


Terkait dengan ketentuan perlakuan layanan "**Laporan Berulang**" di CC PLN 123 yang telah berjalan selama ini terutama untuk laporan Gangguan Meluas dengan status penanganan "**SELESAI**" (SOP Perlakuan Layanan untuk Laporan Berulang & Laporan Melebihi SLA – Rev2 tanggal 25 Maret 2022), berdasarkan evaluasi serta sesuai arahan Divisi Pelayanan Pelanggan PLN Pusat, terdapat sedikit perubahan untuk perlakuan layanan pada laporan ulang Banyak Padam dengan penjelasannya sbb :

- A. Untuk waktu penentuan membuat Laporan Berulang atau Laporan Baru masih tetap mengacu pada SOP sebelumnya seperti capture di bawah ini :

**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.

Status

Selesai 

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 :

Perlakuan Layanan untuk Laporan Berulang & Laporan Melebihi SLA

Page 1 of 12

**PRODUCT KNOWLEDGE CONTACT CENTER PLN 123**  
**Perlakuan Layanan untuk Laporan Berulang & Laporan Melebihi SLA – Rev2**

**25**  
**Mar**  
**2022**

- 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**"

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Penambahan Informasi Penanganan Laporan Pelanggan pada Status Selesai Padam Meluas

29  
Des  
2022

### B. Untuk laporan Padam Banyak / Padam Meluas dengan status “Selesai (PEMADAMAN MELUAS)”

pada Monitoring Tiket seperti capture di bawah ini, jika klik “**Lihat Detail** (📄)” maka akan terbuka laporan Pelanggan secara detail, pada laporan tsb terdapat penambahan keterangan status progress laporan Pelanggan. Status tsb juga terdapat pada Aplikasi PLN Mobile yaitu :

1. Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam)
2. Nyala

Capture status Selesai pada APKT :

Monitoring Tiket

Cari Berdasarkan No. Laport: G5222121900001 Cari

Semua Unit

Tanggal: 01/11/2022 s/d 21/12/2022

Hasil pencarian berdasarkan No. Laport G5222121900001.

No. Laport	No. Tiket	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Dibuat Oleh	Jml Lap...	Status
G5222121900001	I2ENO2Q	IBU NATALIA	JL BUNGA SEDAP MALAM 9 KEL SEM...	CC.52.SHODIKIN	0	Selesai(PEMADAMAN MELUAS)

Ekspor ke Excel

Hal 1 dari 1

Menampilkan 1 - 1 dari 1

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

### Keterangan :

Untuk laporan Banyak Padam yang diselesaikan dengan Marking maka pada status Selesai nya terdapat keterangan “**PEMADAMAN MELUAS**”.

Status

Selesai(PEMADAMAN MELUAS)

Capture status “**Lihat Detail** (📄)” pada APKT :

Monitoring Tiket

Cari Berdasarkan No. Laport: G5222121900001 Cari

Semua Unit

Tanggal: 01/11/2022 s/d 21/12/2022

Hasil pencarian berdasarkan No. Laport G5222121900001.

No. Laport	No. Tiket	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Dibuat Oleh	Jml Lap...	Status
G5222121900001	I2ENO2Q	IBU NATALIA	JL BUNGA SEDAP MALAM 9 KEL SEM...	CC.52.SHODIKIN	0	Selesai(PEMADAMAN MELUAS)


Ekspor ke Excel

Hal 1 dari 1

Menampilkan 1 - 1 dari 1

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

Capture Status Detail Laporan Pelanggan (ada penambahan kolom "Status Padam Meluas" pada APKT :

Lapor Ulang:	
Keterangan Lapor Ulang:	
Media:	Call PLN 123
Nama Media:	
Tanggal Terbit:	19/12/2022 10:56:38
Status KWH Periksa:	
Status Padam Meluas:	Perbaikan oleh petugas (estimasi 3 jam) 

C. Berikut ini kami sampaikan contoh beberapa permasalahan dan perlakuan layanan yang harus dilakukan saat Pelanggan "Menghubungi kembali CC PLN123 menanyakan laporan sebelumnya":

I. Jika Status Laporan "Selesai (Pemadaman Meluas)", Pelanggan Melapor Kembali & Durasi Padam s.d 6 Jam :

1. Pelanggan melapor kembali dengan durasi padam < 3 jam

- Menyatakan *"Tetangga Turut Padam"*
- Status pada Detail Laporan *"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam)"*

Maka CSO menyampaikan permohonan maaf & menginformasikan sesuai status pada Detail Laporan di APKT.

- Laporan Pelanggan dibuat : **"ISSUE CLOSED di CC PLN123"** dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.

Contoh :

*"... Baik {Bapak/Ibu}, mohon maaf atas gangguannya, di wilayah {Bapak/Ibu} sedang terjadi gangguan dari jaringan tegangan menengahnya, dan saat ini masih dalam perbaikan oleh Petugas ..."*

2. Pelanggan melapor kembali dengan durasi padam > 3 jam :

- Menyatakan *"Tetangga Turut PADAM"*
- Status pada Detail Laporan *"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam)"*

CSO menyampaikan permohonan maaf & melakukan pengecekan data/koordinasi ke Manajemen/BO untuk status penanganan gangguan meluasnya dari Unit Setempat.

a. Jika CSO "Mendapatkan" informasi update penanganannya, maka :

- "CSO menyampaikan kondisi sesuai yang diterima dari Petugas & meminta kesediaan Pelanggan untuk menunggu".
- Laporan Pelanggan : **"ISSUE CLOSED di CC PLN123"** dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.

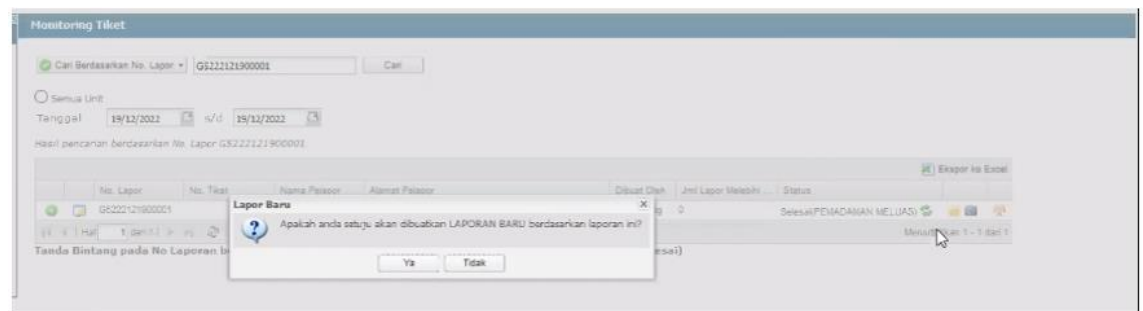
b. Jika CSO "Tidak Mendapatkan" informasi update penanganannya, maka : buat **"LAPOR ULANG"** dari laporan pertamanya dengan klik tanda **"Lapor Ulang"**

No. Laporan	No. Tiket	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Dibuat Oleh	Jml Laporan ...	Status
G5222121900001	I2EN020	IBU NATALIA	JL BUNGA SEDAP MALAM 9 KEL SEMPAKA...	CC.52 SHODIKIN	0	Selesai(PEMADAMAN MELUAS)

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

- Setelah klik tanda **"Lapor Ulang"**, maka akan muncul notifikasi **"Apakah anda setuju akan dibuatkan LAPORAN BARU berdasarkan laporan ini ?"**

Kemudian klik **"YA"**.



3. