

Terkait dengan ketentuan sebelumnya perihal Perlakuan Layanan untuk Laporan Berulang & Laporan Melebihi SLA, berikut ini sesuai arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat kami sampaikan **terdapat perubahan pada Durasi Konfirmasi untuk status laporan Pelanggan yang dinyatakan “Selesai” yang sebelumnya “1x24 Jam” (point A) menjadi “1x6 Jam” dengan keterangan sbb :**

A. Penambahan informasi yang disampaikan kepada Pelanggan pada saat memberikan Nomor Lapor & Edukasi memantau progres laporannya melalui aplikasi PLN Mobile.

1. Jika laporan Pelanggan telah dinyatakan **“Selesai”** dalam status pelayanan (status pada APKT “Selesai”), Pelanggan dapat melakukan konfirmasi dalam **waktu 1x6 jam** baik melalui PLN Mobile maupun melalui CC PLN123, namun jika Pelanggan tidak melakukan konfirmasi pada waktu tsb, maka laporannya dianggap telah selesai ditindaklanjuti.

Contoh Penyampaian :

*“... untuk mengetahui progres laporannya, {Bapak/Ibu} dapat melihatnya secara langsung melalui aplikasi PLN Mobil, Jika ternyata laporan telah dinyatakan selesai dalam status pelayanan, {Bapak/Ibu} dapat melakukan konfirmasi atas layanan kami dalam waktu **1x6 jam** baik melalui PLN Mobile maupun melalui CC PLN123, namun jika {Bapak/Ibu} tidak melakukan konfirmasi pada waktu tsb, maka laporannya dianggap telah selesai ditindaklanjuti...”*
Status pengaduannya melalui pln mobile

2. **Pencatatan laporan/WO pada APKT ke Unit apabila Pelanggan menghubungi kembali CC PLN123 :**

- a. Jika Pelanggan menghubungi kembali CC PLN123, **s.d 1x6 jam dari waktu Status Selesai pada APKT**, (status APKT **“SELESAI”**), maka buat **“LAPOR ULANG”** dengan klik tanda hijau ini pada aplikasi.



CSO melakukan eskalasi laporan tsb ke Back Office melalui aplikasi Simone dengan memilih eskalasi “Lapor Ulang”.

- b. Jika Pelanggan menghubungi kembali CC PLN123, **di atas 1x6 jam dari waktu Status Selesai pada APKT**, (status APKT **“SELESAI”**), maka :
 - o Buat laporan Pelanggan tsb dibuat menjadi **“LAPORAN BARU”** dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan & tambahan keterangan di bawah ini :

- o Kemudian CSO melakukan eskalasi laporan tsb ke Back Office melalui aplikasi Simone dengan memilih eskalasi **“Urgent”**.

“... PELANGGAN PERNAH LAPOR DENGAN NO: GXXXXX, STATUS SELESAI, PELANGGAN TIDAK KONFIRMASI s.d 1X6 JAM”

3. Contoh kasus :

- o Pelanggan Lapor → Jam 13.00
- o **Status “Selesai → Jam 14.00**
- o **Pelanggan Lapor :**
 - Jam 19.00 (5 Jam dari waktu **status Selesai**) → maka buat **“Lapor Ulang”**
 - Jam 21.00 (7 Jam dari waktu **status Selesai**) → maka buat **“Lapor Baru”**

B. Laporan Berulang dari Pelanggan yang terus menerus menghubungi CC PLN123.

1. Pelanggan melakukan pelaporan berulang kali & setiap laporannya telah diselesaikan oleh Unit, status pada APKT “Selesai”, maka jika status jawaban Unit sama di setiap laporan APKT yang diselesaikan (Telah ditindaklanjuti dengan keterangan penanganannya) sebanyak 3 (tiga) kali, untuk laporan yang ke 4 (empat) CSO cukup membuat laporan APKT Issue Closed di CC PLN 123 setelah CSO menjelaskan jawaban yang sama terlebih dahulu dengan jawaban Unitnya”
2. Terkait poin 1 di atas, laporan Pelanggan tetap harus dilakukan analisa terlebih dahulu dari informasi Pelanggan maupun dari informasi jawaban Unit di APKT.
 - a. **Jika terdapat ketidaksesuaian informasi antara jawaban Unit pada APKT dengan keterangan Pelanggan**, maka laporan Pelanggan dapat dibuatkan **“Lapor Ulang”**
Contoh :

Pelanggan merasa belum pernah dihubungi oleh Petugas Unit atau petugas belum ada yang datang ke lokasi Pelanggan, namun status pada **APKT “Selesai”** dengan keterangan **“Pelanggan telah dihubungi, / Telah ditindaklanjuti”**.
 - b. **Jika status jawaban Unit pada APKT Tidak / Kurang Jelas** sesuai permasalahan Pelanggan (tidak disampaikan secara detail), sehingga tidak dapat dilakukan analisa kesesuaiannya antara pernyataan Pelanggan dengan informasi Unit, maka laporan Pelanggan tetap disampaikan ke Unit dengan **“Lapor Baru”**.
Contoh :

Jawaban Unit pada APKT **“Pelanggan telah dihubungi / Telah ditindaklanjuti”** dan Pelanggan mengakui pernah dihubungi oleh Petugas Unit.

Berikut ini ketentuan secara lengkapnya :

Terkait dengan ketentuan sebelumnya mengenai perlakuan layanan untuk **“Laporan Berulang dan Laporan Melebihi SLA”** baik pada laporan yang bersifat Teknis maupun Non Teknis, berikut ini disampaikan terdapat perubahan kriteria Laporan Berulang & Laporan Melebihi SLA sesuai arahan Divisi Pelayanan Pelanggan & Retail PLN Pusat sbb :

1. Sebelumnya :

a. Laporan Berulang yaitu :

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali setelah masuk /melebihi SLA atau permasalahan yang sama dengan kategori urgent (memerlukan penanganan segera) yang dilaporkan kembali walaupun belum masuk waktu SLA dengan status APKT masih terbuka (belum closing).

b. Update Lapor :

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali sebelum masuk waktu SLA.

c. Laporan Tidak Semestinya (LTS) yaitu :

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali setelah laporan sebelumnya telah diselesaikan oleh Unit dengan status APKT **“Selesai”**, namun menurut Pelanggan permasalahannya belum ditindaklanjuti oleh Unit baik yang sudah melebihi waktu SLA maupun belum.

2. Perubahan Saat ini :

a. Laporan Berulang yaitu :

- Laporan yang disampaikan kembali oleh Pelanggan untuk permasalahan yang sama dengan kondisi laporan sebelumnya (Laporan Awal/Induk) telah dalam status **“Selesai”**. Batas waktu penyampaian laporan berulang yaitu **maksimal 1 x 6 Jam dari status “Selesai”**
- Laporan Berulang ini sebelumnya masuk kriteria **“Laporan Tidak Semestinya (LTS)”**.

b. Update Lapor :

- Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali sebelum masuk waktu SLA atau dilakukan untuk melakukan penambahan data untuk Laporan Berulang sesuai poin 2.a di atas.

c. Laporan Melebihi SLA yaitu :

- o Laporan Pelanggan untuk permasalahan yang sama yang dilaporkan kembali setelah masuk / melebihi SLA dengan status APKT masih terbuka.

3. Contoh Kasus Laporan Berulang & Capture Aplikasi :

a. Contoh Kasus :

