

Nomor : 46826/AGA.05.02/D01030000/2022 15 Agustus 2022
Lampiran : 1 Buku
Sifat : Sangat Segera
Hal : Penyalpaian Mekanisme Pelaksanaan Komplain Handling Program Konversi Kompor Induksi Kepada Yth. *) terlampir

Dalam rangka mendukung program strategis **Pengalihan Energi Berbasis Impor Menjadi Domestik Melalui Konversi Kompor LPG ke Kompor Induksi** dan sebagai langkah mempertahankan eksistensi bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam menggunakan Kompor Induksi maka dipandang perlu disusun mekanisme *Complain Handling* bagi KPM yang mengalami kendala operasional.

Selanjutnya menindaklanjuti hasil pembahasan dan kordinasi beberapa pihak terkait mekanisme *Complain Handling* dapat disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penanganan pengaduan KPM dapat diberikan kepada petugas Manbill dan Yantek.
2. Kepada KPM diberikan akses ke seluruh kanal layanan PLN baik melalui PLN Mobile maupun CC PLN 123. Dan akan dibuka kanal layanan melalui media Whatsapp 08122123123 ke depannya agar semakin mempermudah KPM dalam mengajukan keluhan terkait operasional program ini.
3. Terlampir Mekanisme Pelaksanaan *Complain Handling* yang dapat digunakan sebagai panduan dalam menangani keluhan pelanggan ke depannya.
4. Terkait dengan pengelolaan Manbill dan Yantek unit dapat:
 - a. Menyesuaikan lingkup pekerjaan Manbill dan/atau Yantek terkait skema diatas.
 - b. Berkordinasi dengan PT Haleyora Power dan/atau vendor pengelola Manbill dan Yantek terkait apabila dibutuhkan penyesuaian perhitungan Harga Satuan.
 - c. Memberikan relaksasi atas *Service Level Agreement* (SLA) perjanjian kerjasama selama masa percobaan terkait penanganan keluhan KPM. Periode waktu masa percobaan dapat disepakati oleh para pihak.
5. Selanjutnya setiap **Unit yang menjadi lokasi Pilot Project dan Implementasi program** ini agar segera melaksanakan sosialisasi ke seluruh jajarannya sehingga dapat mengoptimalkan penanganan Pengaduan kepada KPM.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

DIREKTUR
NIAGA DAN MANAJEMEN PELANGGAN,



BOB SARIL

Tembusan:

1. DIR REG JAMALI PLN
2. DIR REG SUMKAL PLN
3. DIR REG SULMAPANA PLN
4. DIR EPI PLN
5. KORDI DIN

5. RFRG PLN
6. EVP APR PLN
7. EVP TCO PLN
8. EVP RMR PLN
9. EVP RSR PLN
10. EVP RJR PLN
11. EVP RSD PLN
12. EVP RJD PLN
13. EVP RMD PLN
14. EVP APN PLN
15. EVP APP PLN

SALINAN

Surat No 46826/AGA.05.02/D01030000/2022
Tanggal 15 Agustus 2022

*) Terlampir:

1. GENERAL MANAGER UID JABAR
2. GENERAL MANAGER UID JATENG & DIY
3. GENERAL MANAGER UID JATIM
4. GENERAL MANAGER UID BALI
5. GENERAL MANAGER UID JAYA
6. GENERAL MANAGER UID LAMPUNG
7. GENERAL MANAGER UID BANTEN
8. GENERAL MANAGER UIW ACEH
9. GENERAL MANAGER UIW SUMUT
10. GENERAL MANAGER UIW SUMBAR
11. GENERAL MANAGER UIW S2JB
12. GENERAL MANAGER UIW RKR
13. GENERAL MANAGER UIW KALBAR
14. GENERAL MANAGER UIW KALSELTENG
15. GENERAL MANAGER UIW KALTIMRA
16. GENERAL MANAGER UIW SULUTTENGGO
17. GENERAL MANAGER UIW SULSELBAR
18. GENERAL MANAGER UIW MMU
19. GENERAL MANAGER UIW P2B
20. GENERAL MANAGER UIW NTB
21. GENERAL MANAGER UIW NTT
22. GENERAL MANAGER UIW BABEL

