

**Tahapan Prosedur Layanan :**

**1. Salam Pembuka.**

*“PLN 123 selamat Pagi/Siang/Sore/Malam, dengan (..... Nama CSO) bisa dibantu?”*

**(Penelepon mengeluhkan kWh Meternya Tertera Periksa)**

**2. Menanyakan Nama atau Menyapa Penelepon.**

**Contoh:**

*“Mohon maaf, dengan {Bapak / Ibu} siapa saya berbicara?”*

- Jika data penelepon tampil pada Aplikasi CRM (Pernah menghubungi CC PLN 123 dengan nomor telepon yang digunakan sebelumnya), maka **lihat SOP Menyapa Nama Pelanggan.**

**3. Menanyakan Kondisi Listriknya Padam / Masih Menyala.**

**Contoh:**

*“... Baik {Bapak/Ibu} {Nama Penelepon} ... saat ini listriknya Padam atau masih menyala ? ...”*

**a. Jika kondisi Listriknya “Sudah Padam” maka :**

**1. Tanyakan Display / Layar kWh Meternya apakah masih dapat terlihat atau blank (gelap).**

- Jika **Masih Dapat Terlihat Keterangan** yang ada pada layar kWh Meternya, maka lanjut ke poin berikutnya (Pastikan keterangan yang ada adalah **“PERIKSA”**).

- Jika sudah **“Blank (Gelap)”**, maka :

Lihat SOP sebelumnya mengenai Gangguan Periksa (Melengkapi data-data yang diperlukan serta membuat & menyampaikan laporannya ke Unit PLN Terkait melalui **APKT GANGGUAN – WO Autodispatch**).

**Contoh penulisan laporan pada APKT Gangguan untuk kondisi tsb :**

*“1 RUMAH PADAM (LAYAR APP BLANK/GELAP, SEBELUMNYA TERTERA PERIKSA)”.*

**2. Pastikan kepada Penelepon bahwa MCB pada kWh Meter dan Sikring dalam keadaan “ON”**

**b. Jika kondisi Listriknya “Masih Menyala”, lanjut ke poin berikutnya**

4. **Memberikan Empati atas Permasalahan Pelanggan.**

**Contoh :**

*“... Mohon maaf atas permasalahannya {Bapak/Ibu} ...”*

5. **Menanyakan Apakah Penelepon Pernah Melapor Sebelumnya.**

**Contoh:**

*“... Apakah {Bapak/Ibu} telah melaporkan hal ini sebelumnya ?...”*

- a. Jika Penelepon telah melapor sebelumnya, maka CSO **melihat SOP Lapor ulang**
- b. Jika Penelepon belum pernah melapor, **lanjut ke poin berikutnya**

6. **Pastikan Penelepon / orang yang bertanggung jawab pada persil Pelanggan berada di lokasi yang dilaporkan :**

**Contoh Pertanyaan :**

*“... Apakah saat ini {Bapak/Ibu} berada di lokasi yang dilaporkan ? ...”*

- A. Jika **“YA”**, lanjut ke poin berikutnya.
- B. Jika **“TIDAK”**, maka pastikan di lokasi yang dilaporkan terdapat orang yang dipercaya / yang bertanggung jawab berada di lokasi tsb, kemudian CSO menjelaskan keperluannya.

**Contoh Pertanyaan :**

*“... atau ada orang yang {Bapak/Ibu} percaya atau bertanggung jawab berada di lokasi saat ini ?, karena untuk penormalannya memerlukan beberapa pengecekan langsung di kWh Meternya, jika bersedia nanti kami pandu untuk melakukannya ...”*

1. Jika **“Ada Orang di Lokasi”** maka :

Tanyakan kepada Penelepon, kesediaannya menginformasikan kepada orang yang berada di lokasi yang dilaporkan untuk menghubungi langsung CC PLN 123, karena untuk penormalannya memerlukan beberapa pengecekan di kWh Meter, dan jika bersedia akan dipandu dalam pengecekannya.