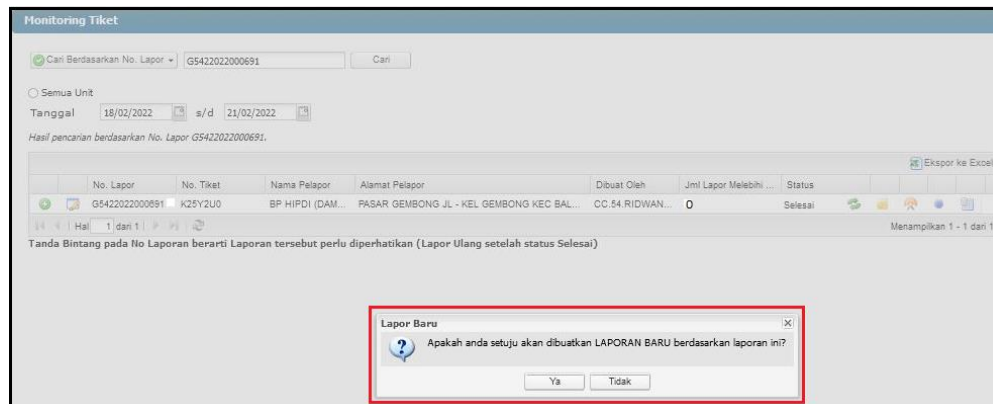
- o Pelanggan melapor kembali dengan No.Lapor sebelumnya : G5422022000691
- o Status laporan : **“Selesai”**

b. Tahapan yang dilakukan & Capture Aplikasi :

1. Buka laporan tsb pada menu **“Monitoring Tiket”**
2. Setelah dipastikan data sudah sesuai, maka klik tanda icon **“Lapor Ulang”** seperti di bawah ini. Icon Menu Lapor Ulang tsb terdapat di setiap laporan dengan status laporan **“Selesai”**.



3. Setelah klik tanda icon **“Lapor Ulang”**, maka akan muncul notifikasi **“Apakah anda setuju akan dibuatkan LAPORAN BARU berdasarkan laporan ini?”**



4. Jika klik **“YA”**, maka :
 - o Akan muncul notifikasi **“Berhasil Lapor ulang dengan nomor laporan G5422022104365”**.
 - o Terdapat tanda bintang (*) pada No. Lapor sebelumnya.

- Menambah angka pada kolom **“Jumlah Laporan Melebihi SLA”**

Monitoring Tiket

Cari Berdasarkan No. Lapor : G5422022000691 Cari

Semua Unit


Tanggal 18/02/2022 s/d 21/02/2022

Hasil pencarian berdasarkan No. Lapor G5422022000691.

No. Lapor	No. Tiket	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Dibuat Oleh	Jml Laporan Melebihi SLA	Status
G5422022000691	K25Y2U0	BP HIPDI (DAM...	PASAR GEMBONG JL - KEL GEMBONG KEC BAL...	CC.54.RIDWAN...	1	Selesai

Tanda Bintang pada No Laporan berarti Laporan tersebut perlu diperhatikan (Lapor Ulang setelah status Selesai)

Info
 Berhasil lapor ulang dengan nomor laporan : G5422022104365
 OK

5. Berikut ini tampilan pada **“Monitoring All”**, Laporan Baru dengan status **“Lapor”**
- Pada Deskripsi, otomatis akan terisi keterangan **“Gangguan Berulang : G/Kxxxxxxxxxxxxxx”** (No.Lapor sebelumnya), disertai keterangan permasalahan sesuai yang terdapat pada laporan sebelumnya.
 - Untuk tambahan keterangan Deskripsi sesuai permasalahan atau nomor lapor terkait lainnya dapat dilengkapi dengan menggunakan icon  (**Update Lapor**) pada nomor lapor baru setelah ter-create.

5	G5422022107758	IBU EPI	Lapor	PT KALISEJATI INDONESIA, JLN BANDENGAN UTARA NO 80 KEL PENJARINGAN KEC PENJARINGAN KOTA JAKARTA UTARA, LOKASI DI KOMPLEK RUKO DEKAT KANTOR PLN	PT KALISEJATI INDONESIA, JLN BANDENGAN UTARA NO 80 KEL PENJARINGAN KEC PENJARINGAN KOTA JAKARTA UTARA, LOKASI DI KOMPLEK RUKO DEKAT KANTOR PLN	POSKO BANDENGAN	0216627387	GANGGUAN BERULANG : G5122022100779, 1 KANTOR PADAM (TARIF B2 / 11000 VA) MCB APP DAN SEKERING ON
---	--------------------------------	---------	-------	--	--	-----------------	------------	--