MEKANISME PELAKSANAAN

PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN PENERIMA PROGRAM KONVERSI KOMPOR LPG KE KOMPOR INDUKSI

Edisi 1



Sistem Manajemen
Anti Penyuapan (SMAP)

PLTS Pulau Messa, Nusa Tenggara Timur

www.pln.co.id

Agustus 2022

KATA PENGANTAR

Sehubungan dengan program strategis **Pengalihan Energi Berbasis Impor Menjadi Domestik Melalui Konversi Kompor LPG ke Kompor Induksi**, yang akan dijalankan dengan landasan Arah Presiden Republik Indonesia kepada Dewan Komisaris dan Direksi PT PLN (Persero) terkait Perencanaan Transisi Energi dari Energi Fosil menjadi Energi Hijau, sebagai upaya Pemerintah dalam mengendalikan perubahan iklim melalui peralihan ke energi yang lebih ramah lingkungan, dan upaya mendukung program strategis penurunan impor *Liquefied Petroleum Gas* ("LPG") dengan konversi kompor LPG ke kompor induksi untuk 8,2 juta rumah tangga pada tahun 2025. Akselerasi program konversi kompor LPG ke kompor induksi menjadi 15,3 juta rumah tangga pada tahun 2022 – 2025. Selain itu, program ini juga memberikan ruang untuk transisi energi ke energi baru terbarukan yang akan menjadi salah satu agenda kunci pada Presidensi G20 di Indonesia.

Mekanisme Pelaksanaan Penanganan Pengaduan ini disusun guna memberikan arahan alur proses penanganan pengaduan terkait **Program Konversi Kompor LPG ke Kompor Induksi**. Hal ini bertujuan untuk melakukan pengaturan awal serta hal-hal yang harus dilakukan untuk mengantisipasi berbagai kondisi operasional demi kelancaran dan kelangsungan proses bisnis layanan PT PLN (Persero).

Mekanisme Pelaksanaan Penanganan Pengaduan ini memuat petunjuk penggunaan pada aplikasi, langkah-langkah guna menyelesaikan suatu pengaduan dengan baik, mengatur apa yang harus dikerjakan dan bagaimana *basic* komunikasi tindaklanjut penyelesaian agar lebih efektif dan efisien.

Demikian agar buku Mekanisme Pelaksanaan Penanganan Pengaduan **Program Konversi Kompor LPG ke Kompor Induksi** ini dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh semua pihak yang terkait.

Jakarta, Agustus 2022

M.MUNIEF BUDIMAN

BAB 1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Telah disetujuinya program konversi kompor gas elpiji ke kompor induksi oleh Pemerintah Indonesia, dimana PT PLN (Persero) akan menysasar 15,3 juta pelanggan subsidi yang semula memakai kompor gas elpiji 3 kg menjadi memakai kompor induksi. Merujuk Surat Keputusan (SK) Tim Task Force Implementasi Program Pengalihan Energi Berbasis Impor Menjadi Domestik Melalui Konversi Kompor LPG ke Kompor Induksi, sehingga diperlukan akselerasi dalam menysukseskan program tersebut. Kesuksesan dalam program konversi kompor gas elpiji 3 kg ke kompor induksi akan meningkatkan penjualan tenaga listrik serta mengurangi subsidi pemerintah akan gas elpiji yang sudah sangat besar.