**Contoh Penyampaian jika jawaban Pelanggan Ada Orang di lokasi dan Dipercaya :**

*“... Baik {Bapak/Ibu}... Mohon maaf, karena untuk penormalannya memerlukan beberapa pengecekan langsung di kWh Meternya, apakah bersedia orang yang dipercaya yang saat ini berada di lokasi dapat menghubungi kami kembali ?, jika bersedia nanti kami akan pandu ...”*

- a. Jika **“Bersedia”**, ucapkan Terima kasih (APKT Issue Closed di CC PLN 123) .

**Contoh Penyampaian :**

*“... Terima kasih {Bapak/Ibu} {Nama Pelapor}... kami tunggu laporannya kembali ya {Pak/Bu} ...”*

- b. Jika **“Tidak Bersedia / Tidak Memungkinkan”**, maka :

- Buat Laporan tsb pada **“APKT GANGGUAN - WO AUTODISPATCH”**
- Tanyakan kelengkapan data-data yang diperlukan dan sampaikan laporannya ke Unit Pelayanan terkait (sesuai ketentuan layanan sebelumnya untuk laporan “Display APP Tertera Periksa”).
- **Contoh penulisan laporan pada APKT Gangguan untuk kondisi tsb :**
  - ✓ **“1 RUMAH PADAM (DISPLAY APP TERTERA PERIKSA, PELANGGAN TIDAK BERADA DI LOKASI)”**
  - ✓ **“DISPLAY PADA APP TERTERA PERIKSA, PELANGGAN TIDAK BERADA DI LOKASI (LISTRIK MASIH MENYALA)”**

2. Jika **“Tidak Ada Orang di Lokasi”**, maka perlakuan layanannya sama dengan poin “Tidak Bersedia” di atas yaitu :

- Buat Laporan tsb pada **“APKT GANGGUAN - WO AUTODISPATCH”**.
- Tanyakan kelengkapan data-data yang diperlukan dan sampaikan laporannya ke Unit Pelayanan terkait (sesuai ketentuan layanan sebelumnya untuk laporan “Display APP Tertera Periksa”).
- **Contoh penulisan laporan pada APKT Gangguan untuk kondisi tsb :**

- ✓ *“1 RUMAH PADAM (DISPLAY APP TERTERA PERIKSA, PELANGGAN TIDAK BERADA DI LOKASI)”*
- ✓ *“DISPLAY PADA APP TERTERA PERIKSA, PELANGGAN TIDAK BERADA DI LOKASI (LISTRIK MASIH MENYALA)”*

**7. Menanyakan ID Pelanggan/No Meter Penelepon**

Contoh:

*“... Baik ... Mohon dibantu berapa ID Pelanggan atau No Meternya ... ?”*

- Jika Penelepon kesulitan mencari ID Pelanggan / No. Meter, maka arahkan Penelepon untuk melihatnya pada kWh Meter.

**8. Melakukan verifikasi alamat sesuai IDPEL / No. Meter yang diberikan (Jalan Besar atau Wilayah).**

Contoh:

*“... Berdasarkan data pada ID pelanggan, Lokasinya di Jl. Melati ya {Bapak/Ibu}? ...”*

*“... Berdasarkan data pada ID pelanggan, Lokasinya di Wilayah Kebayoran ya {Bapak/Ibu}? ...”*

- a. Jika terdapat perbedaan alamat antara Data pada IDPEL dengan alamat yang disampaikan Penelepon, maka pastikan bahwa IDPEL yang diberikan adalah benar alamat yang dilaporkan.
- b. Tanyakan mengenai perbedaan alamat tsb, misal karena terdapat pemekaran /pengembangan wilayah dll. (catat keterangannya pada laporan)

**9. Tanyakan kesediaan Penelepon untuk melakukan beberapa pengecekan pada kWh Meternya.**

**Contoh Penyampaian :**

*“... Baik, karena untuk penormalannya memerlukan beberapa pengecekan langsung di kWh Meter, apakah {Bapak/Ibu} bersedia kami pandu untuk melakukannya ...”*

- a. Jika **“BERSEDIA”**, lanjut ke poin berikutnya
- b. Jika **“TIDAK BERSEDIA”**, maka :
  - Buat Laporan tsb pada **“APKT GANGGUAN - WO AUTODISPATCH”**

- Tanyakan kelengkapan data-data yang diperlukan dan sampaikan laporannya ke Unit Pelayanan terkait (sesuai ketentuan layanan sebelumnya untuk laporan “Display APP Tertera Periksa”).

- Contoh penulisan laporan pada APKT Gangguan untuk kondisi tsb :

**“1 RUMAH PADAM (DISPLAY PADA APP TERTERA PERIKSA, PELANGGAN TIDAK BERSEDIA DIPANDU)”**

The screenshot shows the 'Gangguan' (Trouble) form in the APKT system. The 'Keluhan' (Complaint) tab is active. The 'Tipe Permasalahan \*' (Problem Type) is set to 'Tetangga Tidak Turut Padam' (Neighbors do not follow the outage). The 'Permasalahan \*' (Problem) field contains the text: '1 RUMAH PADAM (DISPLAY PADA APP TERTERA PERIKSA, PELANGGAN TIDAK BERSEDIA DIPANDU)'. The 'Tipe WO' (WO Type) section has four radio button options: 'WO Autodispatch' (selected), 'KWH PERIKSA', 'IML (Dilayani ListriQu / Khusus Pulau Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatera, NTB)', and 'IML (Tidak Dilayani ListriQu)'. A red arrow points to the 'WO Autodispatch' option.

10. **Meminta kesediaan Penelepon untuk mendekati posisi kWh Meternya.**

- Contoh Penyampaian :

**“... Maaf {Bapak/Ibu}, mohon untuk mendekati kWh Meternya ...”**

*(Pastikan posisi Penelepon sudah berada dekat dengan kWh Meter)*

- Memilih Tipe WO : **“KWH PERIKSA”**
- Klik **“YA”**

The screenshot shows the 'Tipe WO' section of the APKT form with 'KWH PERIKSA' selected. A red arrow points to this option. Below it, the 'Tanggal Padam' (Outage Date) is set to '14 Des 2021' and the 'Lokasi' (Location) is empty. A confirmation dialog box is overlaid on the form, asking 'Apakah Tampilan Display Meter : PERIKSA ?' (Is the Display Meter : PERIKSA ?). The dialog has two buttons: 'YA' (Yes) and 'TIDAK' (No). The 'YA' button is highlighted with a red box. Below the 'TIDAK' button, it says '(Pilih Tipe WO lain)' (Choose another WO type).

- Akan muncul capture seperti di bawah ini :

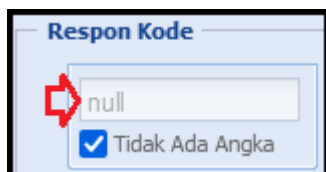


11. Meminta bantuan kepada Penelepon untuk melakukan beberapa hal di kWh Meternya & CSO menginput informasi yang disampaikan Penelepon sesuai yang tertera di kWh Meter pada form “Self Diagnosis – Respon Kode kWh Meter” seperti contoh form di atas.

**Contoh Penyampaian :**

*“... Trima kasih {Bapak/Ibu}, selanjutnya nanti mohon kesediaanya untuk melakukan beberapa pengecekan di kWh Meter dengan menekan angka-angka yang akan kami sampaikan dan mohon diinformasikan keterangan yang muncul di layar kWh Meternya, untuk pelaksanaannya nanti saya pandu ...”*

- Jika informasi Pelanggan “Tidak Muncul Angka”, maka klik kolom “Tidak Ada Angka” kolom secara otomatis akan terisi notif “Null”



**Catatan :**

Untuk keterangan yang terdapat pada poin **a** s.d **i** di bawah ini **“Tidak Boleh”** disampaikan kepada Penelepon (yang disampaikan kepada Penelepon hanya yang sesuai contoh pertanyaannya saja).