Form Update Laporan

Data Work Order

Nomor Kerja: WPP3220220128927324

Nomor Laporan: G5422012800011

Tipe Permasalahan: Tetangga Tidak Turut Padam

ID Pelanggan:

Nama Pelanggan:

Nomor	Nama	Alamat	Telephone	Handphone	Faximile	Email

Monitoring Tiket

Cari Berdasarkan

Form Update Laporan

Data Pelapor

Nama: kidang talun

Alamat: Jl. Thamrin No.5

Telephone: 85100654080

Handphone:

Faximile:

Email:


Lokasi:

Permasalahan: meteran prabayar berbunyi terus padahal sisa kredit masih 30.69

Simpan

6. **Berikan Nomor Lapor Baru kepada Pelanggan.**

4. **Laporan Melebihi SLA & Capture Aplikasi :**

- Jika Pelanggan melaporkan kembali untuk permasalahan yang sama setelah masuk / melebihi waktu SLA dengan **status APKT masih terbuka**, maka :
 - Buka laporan tsb pada menu **“Monitoring Tiket”**
 - Setelah dipastikan data sudah sesuai, maka klik tanda icon  (**Lapor Melebihi SLA**).
 - Pada kolom Jumlah Lapor Melebihi SLA, otomatis akan tertera angka penambahan laporannya.

Monitoring Tiket

Cari Berdasarkan No. Lapor: G5422022104365 Cari

Semua Unit

Tanggal 17/02/2022 s/d 21/02/2022

Hasil pencarian berdasarkan No. Lapor G5422022104365.

No. Lapor	No. Tiket	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Dibuat Oleh	Jml Lapor Melebihi SLA
	G5422022104365	BP HIPDI (DAMKAR)	PASAR GEMBONG JL - KEL GEMBONG KEC BALARAJA...	CC.54.WIDYAWATI	1

Lapor Melebihi SLA

Tanda Bintang pada No Laporan berarti Laporan tersebut perlu diperhatikan (Lapor Ulang setelah status Selesai)

5. **Eskalasi Laporan Berulang & Laporan yang Melebihi SLA pada aplikasi :**

a. **Laporan Berulang :**

Untuk Laporan Berulang (**sebelumnya : Laporan Tidak Semestinya**), CSO melakukan eskalasi melalui aplikasi Simone ke Back Office dengan memilih eskalasi **“Lapor Ulang”**.

b. **Laporan Melebihi SLA :**

Untuk Laporan yang Melebihi SLA, CSO melakukan eskalasi melalui aplikasi Simone ke Back Office dengan memilih eskalasi **“Laporan Melebihi SLA”**

6. Untuk laporan APKT dengan status **“NYALA / NYALA SEMENTARA”** pada APKT Gangguan atau **“SELESAI DIJAWAB BIDANG”** pada APKT Keluhan, namun Pelanggan melapor kembali & menginformasikan **“Belum Ditindaklanjuti / di lokasi Listrik Masih Padam”**, maka CSO:

a. Membuat **“Laporan Baru (manual)”** dengan menambahkan keterangan :

“... LAPORAN INI MENGACU PADA LAPORAN SEBELUMNYA NO : GXXXXXXXXXXXXX, SESUAI INFORMASI PELANGGAN, BELUM DITINDAKLANJUTI & LISTRIK DI LOKASI MASIH PADAM ...”

b. Melakukan eskalasi melalui aplikasi Simone dengan memilih **eskalasi “URGENT”**

7. Untuk laporan **“Urgent (memerlukan penanganan segera)”** jika Pelanggan melaporkan kembali, maka penggunaan Update Lapor, Lapor Melebihi SLA & Laporan berulang tetap mengacu kepada ketentuan di atas berdasarkan durasi waktu Pelanggan melapor kembali, kemudian CSO melakukan eskalasi ke Back Office pada aplikasi Simone dengan memilih kriteria **“URGENT”**.

