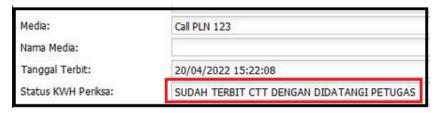
Terkait ketentuan sebelumnya pada tanggal 22 Maret 2022 mengenai Laporan Display APP Tertera "PERIKSA" dengan menggunakan Self Diagnosis, berikut ini sesuai arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat, kami sampaikan juga mengenai Informasi Progres Keluhan "Display pada APP Tertera Periksa" di CC PLN 123 yang sudah tersedia di aplikasi (APKT) dan dapat disampaikan kepada Pelanggan dengan penjelasan sbb:

- 1. Untuk laporan Pelanggan di APKT mengenai permasalahan Display APP Tertera Periksa, akan terdapat 2 (dua) kondisi dengan keterangan penanganannya yaitu :
  - a. Sudah terbit CTT dengan didatangi Petugas:

**Maksudnya adalah** penanganan permasalahan Pelanggan akan ditindaklanjuti dengan pengecekan dahulu oleh Petugas ke lokasi Pelanggan.

Jika Pelanggan menghubungi kembali dan pada laporan Pelanggan di APKT terdapat keterangan "Sudah terbit CTT dengan didatangi Petugas", maka:

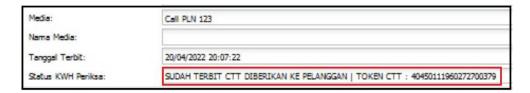
- Pastikan dahulu, apakah Petugas sudah menghubungi / ke lokasi Pelanggan (apabila
  Pelanggan belum menyampaikan hal tsb).
- Jika "Belum", maka sampaikan kepada Pelanggan bahwa nanti akan ada Petugas ke Lokasi Pelanggan untuk penanganannya. Lakukan pengecekan status penyelesaian pada "Detail History" dan sampaikan kepada Pelanggan status tsb (contoh status "Dalam Perjalanan").



## b. Sudah terbit CTT diberikan ke Pelanggan / Token CTT : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Maksudnya adalah** penanganan permasalahan Pelanggan akan ditindaklanjuti dengan pemberian Nomor CTT kepada Pelanggan (Petugas tidak ke lokasi Pelanggan).

- 1) Pastikan dahulu, apakah Pelanggan sudah dihubungi petugas dan memberikan No.CTT (beberapa digit angka yang harus diinput ke kWh Meter Pelanggan).
- 2) Jika "Belum Dihubungi", maka sampaikan No.CTT yang ada pada aplikasi (APKT), dan informasikan Petunjuk Cara Inputnya pada kWh Meter Pelanggan yaitu:
  - Masukkan 20 digit kode token tsb pada kWh Meter.
  - Selanjutnya tekan tombol "Enter".
  - o Jika ada kesalahan input kode, tekan tombol dan masukkan ulang kodenya.
  - Perhatikan kode konfirmasi pada layar kWh Meter setelah mengisi kode token. Jika muncul notifikasi "Benar" atau "Accept" artiny akode sudah terinput dengan benar.
  - Jika notifikasinya "Salah" atau "Reject" artinya ada kesalahan memasukkan 20 digiit kode token dan silahkan mengulanginya.



3) Jika "Sudah Dihubungi & Sudah Diberikan No. CTT" serta sudah diinput di kWh Meter, namun muncul Periksa kembali, maka perlakuan layanan pada laporan Pelanggan mengacu pada mekanisme SOP Lapor Ulang (Tidak meminta Pelanggan melakukan Self Diagnosis kembali).