Dalam pelaksanaannya tentu terdapat potensi pertanyaan maupun pengaduan dari masyarakat terkait program ini. Untuk itu perlu disusun mekanisme terkait dengan tindaklanjutan penyelesaian pengaduan program ini agar Unit Layanan dapat memberikan jawaban dan menindaklanjuti permasalahan Kompor Induksi secara tepat, dengan didukung oleh Tim Teknis baik dari Penyedia Kompor Induksi dan Tim Teknis PLN Group yang terlibat yakni PT Haleyora Power, PLN Tarakan, Tim infrastruktur pendukung, baik dari Divisi STI, APR, APN serta PT ICON+.

Diharapkan melalui panduan ini dapat memperjelas tugas dan tanggung jawab para pihak dan mempercepat dalam menyelesaikan pengaduan dan membangun *intimacy* dengan pengguna Kompor Induksi.

B. Tujuan

Untuk memastikan pengaduan pengguna **Program Konversi Kompor LPG ke Kompor Induksi** ditindaklanjuti oleh pihak terkait secara efektif dan efisien, dengan tetap memperhatikan *customer journey* dan *customer experience* pelanggan atas keberhasilan **Program Konversi Kompor LPG ke Kompor Induksi**.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penanganan Pengaduan atas layanan Program:

1. Wilayah Kerja penerima manfaat Program yang tersebar di PT PLN (Persero)
2. Keluarga Penerima Manfaat (KPM)
3. Paket Produk berupa Kompor Induksi & Utensil + Modul Komunikasi (masa garansi / tidak)
4. Batasan dan *Responsibility* Kategori Permasalahan

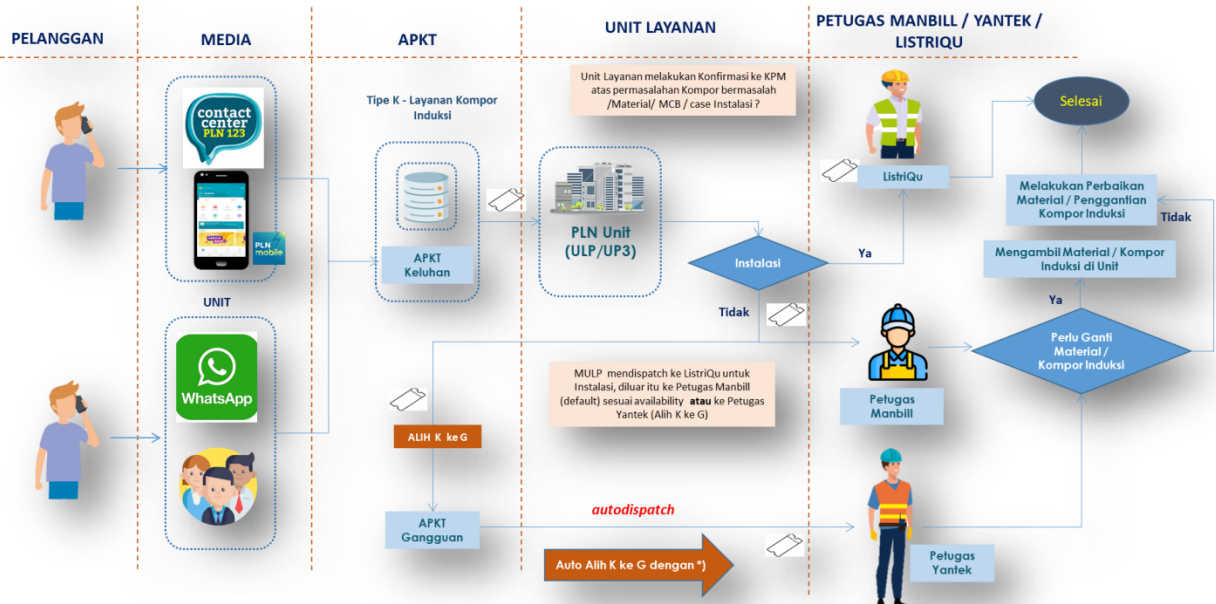
D. Pihak Terkait (Person in Charge/PIC) Tindak Lanjut Pengaduan

