

Terkait SOP sebelumnya tanggal 11 Juni 2021 mengenai **Produk ICONNET** dan **SOP Laporan Gangguan Instalasi Milik Pelanggan (IML)** tanggal 13 Juni 2021, berikut ini kami sampaikan ketentuan penginputan laporan Pelanggan untuk kedua SOP tersebut yaitu mengenai **Produk ICONNET & IML - ListriQu (dengan kondisi Pelanggan “TIDAK BERSEDIA” dikenakan biaya)**.

Penyeragaman penginputan tsb bertujuan agar mempermudah & mempercepat penarikan data yang dibutuhkan untuk evaluasi peningkatan layanan kepada Pelanggan.

1. **Ketentuan penginputan laporan Pelanggan mengenai “Produk ICONNET” :**

- a. Penginputan laporan disesuaikan dengan permasalahan atau informasi yang dibutuhkan Pelanggan seperti mengenai : **Cakupan Area & Pendaftaran, Tagihan, Aktivasi & Gangguan.**
- b. Laporan di input di **“APKT – KELUHAN” & Closed di CC PLN 123 (Issue Closed)** dengan pemilihan Tipe Permasalahan dan pencatatan laporan sesuai capture di bawah ini.

- **Contoh Penginputan untuk Cakupan Area :**

“ICONNET : INFO CAKUPAN AREA DI WILAYAH CILINCING JAKARTA UTARA, TELAH DIJELASKAN SESUAI KETENTUAN. PELANGGAN MENGETI”

- **Contoh Penginputan untuk informasi Tagihan :**

“ICONNET : INFO TAGIHAN, TELAH DIJELASKAN SESUAI KETENTUAN. PELANGGAN MENGETI”

2. **Ketentuan penginputan laporan Pelanggan mengenai “Laporan IML – ListriQu” :**

- a. Penginputan laporan disesuaikan dengan permasalahan atau informasi yang dibutuhkan Pelanggan, khusus untuk Pelanggan yang **“TIDAK BERSEDIA MEMBAYAR”**, maka laporannya di input di **“APKT – KELUHAN” & Closed di CC PLN 123 (Issue Closed)** dengan pemilihan Tipe Permasalahan dan pencatatan sesuai ketentuan pada SOP sebelumnya, perbedaannya yaitu terdapat penambahan kata **LISTRIQU** : di awal penginputan laporan seperti contoh di bawah ini.

• **Contoh Penginputan untuk Keluhan IML, Pelanggan Tidak Bersedia Membayar :**

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

Gangguan Keluhan

Tipe Keluhan : Informasi

Tipe Sub Keluhan : Kondisi Jaringan Listrik

Unit : DISTRIBUSI JAKARTA RAYA

Unit Pelayanan * : [Search Icon]

Lokasi : JAKARTA PUSAT, CEMPAKA PUTIH

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