

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Pengalihan Status Laporan Keluhan Menjadi Gangguan pada APKT

16
Apr
2021

Sehubungan dengan peningkatan dan kecepatan layanan kepada Pelanggan baik melalui PLN Mobile maupun CC PLN 123, dimana masih terdapat pemilihan menu permasalahan yang kurang sesuai maupun dilihat berdasarkan penanganan permasalahan yang harus dilakukan, maka untuk mewujudkan hal tsb dilakukan **pengalihan laporan yang sebelumnya tercatat pada APKT Keluhan menjadi laporan pada APKT Gangguan**. Sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat, berikut ini kami sampaikan penjelasannya sebagai berikut :

1. Untuk laporan APKT Keluhan yang perlu penanganan segera atau kondisi tertentu atau karena kekeliruan memilih menu laporan pada APKT yang seharusnya memilih Gangguan, namun keliru memilih Keluhan, maka untuk hal tsb akan dilakukan perubahan atau pengalihan menu laporan yang dilakukan oleh Unit setempat.
2. Untuk memperjelas informasi perubahan tsb, maka :
 - a. Pada laporan pertama Pelanggan (APKT Keluhan) akan terdapat keterangan perubahannya menjadi nomor lapor baru (**G 99 xxxxxxxx**) dan status laporan APKT Keluhan menjadi **"BATAL"**.
 - b. Setiap laporan Keluhan yang dilakukan perubahan menjadi Gangguan, maka terdapat Kode khusus **"99"** pada nomor laporan perubahannya menjadi **"G 99 xxxxxxxx"** dengan status **"LAPOR"**.

No. Lapor	Prioritas	Nama	Status	Alamat Pelapor	Lokasi	Posko	No.Telepon	Deskripsi	Penyebab	Tanggal Buat	Tanggal Pak
G5420032400007	A	Sigit Test Prioritas	Pengusutan Regu	Depok		POSKO ULP DEPOK KOTA	878	test		24 Mar 2020 14:01:19	24 Mar 2020 14:01:19
G5921041400058		TESTING ALIH GANGGUAN	Lapor	TRUNOJOYO		POSKO ULP DEPOK KOTA POSKO		MUTASI K : K5421041400002 : TESTING ALIH GANGGUAN 2		14 Apr 2021 09:00:18	14 Apr 2021 09:00:18

3. Perlakuan layanan saat menerima laporan berulang terkait laporan Pelanggan :
 - a. Pada saat melakukan pencarian laporan berulang Pelanggan, CSO tetap menggunakan data-data pencarian seperti biasa (dari No.ID Tiket maupun dari data lainnya).
 - b. Setelah menemukan data laporan sesuai ID Tiket tsb, akan terdapat juga No. Lapor Gangguan (**G 99 xxxxxxxx**) sebagai perubahan dari laporan Keluhan Pelanggan yang pertama.
4. Lakukan pengecekan data laporan tsb. Jika pada laporan tsb terdapat keterangan **"Mutasi K No. Kxxxxxxxxx"**, maka CSO tidak perlu menyampaikan perubahan tersebut kepada Pelanggan, cukup sampaikan sesuai penanganan permasalahan selanjutnya yang harus dilakukan sesuai ketentuan.