1. Penyedia Kompor Induksi dan Petugas *Service* (Produsen) sebagai pihak yang melakukan proses perbaikan dan melakukan tindaklanjutan penyelesaian permasalahan terkait paket produk.
2. PT PLN (Persero) Unit Layanan (ULP/UP3 Layer 2) sebagai pihak yang menerima, menindaklanjuti, mengkomunikasikan dan memonitor penyelesaian permasalahan Pelanggan. Unit Layanan juga memastikan bahwa Recovery Time atas pengaduan Pelanggan sesuai dengan tindaklanjutan di lokasi Pelanggan.
3. DIV APR, DIV STI dan PT ICON+ sebagai pihak yang menindaklanjuti permasalahan terkait kegagalan proses baca QR Code pada ACMT dan/atau SWACAM (kendala aplikasi).

4. PT PLN (Persero) Unit Induk sebagai pihak yang memastikan ketersediaan stok kWh meter dan/atau MCB untuk proses Penyesuaian Daya (baik keperluan penyambungan maupun stock persediaan) dan memastikan pengiriman stock sesuai dengan waktunya, serta memastikan ketersediaan Kompor Induksi maupun Kompor Dummy untuk mempercepat proses penggantian.
5. PT Haleyora Power/PLN Tarakan sebagai pihak pelaksana pemasangan instalasi untuk penggunaan paket Kompor Induksi bertanggung jawab atas pemasangan instalasi dan perbaikannya jika terjadi permasalahan.

BAB 2. TAHAPAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN KOMPOR INDUKSI

I. Alur Proses Pengaduan Penggunaan Kompor Induksi bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM)



Gambar1. Alur Pengaduan & PIC Penyelesaian secara Umum

Penjelasan alur Penyelesaian secara umum:

- Pelanggan menyampaikan pengaduan melalui CC PLN 123, PLN Mobile, melalui WA Grup Unit Layanan atau melalui WA 08122123123.
- Media Pengaduan Pelanggan :
 - Media CC PLN 123** (Telepon atau Sosmed CC 123):
 - Apabila pengaduan hanya memerlukan Informasi terkait program maka *Customer Service Officer* (CSO) dapat langsung menjelaskan. Terkait hal ini CSO sudah dibekali pengetahuan dasar terkait program.
 - Apabila pengaduan terkait dengan kendala pengoperasian paket Kompor Induksi dan produk layanan lainnya yang terkait maka CSO akan melakukan input pengaduan keluhan dengan **tipe permasalahan “Layanan Kompor Induksi”**.
 - PLN Mobile**. Pengaduan diinput melalui menu Pengaduan “Layanan Kompor Induksi” atau melalui menu khusus Kompor Induksi, dan memilih menu Pengaduan.
 - PLN Unit**. Bagi Pelanggan yang datang ke Kantor Unit, diarahkan untuk mengajukan pengaduan melalui anjungan mandiri PLN Mobile yang ada di unit.
 - WAG PLN Unit**. Bagi Unit yang menerima pengaduan melalui WAG ataupun melalui Aplikasi lokal seperti SIKOMIN ataupun sejenisnya, maka Unit dapat menginputkan

pengaduan tersebut melalui PLN Mobile, agar pengaduan tersebut terpantau dalam APKT.

