

STANDAR OPERASI PROSEDUR

Tambahan Penjelasan Untuk SOP Gangguan Banyak/Beberapa Bangunan Padam

Tujuan :

1. Memberikan panduan kepada Customer Service Officer (CSO) PLN 123 dalam memberikan layanan untuk beberapa kondisi keluhan Pelanggan “Banyak Padam dan beberapa bangunan padam di wilayah Tertentu”
2. Pelanggan mendapatkan kepastian informasi perihal penyebab padam dan estimasi waktu penanganannya sesuai data dan informasi yang diberikan dari Unit PLN/Posko terkait.
3. Memberikan kemudahan secara Administrasi kepada petugas di Unit PLN/Posko terkait, memberikan informasi yang lebih akurat, mempercepat serta meminimalkan kekeliruan dalam proses penyelesaian atas laporan Pelanggan yang diterima melalui CC PLN 123 mengenai gangguan penyaluran tenaga listrik yang bersifat menyeluruh atau sebagian wilayah.

Referensi :

1. Pedoman Proses Pelayanan Pelanggan 2011
2. UU NO. 11 TAHUN 2008 TENTANG KETENAGALISTRIKAN PASAL pasal 28 & 29 ayat (1) Konsumen berhak untuk: butir (a). mendapat pelayanan yang baik;
3. UU no 8/1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 s/d 5 mengenai hak dan kewajiban konsumen.

Ruang Lingkup :

- Mekanisme layanan gangguan Banyak Padam dan Beberapa Bangunan Padam pada laporan pertama.
- Mekanisme layanan gangguan Banyak Padam dan Beberapa Bangunan Padam pada laporan selanjutnya (berulang).

Prosedur :

I. CSO menerima keluhan pelanggan perihal padam banyak/beberapa bangunan atau padam meluas di suatu wilayah tertentu.

1. CSO melakukan probing sesuai ketentuan yang telah berlaku sebelumnya
2. CSO mencari informasi mengenai padam tsb pada aplikasi yang tersedia/telah ditentukan yaitu : **CRM => KNOWLEDGE BASE => INFO PADAM**
3. Apabila informasi tsb sudah ada pada aplikasi yang tersedia/telah ditentukan sesuai syarat & ketentuan berlaku, maka CSO dapat menyampaikan sesuai data yang ada, namun bahasa yang digunakan/disampaikan ke Pelanggan harus dapat dipahami oleh Pelanggan khususnya untuk istilah-istilah yang bersifat teknik.

Syarat & ketentuannya yaitu :

- a. Sudah terdapat informasi penyebab padam pada aplikasi yang telah ditentukan.
 - b. Sudah terdapat informasi mengenai wilayah yang terkena padam secara detail pada aplikasi yang telah ditentukan.
 - c. Sudah terdapat informasi estimasi waktu padamnya pada aplikasi yang telah ditentukan.
 - d. Ketiga syarat dan ketentuan tsb dikirimkan melalui email ke Backoffice CC PLN 123 sesuai site yang terkait.
4. Perlakuan Layanan pada Aplikasi :
- a. Mencatat di APKT "**Keluhan**" dengan memilih :
 - i. Tipe Permasalahan : "**Instalasi Listrik**"
 - ii. Sub Tipe Permasalahan : "**Info**"
 - iii. Penulisan pada kolom permasalahan :

Contoh :

"Informasi estimasi padam di wilayah tsb. (gangguan Penyulang *), estimasi waktu normal jam *), ref : 10/02/2016 14:59 - CC.51.YULI.

Capture Aplikasi "Info Padam" :

