

Berdasarkan Minutes of Meeting mengenai **Pembahasan UAT Rapat Perbaikan Penyederhanaan Keluhan di APKT, PLN Mobile, cheMPION dan Menu Dispatching Time** pada tanggal 16 Januari 2021 dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat, berikut ini kami sampaikan terkait hal tsb yaitu :

1. Akan dilakukan penyederhanaan Tipe & Sub Tipe Permasalahan pada **APKT "KELUHAN"**.
2. Tipe Permasalahan **sebelumnya sebanyak 12 Tipe Permasalahan**, akan disederhanakan **menjadi 10 Tipe Permasalahan**.

**Sebelumnya :**

The screenshot shows a web form titled 'Gangguan' with a sub-tab 'Keluhan'. The form contains several fields with dropdown menus. The 'Tipe Permasalahan \*' field is highlighted with a red box. The dropdown menu for this field is open, showing 12 options: PDPB, PDPB, Tusbung, Lain-Lain, Cater, Pemakaian PTL Tidak Syah, Instalasi Listrik, Rekening, Mutu dan Keandalan, Invoice, Non Transaksi, and Prabayar. The dropdown menu is highlighted with a green box.

**Akan disederhanakan menjadi :**

| No | Tipe Permasalahan                |
|----|----------------------------------|
| 1  | Pasang Baru (PB)                 |
| 2  | Perubahan Daya (PD)              |
| 3  | Penyambungan Sementara (PS)      |
| 4  | Cater                            |
| 5  | Tagihan Listrik dan Token        |
| 6  | Pemutusan Penyambungan (Tusbung) |
| 7  | APP                              |
| 8  | Informasi                        |
| 9  | Perubahan Data                   |
| 10 | Integritas                       |

3. Sub Tipe Permasalahan sebelumnya sebanyak **197**, akan disederhanakan menjadi **60** Tipe Permasalahan seperti pada tabel di bawah ini.

Sebelumnya :

| No    | TIPE PERMASALAHAN  | JUMLAH SUB TIPE PERMASALAHAN |
|-------|--------------------|------------------------------|
| 1     | PBPD               | 30                           |
| 2     | TUSBUNG            | 12                           |
| 3     | LAIN2              | 5                            |
| 4     | CATER              | 20                           |
| 5     | P2TL               | 6                            |
| 6     | INSTALASI LISTRIK  | 25                           |
| 7     | REKENING           | 12                           |
| 8     | MUTU DAN KEANDALAN | 4                            |
| 9     | INVOICE            | 12                           |
| 10    | NON TRANSAKSI      | 3                            |
| 11    | PRABAYAR           | 61                           |
| 12    | CALO ATAU SUAP     | 7                            |
| TOTAL |                    | 197                          |

Akan disederhanakan menjadi :

| No    | TIPE PERMASALAHAN                | JUMLAH SUB TIPE PERMASALAHAN |
|-------|----------------------------------|------------------------------|
| 1     | Pasang Baru (PB)                 | 2                            |
| 2     | Perubahan Daya (PD)              | 3                            |
| 3     | Penyambungan Sementara (PS)      | 2                            |
| 4     | Cater                            | 4                            |
| 5     | Tagihan Listrik dan Token        | 12                           |
| 6     | Pemutusan Penyambungan (Tusbung) | 2                            |
| 7     | APP                              | 7                            |
| 8     | Informasi                        | 17                           |
| 9     | Perubahan Data                   | 7                            |
| 10    | Integritas                       | 4                            |
| TOTAL |                                  | 60                           |

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**Penyederhanaan Tipe & Sub Tipe Permasalahan pada**  
**APKT Keluhan**