Contoh yang tidak boleh disampaikan seperti pada poin **a. angka 08 (untuk mengetahui Penyebab Periksa) dll.**

- a. Meminta Pelanggan untuk menekan angka **08 Enter** (untuk mengetahui Penyebab Periksa)

**Contoh Pertanyaan :**

*“... Pertama, mohon dibantu untuk menekan angka 08 kemudian Enter, berapa nilai yang tertera pada Display kWh Meternya ...?”*

- b. Meminta Pelanggan untuk menekan angka **70 Enter** (untuk mengetahui Berapa kali open terminal).

**Contoh Pertanyaan :**

*“... baik... Kemudian angka 70 Enter, berapa nilai yang tertera ...?”*

- c. Meminta Pelanggan untuk menekan angka **71 Enter** (untuk mengetahui Berapa kali open cover meter).

**Contoh Pertanyaan :**

*“... baik... Kemudian angka 71 Enter, berapa nilai yang tertera ...?”*

- d. Meminta Pelanggan untuk menekan angka **41 Enter** (untuk mengetahui Tegangan di Meter).

**Contoh Pertanyaan :**

*“... baik... Kemudian angka 41 Enter, berapa nilai yang tertera ...?”*

- e. Meminta Pelanggan untuk menekan angka **44 Enter** (untuk mengetahui Arus RMS).

**Contoh Pertanyaan :**

*“... baik... Kemudian angka 44 Enter, berapa nilai yang tertera ...?”*

- f. Meminta Pelanggan untuk menekan angka **45 Enter** (untuk mengetahui Arus Phasa).

**Contoh Pertanyaan :**

*“... baik... Kemudian angka 45 Enter, berapa nilai yang tertera ...?”*

- g. Meminta Pelanggan untuk menekan angka **46 Enter** (untuk mengetahui Arus Netral).

**Contoh Pertanyaan :**

*“... baik... Kemudian angka 46 Enter, berapa nilai yang tertera ...?”*

- h. Meminta Pelanggan untuk menekan angka **37 Enter** (untuk mengetahui Sisa Pulsa).

**Contoh Pertanyaan :**

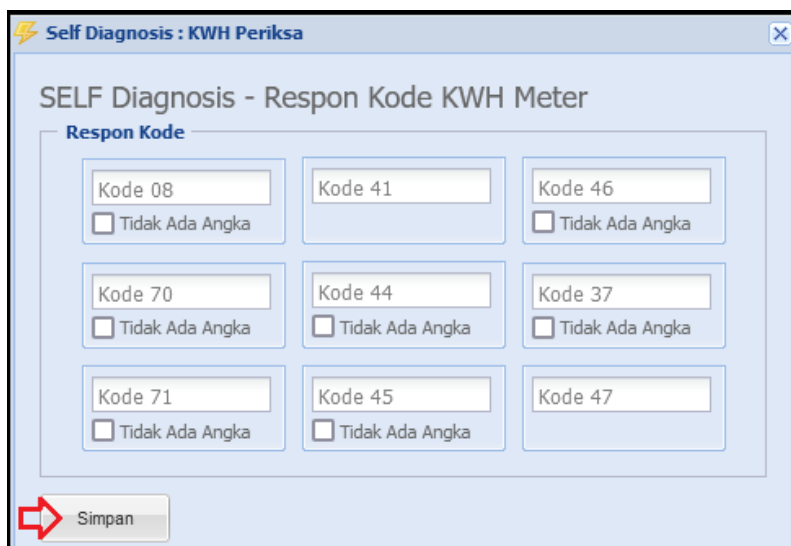
*“... baik... Kemudian angka 37 Enter, berapa nilai yang tertera ...?”*

- i. Meminta Pelanggan untuk menekan angka **47 Enter**, untuk menampilkan Daya Sesaat (Watt).

**Contoh Pertanyaan :**

*“... baik... Kemudian angka 47 Enter, berapa nilai yang tertera ...?”*

Apabila sudah ditanyakan semua data Self Diagnosis sesuai yang ada pada aplikasi, selanjutnya klik  
**“Simpan”**



12. **Tanyakan Kelengkapan Alamat Penelepon / Alamat Persil yang Terjadi Gangguan.**

Tanyakan kelengkapan alamat penelepon beserta acuan lokasi.