8. **Form Entry Reguest Callback :**

- a. Untuk laporan Pelanggan yang perlu disampaikan ke Unit, namun Tidak menggunakan APKT, maka CSO melakukan **input data pada Form Entry Reguest Callback** di aplikasi Simone. Back Office akan menindaklanjuti ke Unit terkait sesuai data tsb.

b. **Contoh laporan yang dimaksud antara lain :**

Pelanggan menginformasikan **“Membatalkan Laporannya”**.

- o CSO memberikan keterangan pada laporan Pelanggan sebelumnya sesuai informasi yang disampaikan Pelanggan (Pelanggan membatalkan laporannya) dengan menggunakan **“Update Lapor”**.
- o Kemudian input juga informasi tersebut pada **form Entry Reguest Callback**.
- o Untuk informasi pembatalan pendaftaran Niaga, tetap disampaikan ke Unit melalui APKT dan menginput pada **form Entry Reguest Callback**.

(Pembatalan Niaga yang dimaksud adalah pembatalan yang tidak dapat dilakukan di CC PLN123).

Form Entry Request Callback

ID Callback :	Jenis Callback :	Site Tujuan:
C52-340224-NXFU	~Jenis~	Semarang
Jam Entry :	~Jenis~	
2022-02-24 15:34:34	Batal Lapor	
User Entry :	Kurang Data	
CC.52.DESI	Menginformasikan No Register	
	Konfirmasi Data	
	Komplain Prioritas	
Isi Callback :		
Jika Case "Batal Lapor", Mohon Dilengkapi Alasan Pembatalan		
Simpan		

9. **Fitur di PLN Mobile untuk Melihat status Pengaduan Pelanggan**

Pelanggan dapat melihat Status Pengaduannya di PLN Mobile pada menu **"Riwayat Status Pengaduan"**

- Jika status telah **"Selesai"**, namun Pelanggan merasa belum ditindaklanjuti, maka pilih **"Belum"** kemudian akan terbentuk Nomor Lapor Baru (Pengaduan Berulang).
Klik **"OK"**, maka akan terhubung ke halaman **"Riwayat Pengaduan"**

RIWAYAT STATUS PENGADUAN GANGGUAN INDIVIDU (4)
Tahapan Konfirmasi Laporan

NEXT SLIDE
(Pemberian Rating & Feedback)

Apabila pilih **"Ya, Sudah"** akan dilanjutkan pemberian Rating dan Feedback.

Terima kasih. Laporan akan segera kami tindaklanjuti kembali kepada petugas dan dapat Anda pantau pada menu "Riwayat Pengaduan" dengan nomor G5421091600003.

OK

Ketika Pilih **"Belum"** pada tahap konfirmasi, Akan terbentuk nomor pengaduan gangguan baru (berulang).
Ketika klik **"OK"** akan terhubung ke halaman riwayat pengaduan

Pada status **"Selesai"**, Pelanggan melakukan konfirmasi apakah **"Laporan sudah selesai?"**

Tampilan Konfirmasi Laporan

b. “**Riwayat Status Pengaduan**”, dapat dilihat pada beberapa menu di PLN Mobile yaitu:

1. Pada menu “**Pengaduan**” :

- o klik “**icon jam**” pada kanan atas (capture no.) jika lapor melalui PLN Mobile atau
- o klik “**Lacak Sekarang**” jika laporan pengaduan dilakukan di luar PLN Mobile (dengan menginput Nomor Laporan pengaduannya).