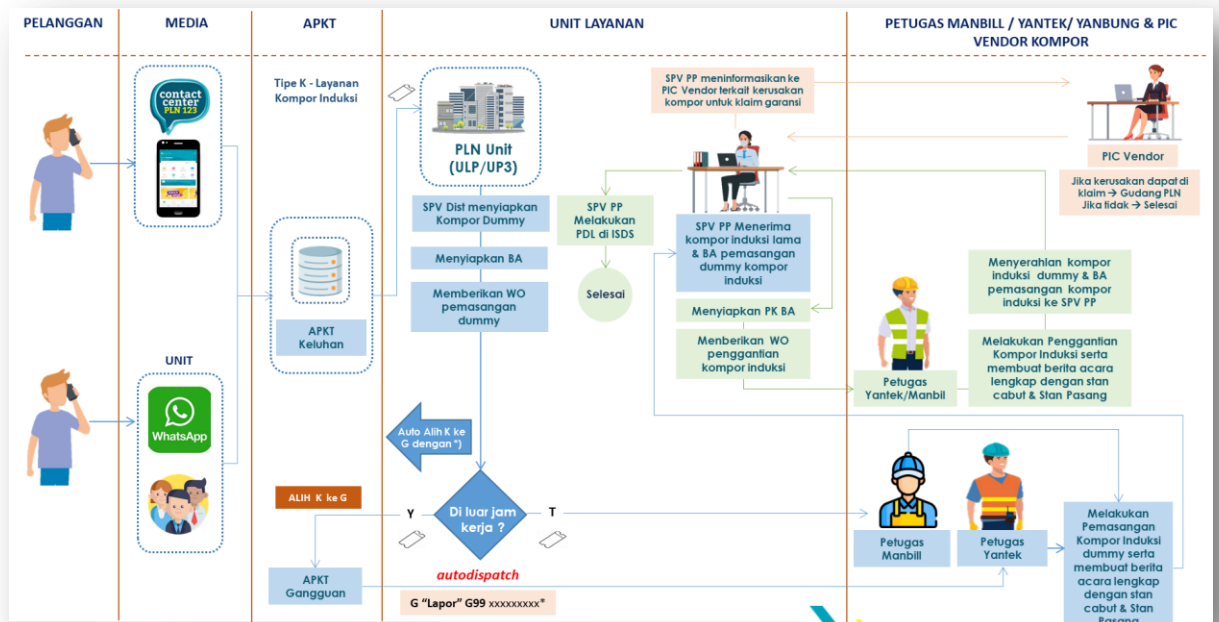
e. **Whatsapp 08122123123**

Pelanggan dapat memilih dari menu yang tersedia dan memilih layanan Pengaduan terkait Program Konversi dan mengikuti petunjuk pengisian. Selanjutnya pengaduan akan terintegrasi dan terekam ke APKT - Keluhan, adapun alur komunikasi sebagai berikut:



Gambar2. Alur Komunikasi WA

3. **Alur Penggantian Kompor Induksi:**



Gambar3. Alur Penggantian Kompor Induksi End to End dengan Dummy

- a. **MULP (MUP3 untuk unit dengan 2 layer):**
- Menerima **WO (Work Order)**
 - Unit Layanan melakukan Konfirmasi ke Pelanggan (KPM), apakah Kompor bermasalah /Material/ MCB / case Instalasi?
 - Apabila casenya adalah **Instalasi**, maka Manajemen Unit memberikan konfirmasi penugasan **secara manual** disampaikan dari PLN ke PIC **ListriQu** di masing-masing Unit. Apabila ada potensi unsur biaya, tidak dibebankan ke pelanggan (KPM), ditanggung oleh PLN.
 - Apabila casenya adalah diluar Instalasi, maka Manajer Unit dapat meneruskan **WO** ke Petugas Manbill (sesuai jam operasional ataupun sesuai dengan beban kerja), diketahui oleh Spv Dist, dan Spv PP Unit Layanan. Dan sebagai catatan: Apabila dalam kurun waktu lebih dari 1 jam **WO tersebut belum diteruskan (direspon)** oleh Manajer Unit Layanan dan atau WO tersebut diterima diluar jam operasional Manbill (08:00 – 16:00 Waktu Setempat) **maka WO tersebut dapat dialihkan** dari Keluhan ke Gangguan (APKT-G) dan selanjutnya akan terautodispatch ke **petugas Yantek** (dengan Nomor lapor terbentuk G99xxxxxxxxxx) sedangkan status **WO Keluhan** awal menjadi **Batal**.
- b. **SPV Dist** menyiapkan Kompor Dummy, menyiapkan form BA, dan memberikan WO pemasangan dummy kompor induksi.
- c. **Petugas Manbill / Petugas Yantek** menerima WO dan melakukan penggantian kompor induksi, dengan tahapan:
- Melakukan Pemasangan Kompor Induksi dummy serta mengisi **Berita Acara** sebagaimana terlampir lengkap dengan stan cabut – merk Kompor & Stan Pasang apabila penggantian sudah selesai.
 - Apabila Petugas Manbill yang mendapatkan WO:
 - Dilakukan penggantian Dummy Kompor Induksi, dengan pemilihan Kode Anev **Layanan Kompor Induksi**.
 - Selanjutnya atas status Keluhan pelanggan dapat diselesaikan (*closed*).
 - Agar status penggunaan kompor Dummy dapat terpantau, unit agar membuat pantauan khusus terkait hal ini (dikarenakan di skema aplikasi Chempion belum ada pilihan Nyala Sementara).
 - Apabila Petugas Yantek yang mendapatkan WO:
 - Dilakukan penggantian Dummy Kompor Induksi, dan atas pengaduan pelanggan diupdate dengan Status pengaduan **Nyala Sementara** (sudah terbentuk Recovery time) dengan Pemilihan Kode Anev khusus untuk **Penggantian Kompor Induksi**.
 - Status dapat diupdate Nyala ketika Kompor Dummy telah ditarik dan digantikan oleh Kompor Awal Pelanggan.
 - Selanjutnya Petugas Manbill/Yantek menyerahkan kompor induksi dummy & BA penggantian kompor induksi ke SPV Pelayanan Pelanggan (PP) Unit.
- d. **SPV PP Unit Layanan** menerima kompor induksi lama & BA penggantian dummy kompor induksi.
- e. SPV PP menginformasikan ke PIC Vendor terkait kerusakan kompor untuk klaim garansi.

- f. **PIC Vendor Penyedia Kompor**, untuk kompor pelanggan yang rusak, Petugas Vendor Penyedia Kompor melakukan pengambilan ataupun dapat melakukan perbaikan Kompor di Kantor Unit Pelayanan dan dilakukan perbaikan maksimal dalam **7 x 24 jam** sejak dilakukan proses penggantian. Apabila dalam proses perbaikan dinyatakan bahwa klaim garansi tidak berlaku maka diselesaikan antara **PLN dengan Penyedia Kompor** dan tidak dibebankan kepada Pelanggan.
- g. **SPV PP Unit Layanan** menyiapkan Perintah Kerja & BA, Menberikan **WO Petugas Manbill/Yantek** untuk dilakukan penggantian kompor induksi dummy dengan kompor induksi hasil perbaikan.
- h. **Petugas Manbill/Yantek** melakukan pemasangan kembali Kompor Induksi Lama/hasil perbaikan, dan mengembalikan kompor dummy ke unit disertai dengan kelengkapan BA kWh Stan cabut dan Stan pasang.

PLN UP3 _____
ULP _____

BERITA ACARA PENGGANTIAN KOMPOR INDUKSI

Pada hari ini _____ tanggal _____ bulan _____ tahun _____, telah dilakukan penggantian kompor induksi dengan data sebagai berikut:

A. DATA PELANGGAN

ID Pelanggan/ No Meter : _____
 ID Kompor Eksisting : _____
 Tarif : _____ VIA _____
 Daya : _____
 Nama : _____
 Alamat : _____
 No. Telp : _____
 Titik Koordinat : X _____ Y _____
 Jenis Kerusakan Kompor :
 a. LCD Mati ☐ d. QR Code Error ☐
 b. LCD Blank ☐ e. Kompor Rusak/Mati ☐
 c. Bluetooth Error ☐ f. Komponen Kompor Rusak/Terbakar ☐