The screenshot displays the 'Info Padam' application interface. On the left, a sidebar menu shows 'Main', 'News', 'Info & Knowledge', 'S.O.P', 'Informasi', 'Kebijakan', 'Ketentuan', 'Pencarian', and 'Cari Lokasi'. The 'Info Padam' section is highlighted. The main area shows a table of power outage records with columns for 'No', 'Tanggal', and 'Jenis'. A detailed view of a specific incident is shown on the right, with fields for 'Tanggal Buat', 'Tanggal update', 'Tanggal', 'Distribusi', 'Area', 'Rayon', 'Jenis Padam', 'Wilayah Padam', 'Jam Padam', 'Jam Nyala', 'Penyulang', and 'Gardu'. The 'Jenis Padam' field is set to 'PEMELIHARAAN'. The 'Wilayah Padam' field contains the text: 'LEMBANG, JAKSA AGUNG SUPRPTO, PANDERMAN, ANJASMORO, BRIGJEN S RYADI, PANJAITAN, MALABAR, KEL PENANGGUGAN, KEC KLOJEN, DSK'. The 'Jam Padam' field is set to '2016-02-10' and '10:23'. The 'Jam Nyala' field is set to '2016-02-10' and '13:23'. The 'Penyulang' field is set to 'TIDAR'. The 'Gardu' field is empty. The 'Tanggal Buat' field is set to '10/02/2016 10:52 - CC.51.FITRI' and the 'Tanggal update' field is set to '10/02/2016 14:59 - CC.51.YULI'. The 'Distribusi' field is set to 'JAWA TIMUR' and the 'Area' field is set to 'MALANG'. The 'Rayon' field is set to 'MALANG KOTA'. The 'Gardu' field is empty. The 'History' and 'Tutup' buttons are visible at the bottom right of the detailed view.

b. Pelanggan tidak diberikan nomor lapor

5. Apabila salah satu dari ketiga syarat dan ketentuan seperti yang dimaksud pada nomor 3 di atas belum ada pada aplikasi yang tersedia/telah ditentukan, maka CSO harus tetap mencatat sesuai standar pencatatan gangguan seperti biasanya yaitu :
 - a. Mencatat di APKT "**Gangguan**"
 - b. Pelanggan diberikan nomor lapor

II. Apabila Pelanggan menghubungi kembali terkait laporan sebelumnya karena listriknya masih padam, maka yang harus dilakukan CSO adalah :

1. CSO Menanyakan apakah Pelanggan pernah melaporkan hal tersebut sebelumnya

Jika pelanggan pernah melaporkan sebelumnya, maka :

- a. Tanyakan nomor telepon yang digunakan pada saat melapor, apabila Pelanggan tidak dapat menginformasikannya maka tanyakan nama pelapor yang digunakan pada saat melapor, kemudian CSO mencari laporan Pelanggan yang dimaksud.
 - i. CSO mencari laporan Pelanggan berdasarkan histori nomor telepon Pelanggan atau nama Pelapor pada saat menghubungi sebelumnya yang terdapat pada aplikasi atau melihat data yang langsung tertera/tampil pada PC CSO.
 - ii. Selanjutnya dilayani sesuai ketentuan yang berlaku yaitu melakukan verifikasi data kemudian menyampaikan informasi yang ada pada Aplikasi yang tersedia mengenai penyebab padam di wilayahnya dan estimasi waktu serta penanganan yang telah dilakukan oleh petugas dari Unit PLN terkait.
 - iii. CSO membuat laporan **di APKT "Keluhan" (selama informasinya sudah ada di Info Padam).**
 - iv. Pelanggan tidak diberikan nomor lapor.
- b. **Jika Pelanggan belum pernah melaporkan** hal tersebut sebelumnya, maka layanan yang diberikan mengacu pada prosedur point I di atas.
- c. **Jika data pelapor tetap tidak diketemukan**, agar dilakukan pencatatan data kembali di APKT "**Keluhan**" selama sudah terdapat informasi pada aplikasi yang tersedia.

2. Jika laporan sebelumnya "TELAH**" diclosed/diselesaikan dari Unit atau Posko terkait dengan kondisi :**

- a. Terdapat keterangan penyebab padam dan estimasi waktu padam sesuai yang diinformasikan oleh Unit PLN atau Posko terkait kepada Backoffice di site terkait dan terdapat informasinya di Knowledge Base Contact Center PLN 123, maka **CSO mencatat laporan tsb di APKT "Keluhan" dengan penulisan permasalahan seperti tersebut di atas dengan penambahan keterangan "No lapor sebelumnya". Pelanggan tidak diberikan nomor lapor.**
- b. Tanpa keterangan atau keterangan penyebab padam tidak sesuai yang diinformasikan oleh Unit PLN atau Posko terkait kepada Backoffice serta tidak sesuai/tidak ada informasinya di Knowledge Base Contact Center PLN 123, maka **CSO mencatat laporan tsb di APKT "Gangguan". Pelanggan diberikan nomor lapor.**

Contoh penulisan pada kolom permasalahan apabila keterangan tidak sesuai dengan yang diinformasikan :

"Banyak Rumah Padam, laporan sebelumnya Gxxxx , Ket. Posko di APKT *), Ket Unit di Info Padam *), ref : 10/02/2016 14:59 - CC.51.YULI.