2. Pada menu “**Profil**” → “Daftar Riwayat” → Pengaduan



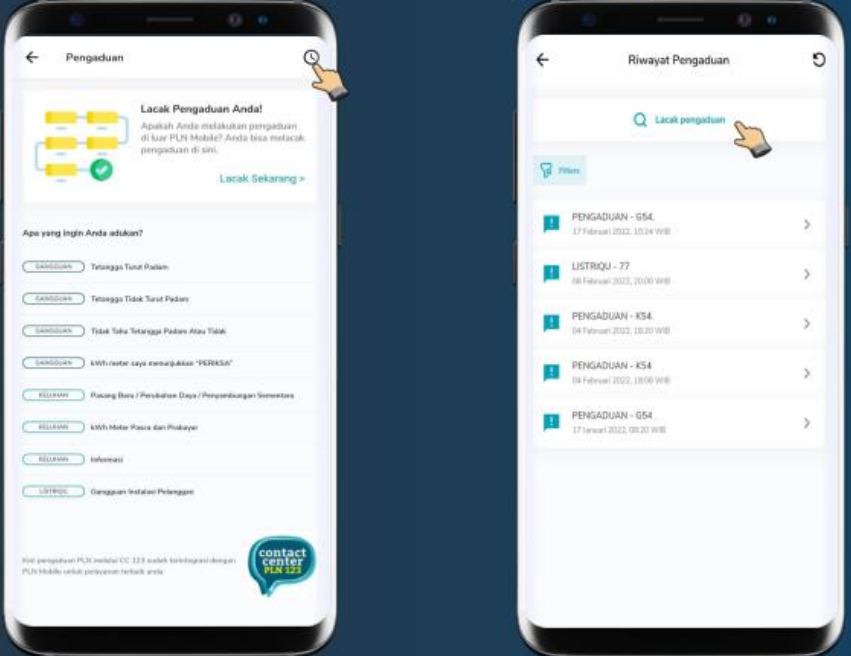
PRODUCT KNOWLEDGE CONTACT CENTER PLN 123

Perlakuan Layanan untuk Laporan Berulang & Laporan Melebihi SLA – Rev2

25
Mar
2022

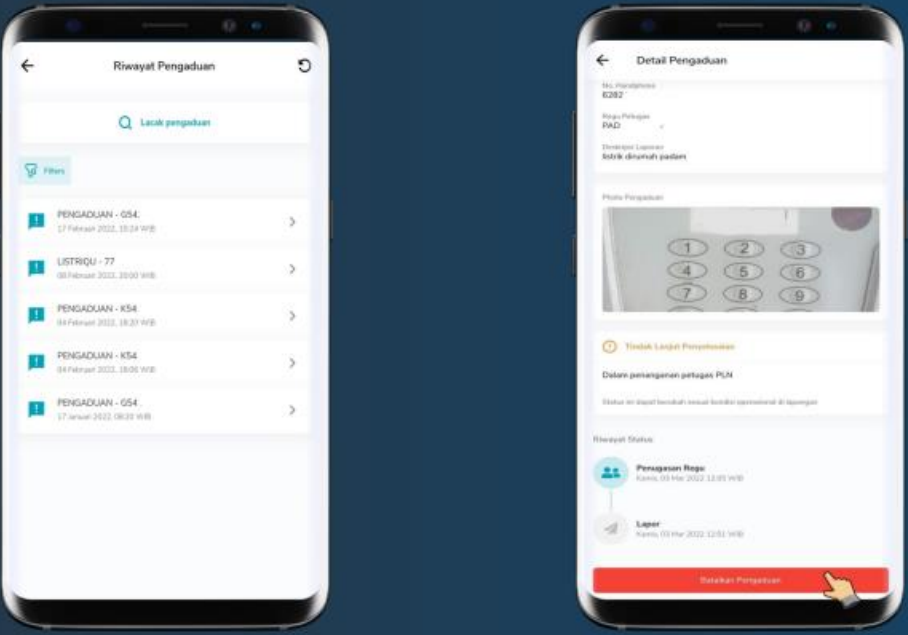
FITUR LACAK PENGADUAN PADA RIWAYAT PENGADUAN

(Cara - I Melalui menu Pengaduan *Riwayat*)



Fitur lacak pengaduan bisa diakses melalui menu Pengaduan, pilih **icon Jam** kanan atas