B. DATA KOMPOR

a. Pemasangan Dummy
 ID Kompor : _____
 Merek : _____
 Type : _____
 Stan Cabut Kompor Induksi : _____ kWh
 Stan Pasang Kompor Dummy : _____ kWh

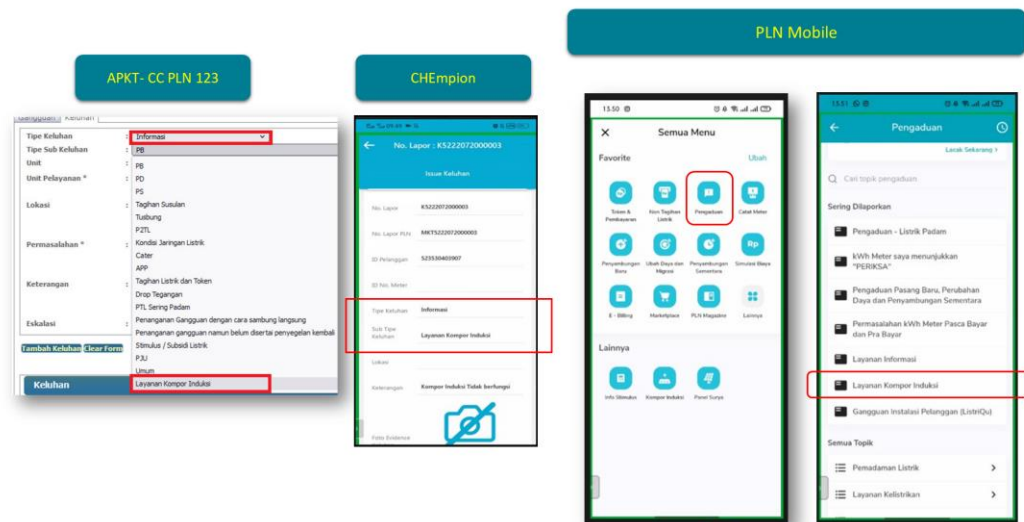
b. Penggantian dummy
 ID Kompor Baru : _____
 Merek : _____
 Type : _____
 Stan Cabut Kompor Dummy : _____ kWh
 Stan Pasang Kompor Induksi : _____ kWh

Pelanggan _____ Petugas Manbill/Yantek _____

Nota: Coret yang tidak diperlukan

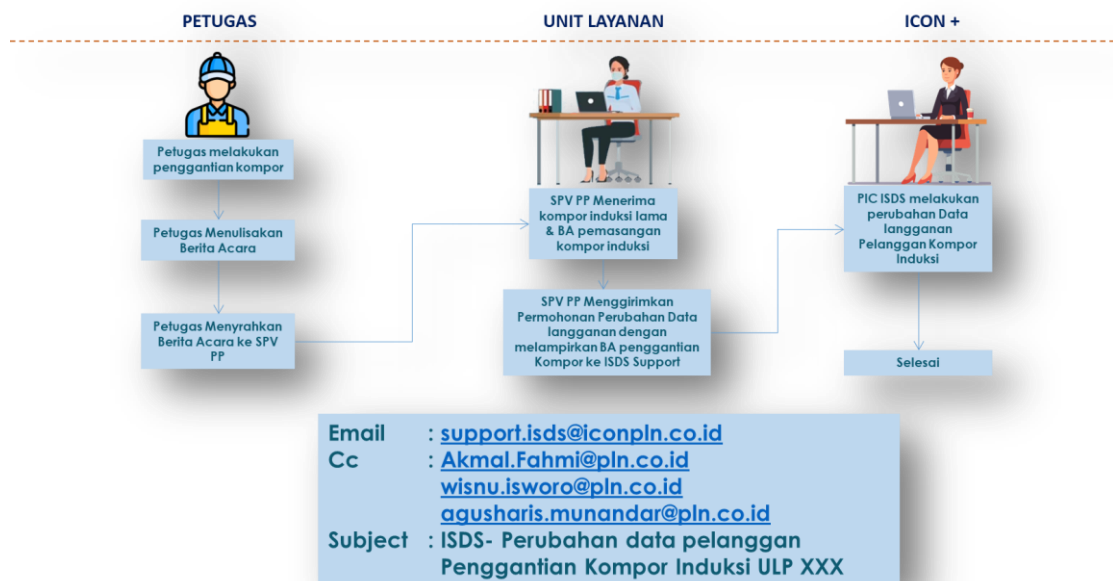
Gambar 4. Berita Acara Penggantian Kompor Induksi