3. Jika laporan sebelumnya **"BELUM"** diclosed/belum diselesaikan dari Unit atau Posko terkait, maka CSO melakukan "klik" lapor ulang pada laporan sebelumnya dan menyampaikan informasi penyebab padam serta estimasi waktu penyelesaiannya apabila sudah ada di Knowledge Base.
4. Jika pada data **"Info Padam"** estimasi waktunya sudah tidak sesuai (**listrik belum menyala sesuai waktu yang dijanjikan**), dan **CC PLN 123 belum mendapatkan kembali informasi dari Posko/Unit terkait** (tidak ada informasi di aplikasi) atau menurut informasi Pelanggan dan setelah dilakukan probing lanjutan ternyata masih Banyak Padam di wilayahnya atau hanya di tempat Pelanggan saja, maka :

a. Jika masih banyak padam :

Sampaikan permohonan maaf dan informasikan bahwa sebelumnya di wilayah tsb sedang terjadi gangguan pada jaringan *), dengan perkiraan waktu *), apabila ternyata di wilayah Pelanggan masih padam, maka akan dikoordinasikan kembali ke Unit PLN terkait.

Perlakuan Layanan pada Aplikasi :

- i. CSO mencatat laporan Pelanggan di APKT **"Gangguan"**
- ii. Pelanggan diberikan Nomor Lapor
 - a) Tipe Permasalahan : **"Tetangga Turut Padam"**
 - b) Penulisan pada kolom Permasalahan :
 - ***Jika laporan sebelumnya dicatat pada APKT "Keluhan", maka pencatatannya :***
"Banyak Padam, terdapat gangguan penyulang *), estimasi waktu *), namun hingga saat ini listrik di wilayah tsb belum menyala kembali".
 - ***Jika laporan sebelumnya dicatat pada APKT "Gangguan",*** maka agar dicantumkan no lapor tsb pada laporan yang akan dibuat atau melakukan ceklist laporan berulang (apabila status laporan sebelumnya masih aktif/belum disclosed dari Unit PLn terkait) dengan memberikan tambahan keterangan no lapor sebelumnya seperti contoh di bawah ini :

"Banyak Padam, sesuai info, terdapat gangguan penyulang *), estimasi waktu *), namun hingga saat ini belum menyala kembali, no.lapor sebelumnya Gxxxxx.

b. Jika yang padam hanya 1 bangunan saja :

Sampaikan bahwa sebelumnya di wilayah tsb terjadi gangguan pada jaringan *), namun sesuai informasi yang kami terima listrik di wilayah tsb sudah menyala kembali (agar dipastikan dahulu kondisi listrik di wilayah tersebut melalui informasi pada aplikasi yang tersedia), apabila ternyata masih padam hanya di bangunan Pelanggan saja, maka akan dikoordinasikan kembali ke Unit terkait.

Sebelumnya agar dipastikan bahwa padam di bangunan Pelanggan adalah karena gangguan dari jaringan PLN (bukan karena gangguan instalasi bangunan).

i. CSO mencatat laporan Pelanggan di APKT "Gangguan"

○ **Tipe Permasalahan : "Tetangga Tidak Turut Padam"**

○ **Penulisan pada kolom Permasalahan :**

"1 Rumah Padam, sebelumnya di wilayah tsb Banyak Rumah Padam."

ii. Pelanggan diberikan nomor lapor.

5. Jika pada data "Info Padam" estimasi waktunya sudah tidak sesuai dan listrik belum menyala sesuai waktu yang dijanjikan (masih banyak padam), serta CC PLN 123 telah mendapatkan kembali informasi dari Posko/Unit terkait (sudah ada informasi di aplikasi) mengenai penyebab padamnya maka :

a. Sampaikan permohonan maaf dan informasikan bahwa di wilayah tsb sedang terjadi gangguan pada jaringan *), dengan perkiraan waktu sebelumnya *), namun karena *) estimasi waktu normal kembali ± *).

b. Perlakuan Layanan pada Aplikasi :

Mencatat di APKT "Keluhan" dengan memilih :

i. Tipe Permasalahan : **"Instalasi Listrik"**

ii. Sub Tipe Permasalahan : **"Info"**

iii. Penulisan pada kolom permasalahan :