Akan muncul tampilan berikut, pilih **"Lacak Pengaduan"**



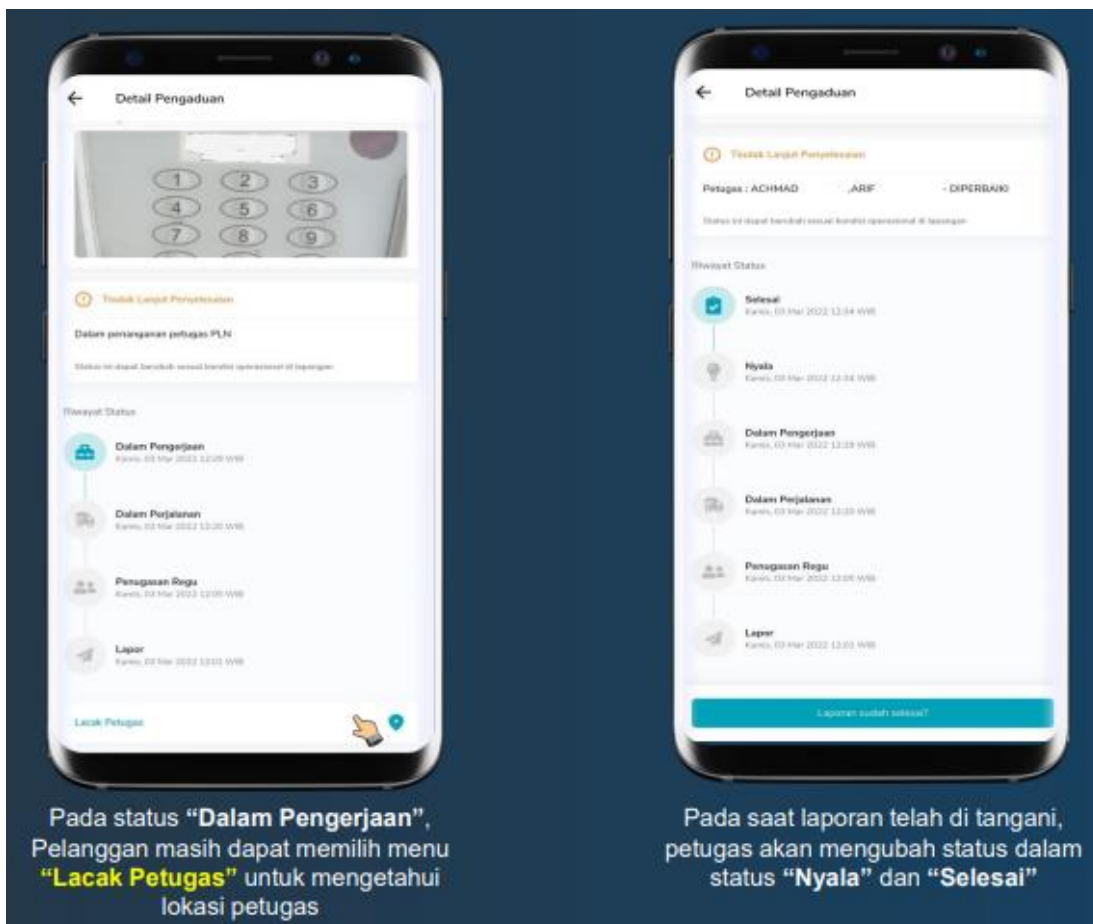
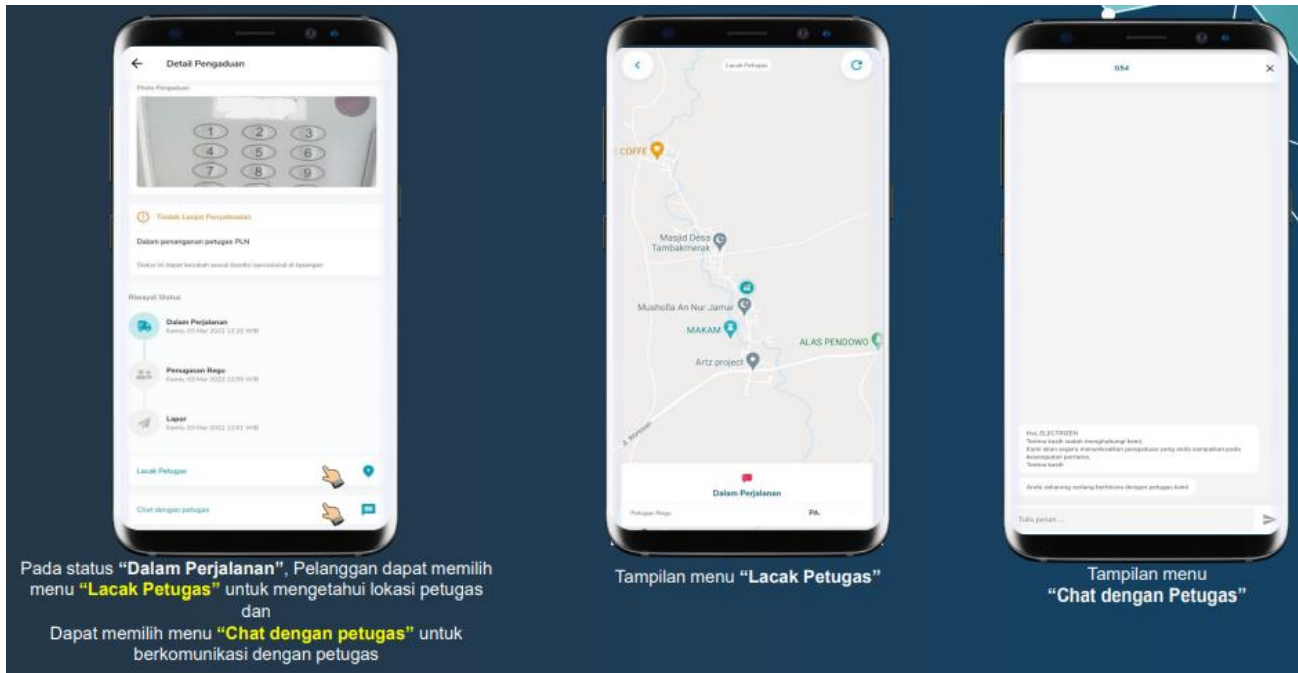
Pilih Nomor Pengaduan yang akan dilakukan pengecekan statusnya