- i. Tampilan yang Kode APKT K yang diinput oleh CC PLN 123 Unit atas permasalahan Kompor Induksi maupun di PLN Mobile ataupun melalui CHEmpion telah disediakan, sebagaimana capture terlampir.



Gambar.5. Kode APK Untuk Penyelesaian Kompor Induksi

- Selanjutnya SPV PP menyampaikan perubahan data Stan, dan lampiran BA ketika setelah selesai keseluruhan proses penggantian (**kompur lama→dummy→kompur lama hasil perbaikan/kompur baru**) agar dapat dilaporkan melalui email ke PIC ISDS Support ditembuskan ke DIV APR dan DIV STI sebagaimana gambar terlampir.



Gambar.6. Alur Penggantian Kompor dan Pelaporan

- Selanjutnya Manajer Unit Layanan dapat melakukan konfirmasi pelayanan kepada Pelanggan atas penanganan Pengaduan apabila **penggantian Kompor hasil perbaikan oleh penyedia Kompor Induksi** telah dilakukan.

BAB 3. PENUTUP

Demikian Buku Panduan Mekanisme Pelaksanaan Penanganan Pengaduan **Program Konversi Kompor LPG ke Kompor Induksi** sebagai panduan Operasional CC PLN 123, Unit Layanan, Petugas Manbill, Petugas Yantek dan ListriQu, serta PT Haleyora Power dan PLN Tarakan.

Pedoman ini dapat terus dikembangkan demi kesempurnaan untuk mempermudah proses penanganan pengaduan kedepannya. Sehingga apabila terdapat usulan perbaikan, sangat terbuka untuk diakomodir.

Hal-hal yang dianggap perlu dan penting tetapi belum tercantum didalam buku agar di koordinasikan dengan Divisi Pelayanan Pelanggan Retail PT PLN (Persero) Kantor Pusat.



PLN UP3 _____

ULP _____

BERITA ACARA PENGGANTIAN KOMPOR INDUKSI

Pada hari ini _____ tanggal _____ bulan _____ tahun _____, telah dilakukan penggantian kompor induksi dengan data sebagai berikut:

A. DATA PELANGGAN

ID Pelanggan/ No Meter : _____
 ID Kompor Eksisting : _____
 Tarif : _____ VA
 Daya : _____
 Nama : _____
 Alamat : _____
 No. Telp : _____
 Titik Kordinat : X _____ Y _____
 Jenis Kerusakan Kompor :
 a. LCD Mati ☐ d. QR Code Error ☐
 b. LCD Blank ☐ e. Kompor Rusak/Mati ☐
 c. Bluetooth Error ☐ f. Komponen Kompor Rusak/Terbakar ☐

B. DATA KOMPOR

a. Pemasangan Dummy

ID Kompor : _____
 Merek : _____
 Type : _____
 Stan Cabut Kompor Induksi : _____ kWh
 Stan Pasang Kompor Dummy : _____ kWh

b. Penggantian dummy

ID Kompor Baru : _____
 Merek : _____
 Type : _____
 Stan Cabut Kompor Dummy : _____ kWh
 Stan Pasang Kompor Induksi : _____ kWh

Pelanggan

_____, _____ 20_____
 Petugas
 Manbil/Yantek

(_____)

(_____)

Noted: Coret yang tidak diperlukan