Contoh :

"Informasi estimasi padam di wilayah tsb. (gangguan Penyulang *), estimasi waktu normal jam *), ref : 10/02/2016 14:59 - CC.51.YULI)

Laporan sebelumnya K atau G No :*).

c. Pelanggan tidak diberikan Nomor Lapor

III. Apabila alamat yang disampaikan Pelanggan kurang jelas atau CSO ragu untuk wilayah tsb padam karena gangguan yang dimaksud sesuai informasi pada aplikasi yang tersedia (termasuk wilayah perbatasan), maka CSO harus mencatat laporan Pelanggan tsb pada APKT "Gangguan" seperti ketentuan sebelumnya yang sudah berjalan.

IV. Untuk laporan yang masuk dalam kategori pencatatan di APKT “KELUHAN”, ada beberapa laporan yang harus tetap dicatat di APKT “GANGGUAN” serta dilakukan eskalasi seperti perlakuan layanan urgent/segera dari Backoffice dengan kondisi sbb :

1. Pelanggan melaporkan bahwa di lokasinya terdapat orang yang sedang sakit dan memerlukan alat yang menggunakan energi listrik.
2. Pelanggan kecewa dan berniat akan melaporkan ke Media Massa atau kegiatan lain yang dapat merugikan perusahaan.
3. Pelanggan melaporkan di lokasinya terdapat anggota keluarga yang meninggal dunia.
4. Kondisi-kondisi tertentu yang memerlukan penanganan khusus baik dari sisi tipe Pelanggan, kebutuhan yang bersifat emergency/darurat maupun dari sisi reputasi/nama baik perusahaan.

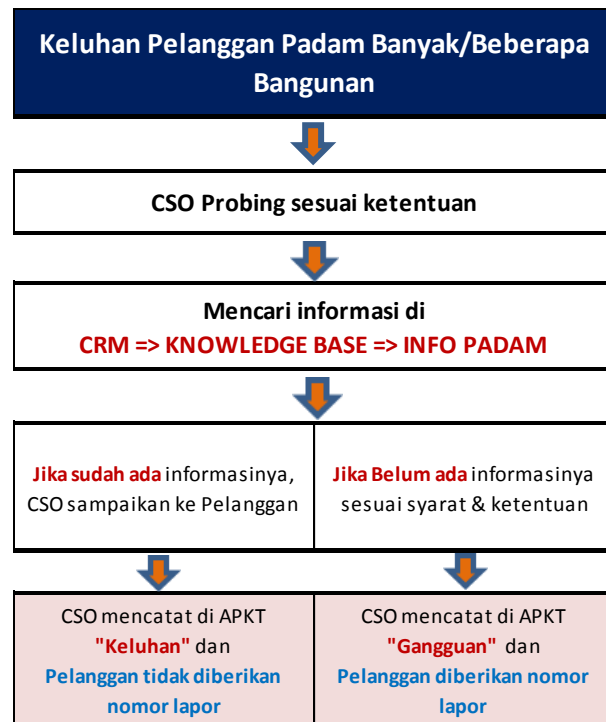
Jika terdapat kondisi-kondisi tsb, maka CSO menyampaikannya ke Team Leader atau Manajemen yang bertugas pada saat itu atau ke Backoffice untuk dikoordinasikan langsung ke Unit/Posko terkait.