Pada saat laporan dalam status **"Lapor"** & **"Penugasan Regu"**, laporan pengaduan masih bisa dilakukan pembatalan oleh pelanggan dengan memilih menu **"Batalan Pengaduan"**

PRODUCT KNOWLEDGE CONTACT CENTER PLN 123

Perlakuan Layanan untuk Laporan Berulang & Laporan Melebihi SLA – Rev2

25
Mar
2022



RIWAYAT STATUS PENGADUAN GANGGUAN INDIVIDU (4)

Tahapan Konfirmasi Laporan



Detail Pengaduan

Tidak Lengkapi Penyelesaian

Petugas : ADHMAD - ARIF - DIPERBAKI

Status ini dapat berubah sesuai kondisi operasional di lapangan

Riwayat Status

- Selesai
Kamis, 03 Mar 2022 12:04 WIB
- Nyala
Kamis, 03 Mar 2022 12:04 WIB
- Dalam Pengujian
Kamis, 03 Mar 2022 12:04 WIB
- Dalam Perbaikan
Kamis, 03 Mar 2022 12:04 WIB
- Penugasan Regu
Kamis, 03 Mar 2022 12:04 WIB
- Lapor
Kamis, 03 Mar 2022 12:04 WIB

Laporan sudah selesai?

Ya, Sudah

Belum

NEXT SLIDE
(Pemberian Rating & Feedback)

Apabila pilih "Ya, Sudah" akan dilanjutkan pemberian Rating dan Feedback.

Terima kasih. Laporan akan segera kami tindaklanjuti kembali kepada petugas dan dapat Anda pantau pada menu "Riwayat Pengaduan" dengan nomor 05421091600003.

OK

Ketika Pilih "Belum" pada tahap konfirmasi, Akan terbentuk nomor pengaduan gangguan baru (berulang).
Ketika klik "OK" akan terhubung ke halaman riwayat pengaduan

Pada status "Selesai", Pelanggan melakukan konfirmasi apakah "Laporan sudah selesai?"

Tampilan Konfirmasi Laporan