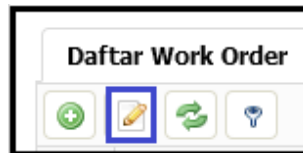
A. EDIT / KOREKSI DATA :

Jika pada laporan yang sudah dibuat akan dilakukan koreksi data (edit data), maka :

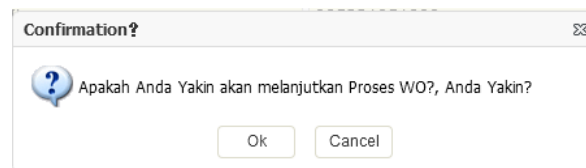
1. **Tanyakan Nomor Lapor APKT (Gangguan) atau No. Lapor ListriQu.**

a. **Pencatatan pada aplikasi ListriQu :**

- Klik Icon **“EDIT seperti capture di bawah ini”** pada laporan yang akan dikoreksi/diedit di aplikasi ListriQu.



- Lakukan edit pada data yang akan dirubah.
- Klik **“SIMPAN”**
- Klik **“OK”** pada notifikasi konfirmasi yang muncul.



b. **Pencatatan pada APKT CC PLN 123 :**

- Catat laporan tsb pada **APKT : “Keluhan” (Issue Close di CC PLN 123).**
- **Pilih Tipe & Sub Tipe Keluhan sesuai capture di bawah ini :**



- Input Permasalahan sesuai yang disampaikan Pelanggan.

Contoh Penulisan WO :

GANGGUAN IML, PADAM SEBAGIAN RUMAH, MCB DALAM/SEKRING TURUN. KOREKSI TANGGAL KUNJUNGAN. NO. LAPOR SEBELUMNYA G....., TELAH DISESUAIKAN DI APLIKASI LISTRIQU.

- **ISSUE CLOSE di CC PLN 123.**

2. Koreksi atau Edit data dapat dilakukan jika status laporan masih belum status “PENUGASAN”.

Jika dalam status Penugasan, Pelanggan menghubungi kembali ke CC PLN 123 dan diperlukan Koreksi atau Pembatalan Laporan, maka Pelanggan diarahkan untuk menghubungi Call Center ListriQu.

B. PEMBATALAN LAPORAN :

Jika Pelanggan menghubungi kembali dan menginginkan laporan yang telah disampaikannya untuk dibatalkan maka :

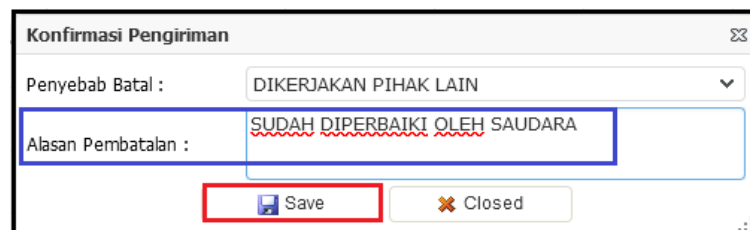
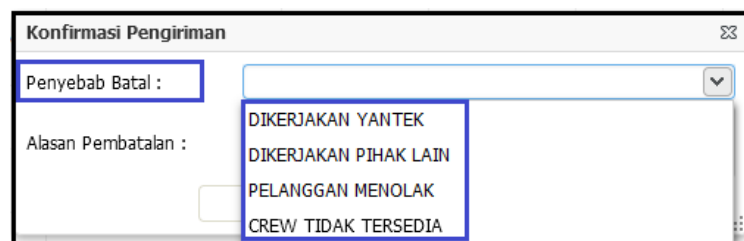
- **Tanyakan Nomor Lapor APKT Gangguan / ListriQu.**

1. **Pencatatan pada aplikasi ListriQu :**

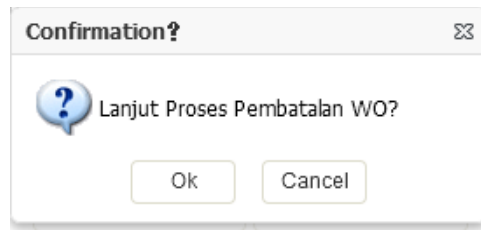
- Klik “**BATAL WO**” pada laporan yang akan dibatalkan.

	Order No	source	Info Pelanggan		Laporan Berulang	Status	keterangan	Info Callback		OPSI
			Nama Pelanggan	rtan				Last Call	Keterangan	
1	LQ-2012221086 2	CC123	BP ISMAIL			REQUEST ORDER				BATAL WO

- Pilih keterangan “**Penyebab Batal**” yang tersedia pada aplikasi & “**Alasan Pembatalannya**” sesuai informasi Pelanggan, kemudian klik “**Save**”.



- c. Selanjutnya klik “**OK**”



d. Laporan Pelanggan akan terhapus dari Data Laporan IML di aplikasi ListriQu.

2. **Pencatatan pada APKT CC PLN 123 :**

- Catat laporan tsb pada **APKT : “Keluhan” (Issue Close di CC PLN 123).**
- **Pilih Tipe & Sub Tipe Keluhan sesuai capture di bawah ini :**

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Kondisi Jaringan Listrik

- Input Permasalahan sesuai yang disampaikan Pelanggan.

Contoh Penulisan WO :

GANGGUAN IML, PADAM SEBAGIAN RUMAH, MCB DALAM/SEKRING TURUN. PELANGGAN MEMBATALKAN LAPORANNYA. NO. LAPOR SEBELUMNYA G....., TELAH DISESUAIKAN DI APLIKASI LISTRIQU.

- **ISSUE CLOSE di CC PLN 123.**

2. **Catatan terkait tahapan perubahan / penyesuaiannya :**

- a. **Tgl. 05 April 2021, berlaku di wilayah Pulau Jawa,**
- b. **Tgl. 07 Juni 2021, penambahan di wilayah “KALIMANTAN BARAT & NTB”,** sesuai perubahan pada Aplikasi (APKT),
- c. **Tgl. 01 Juli 2021,** mulai berlaku ketentuan penambahan penanda pada APKT untuk status Pelanggan yang berkeberatan dikenakan biaya **“IML (Tidak Dilayani ListriQu)”** dan
- d. **Tgl. 07 Juli 2021,** penambahan di wilayah **Bali & Kaltimra (Kalimantan Timur & Utara).**
- e. **Tgl. 13 Juli 2021,** penambahan di wilayah **Bangka Belitung & Lampung.**
- f. **Tgl. 26 Juli 2021,** penambahan di wilayah **Kaltengsel & Sumbar.**