**Contoh :**

- *"Untuk menyamakan data, Alamatnya di Jl Melati....  
(tanyakan kelengkapan data lainnya (Nomor bangunan, RT/RW dl), dengan mengulang  
dahulu semua data alamat sesuai yang tertera pada IDPEL/No.Meter)*
- *"Acuan lokasinya dekat apa ?"*

**13. Cek Titik Koordinat Alamat Penelepon, apakah sudah terisi atau belum.**

- a. Jika belum terisi, maka :
  - Klik Maps
  - Isi alamat Penelepon sesuai APKT pada pencarian dan klik cari
  - Double klik icon warna merah
  - Klik tanda silang dipojok kanan atas
  - Pastikan CSO menginput alamat yang sama pada APKT dan pencarian di Maps
- b. Jika sudah terisi, *Lanjut ke poin berikutnya*

**14. Cek Kolom Nama Unit/Posko, apakah sudah terisi atau belum.**

- a. Jika sudah terisi, *Lanjut ke poin berikutnya*
- b. Jika belum terisi, maka **tentukan Unit/Posko sesuai alamat Penelepon**

**15. Lihat Nomor Telepon Id Caller yang tertera pada Aplikasi CRM**

- a. **Jika Nomor Id Caller adalah Nomor PSTN**, maka tanyakan nomor handphone penelepon yang dapat dihubungi

**Contoh :**

*"Bisa dibantu nomor handphone yang dapat dihubungi?"*

- b. **Jika Nomor Id Caller bukan Nomor PSTN (Nomor Handphone)**, maka tanyakan apakah nomor tersebut dapat dihubungi

**Contoh :**

*"... Apakah Nomor telepon yang digunakan saat ini dapat dihubungi ? ..."*

- Jika tidak dapat dihubungi, maka tanyakan nomor handphone lainnya

**Contoh :**

*“Bisa dibantu nomor handphone lain yang dapat dihubungi?”*

- c. **Tanyakan apakah nomor handphone-nya dapat dihubungi melalui Whatsapp (WA) atau SMS.**

**Contoh :**

*“... Apakah Nomor Handphonenya dapat dihubungi melalui WA atau SMS ? ...”*

- Jawaban Informasi dari Penelepon agar diinput pada laporan yang dikirim ke Unit.

**Contoh Penulisan tambahan keterangan pada laporannya :**

Pelanggan dapat dihubungi via Telepon, WA & SMS

Pelanggan dapat dihubungi via Telepon & SMS

Pelanggan dapat dihubungi via WA & SMS

16. **Pengisian Aplikasi (APKT), CSO harus melakukan :**

**Pengisian Form APKT :**

- a. Isi ID Pelanggan (Jika diinformasikan)
- b. Isi Nama Penelepon (**Pelapor : sesuai di APKT**)
- c. Isi Alamat penelepon
- d. Isi Nomor telepon penelepon (**Sesuai tampilan No.id Caller pada Aplikasi CRM**)
- e. Hp Penelepon dapat diisi jika ada
- f. Pemilihan Tipe WO disesuaikan dengan kondisi & keterangan di atas.
- g. Membuat Notifikasi pada kolom permasalahan disesuaikan dengan transaksi permasalahan seperti contoh keterangan di atas.
- h. Melakukan pengisian untuk **Tanggal Padam** serta perkiraan waktu padam jika ada
- i. Isi Lokasi kejadian sesuai dengan alamat Penelepon.
- j. **Menentukan Unit (Distribusi) dan memilih Unit Pelayanan :**
  - Jika ID Pelanggan diinput atau tidak ada IDPEL namun data kolom Provinsi, Kabupaten, Kecamatan dan Kelurahan telah diisi, maka unit dan posko akan terisi secara otomatis.
  - Jika pada aplikasi belum terisi juga nama Unit dan Poskonya, maka CSO dapat menentukan Unit/Posko tsb sesuai alamat atau lokasi Pelapor.