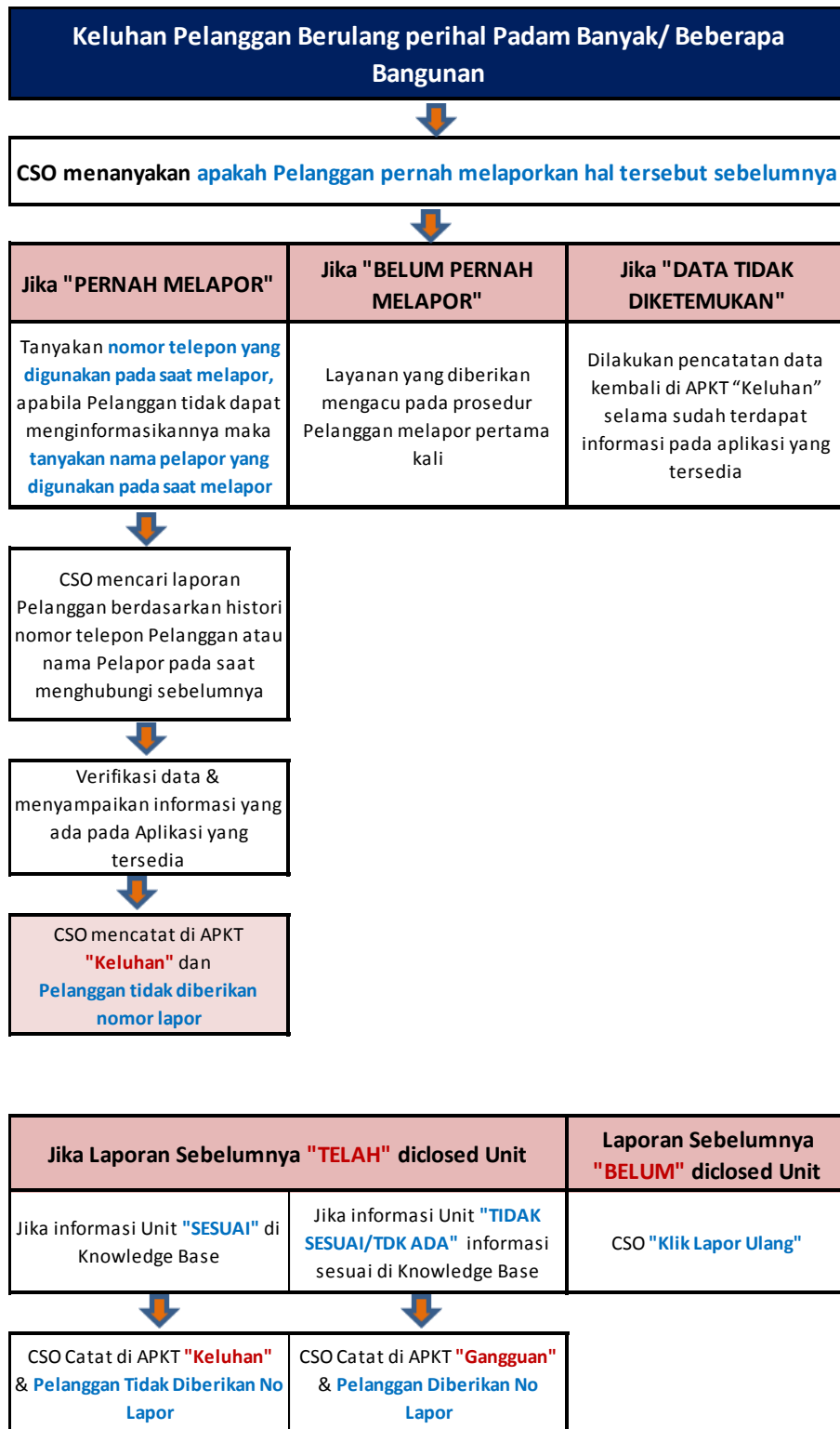
Keterangan :

Untuk yang bertanda *) maksudnya adalah :

Data yang diinformasikan kepada Pelanggan sesuai dengan yang terdapat pada aplikasi yang sudah ditentukan.

Gambaran singkat langkah-langkah yang harus CSO lakukan sesuai permasalahan tsb di atas dengan beberapa kondisi :





Jika estimasi waktu padam di "Info Padam" tidak sesuai (di wilayah Pelanggan masih padam) dan PLN 123 **"BELUM MENDAPATKAN INFORMASI DARI UNIT PLN/POSKO TERKAIT"**

Jika Padam Banyak	Jika Padam hanya 1 Bangunan saja
Akan dikoordinasikan kembali	Akan dikoordinasikan kembali. Sebelumnya pastikan padam tsb bukan karena gangguan instalasi bangunan Pelanggan

Input di APKT **"Gangguan"** dan Pelanggan diberikan **"NOMOR LAPOR"**

Jika estimasi waktu padam di "Info Padam" tidak sesuai (di wilayah Pelanggan masih padam) dan PLN 123 **"SUDAH MENDAPATKAN INFORMASI DARI UNIT PLN/POSKO TERKAIT"**

Sampaikan permohonan maaf & informasikan kondisinya sesuai data yang ada

CSO mencatat di APKT **"Keluhan"** dan Pelanggan tidak diberikan nomor lapor