**19**  
**Feb**  
**2021**

**4. Berikut ini Tipe Permasalahan & Sub Tipe Permasalahn secara lengkap :**

| No | Tipe Permasalahan                |    | Sub Tipe Permasalahan                            |
|----|----------------------------------|----|--|
| 1  | Pasang Baru (PB)                 | 1  | Proses PB, belum ada realisasinya                |
|    |                                  | 2  | Restitusi  |
| 2  | Perubahan Daya (PD)              | 3  | Proses PD/TD, belum ada realisasinya             |
|    |                                  | 4  | Daya Terpasang Tidak Sesuai Daya Kontrak         |
|    |                                  | 5  | Restitusi  |
| 3  | Penyambungan Sementara (PS)      | 6  | Proses PS, belum ada realisasinya                |
|    |                                  | 7  | Restitusi  |
| 4  | Cater                            | 8  | Keakuratan hasil catat meter                     |
|    |                                  | 9  | Lebih Tagih                                      |
|    |                                  | 10 | Petugas Cater Jarang Datang                      |
|    |                                  | 11 | Kurang Tagih                                     |
| 5  | Tagihan Listrik dan Token        | 12 | Koreksi Rekening                                 |
|    |                                  | 13 | Rekening belum terbit                            |
|    |                                  | 14 | Gagal Bayar                                      |
|    |                                  | 15 | Salah membayar Rekening                          |
|    |                                  | 16 | Mengajukan Berlangganan Invoice                  |
|    |                                  | 17 | Restitusi  |
|    |                                  | 18 | Token tidak terbit                               |
|    |                                  | 19 | Konversi sisa token                              |
|    |                                  | 20 | Token Expired                                    |
|    |                                  | 21 | Gagal Input Token                                |
|    |                                  | 22 | Tidak bisa beli Token                            |
|    |                                  | 23 | Token sudah dimasukan, namun Kwh tidak bertambah |
| 6  | Pemutusan Penyambungan (Tusbung) | 24 | Salah Putus                                      |
|    |                                  | 25 | Sudah Bayar Belum Disambung                      |
| 7  | APP                              | 26 | Alat Ukur Paskabayar tidak berfungsi             |
|    |                                  | 27 | Alat Ukur Prabayar tidak berfungsi               |
|    |                                  | 28 | Alat Pembatas tidak berfungsi                    |
|    |                                  | 29 | Instalasi / Wiring tidak berfungsi               |
|    |                                  | 30 | Keypad/lampu indikator pada APP tidak berfungsi  |
|    |                                  | 31 | Pelanggan berkeberatan dialihkan ke APP Prabayar |
|    |                                  | 32 | Proses Migrasi, belum ada realisasinya           |

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123**  
**Penyederhanaan Tipe & Sub Tipe Permasalahan pada**  
**APKT Keluhan**

**19**  
**Feb**  
**2021**

| No | Tipe Permasalahan | Sub Tipe Permasalahan  |
|----|-------------------|--|
| 8  | Informasi         | 33 PB  |
|    |                   | 34 PD  |
|    |                   | 35 PS  |
|    |                   | 36 Tagihan Susulan   |
|    |                   | 37 Tusbung   |
|    |                   | 38 P2TL  |
|    |                   | 39 Kondisi Jaringan Listrik                                    |
|    |                   | 40 Cater   |
|    |                   | 41 APP   |
|    |                   | 42 Tagihan Listrik dan Token                                   |
|    |                   | 43 Drop Tegangan   |
|    |                   | 44 PTL Sering Padam  |
|    |                   | 45 Penanganan Gangguan dengan cara sambung langsung            |
|    |                   | 46 Penanganan gangguan namun belum disertai penyegekan kembali |
|    |                   | 47 Stimulus / Subsidi Listrik                                  |
|    |                   | 48 PJU   |
|    |                   | 49 Umum  |
| 9  | Perubahan Data    | 50 Ubah Nama   |
|    |                   | 51 Ubah Alamat   |
|    |                   | 52 Ubah No Telp/NIK/NPWP                                       |
|    |                   | 53 Berhenti Berlangganan                                       |
|    |                   | 54 Penggantian alamat email Invoice                            |
|    |                   | 55 Proses Migrasi Data, belum ada realisasinya                 |
|    |                   | 56 Penyesuaian UJL   |
| 10 | Integritas        | 57 Petugas kurang Sopan  |
|    |                   | 58 Petugas menawarkan Jasa (Calo )                             |
|    |                   | 59 Petugas Mengancam/Mengintimidasi                            |
|    |                   | 60 Petugas Meminta uang tambahan /Tip                          |

5. Penyesuaian pada aplikasi direncanakan akan dilakukan **hari Sabtu, tanggal 20 Februari 2021 pukul 09.00 WIB.**
6. **Perlakuan layanan di CC PLN 123 :**
  - a. Menyesuaikan pemilihan Tipe Permasalahan & Sub Tipe Permasalahan sesuai permasalahan Pelanggan.
  - b. Untuk jenis transaksi, keluhan atau informasi yang tidak terdapat pada Tipe & Sub Tipe Permasalahan sesuai yang ada pada aplikasi, maka pilih Tipe Permasalahan & Sub Tipe Permasalahan yang mendekati dengan permasalahan Pelanggan.

- c. Untuk jenis layanan yang sebelumnya masuk dalam Tipe Permasalahan **“Non Transaksi”** seperti capture di bawah ini, maka untuk selanjutnya dapat memilih :
- Tipe Permasalahan **“INFORMASI”** dan
  - Sub Tipe Permasalahan **“UMUM”**

**Tipe & Sub Tipe Permasalahan sebelumnya :**

The screenshot shows a web form titled 'Gangguan' and 'Keluhan'. The 'Tipe Permasalahan \*' field is set to 'Non Transaksi'. The 'Sub Tipe Permasalahan' field is set to 'Anak-anak Telepon'. The 'Unit' field is set to 'Anak-anak Telepon'. The 'Unit Pelayanan \*' field is set to 'Salah Sambung' and 'Info'.

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| Gangguan              | Keluhan                 |
| Tipe Permasalahan *   | : Non Transaksi         |
| Sub Tipe Permasalahan | : Anak-anak Telepon     |
| Unit                  | : Anak-anak Telepon     |
| Unit Pelayanan *      | : Salah Sambung<br>Info |