- k. Apabila Penelepon menginginkan konfirmasi terlebih dahulu, maka pilih **“Yes”** pada konfirmasi dengan **mengisi tanggal dan waktu** sesuai permintaan pelanggan serta menambahkan notifikasi pada kolom keterangan.

(kondisi tsb bagi Penelepon yang sedang tidak berada di lokasi yang dilaporkan atau Tidak Bersedia dipandu untuk melakukan pemeriksaan di kWh Meternya)

**Contoh :**

*“Penelepon minta dikonfirmasi pukul..., karena baru ada dilokasi”*

- l. Menyimpan data pada APKT dengan mengklik **“Simpan”** sampai muncul nomor pelaporan GXXXXXXXXXXXX.

**17. Memberikan Garansi Layanan kepada Penelepon (Tindak lanjut dari laporan Penelepon).**

**Contoh:**

- *“... Baik {Bapak / Ibu}, untuk laporannya akan kami sampaikan ke unit pelayanan terkait untuk segera ditindaklanjuti ...”*
- *“... Nanti akan ada petugas yang melakukan konfirmasi melalui nomor telepon yang tadi {Bapak/Ibu} informasikan, baik melalui Telepon atau WA atau SMS atau Petugas akan datang langsung ke lokasi {Bapak/Ibu}.. mohon dipastikan telepon nya dapat dihubungi atau dapat dilihat informasinya di WA atau SMS nya ...”*

**18. Menanyakan Kejelasan Informasi yang diberikan**

**Contoh :**

*“... Apakah informasi yang saya sampaikan sudah cukup jelas? ...”*

- a. Jika **“Sudah Jelas”**, lanjut ke poin berikutnya.
- b. Jika **“Belum / Kurang Jelas”**, maka :

Sampaikan kembali untuk informasi yang menurut Pelanggan belum / kurang jelas.

**19. Memberikan No Lapor (Id Ticket) kepada Penelepon**

**Contoh :**

- *“... Mohon dicatat untuk nomor bukti lapornya {Bapak/Ibu} {... nama penelepon ...} ...”*
- *Nomornya ....XXXXXX”*

Jika penelepon kesulitan dalam mencatat nomor laporan / id ticket, maka cso **memberikan garansi layanan kembali**.

**Contoh :**

*“ ...Baik {Bapak/Ibu} ... Laporannya segera kami sampaikan ke unit pelayanan terkait. “*

20. **Memberikan Edukasi kepada Penelepon untuk selanjutnya, jika terdapat permasalahan “Display pada APP tertera “PERIKSA”, Penelepon dapat melakukan pelaporan secara mandiri melalui Aplikasi PLN Mobil dengan Menu “PERIKSA”.**

**Contoh :**

*“ ... Kami sampaikan juga, untuk selanjutnya apabila {Bapak/Ibu} mengalami permasalahan yang sama (Display APP tertera Periksa), {Bapak/Ibu} dapat melaporkannya juga melalui Aplikasi PLN Mobile dengan Menu Periksa ...”*

21. **Menawarkan Bantuan Lain.**

**Contoh:**

*“Adalagi yang dapat dibantu Bapak/Ibu (nama penelepon)?”*

- Jika penelepon menanyakan estimasi waktu, maka CSO menginformasikan TMP 3 Jam dari waktu melapor

**Contoh :**

*“... Estimasi waktu penyelesaiannya ± 3 (tiga) jam dari waktu lapor, {Bapak/Ibu} {nama penelepon} ...”*

22. **Salam Penutup (Tanpa Campaign ILP & Customer Intimacy).**

**Contoh :**

*“... Terima kasih telah menghubungi PLN 123 selamat {(Pagi/Siang/Sore/Malam) {Bapak/Ibu} (Nama Penelepon) ...”.*

**Catatan :**

- Kebijakan ini sementara masih berlaku untuk wilayah **JAMALI (Jawa, Madura & Bali)**
- Di luar wilayah tsb, masih menggunakan ketentuan sebelumnya.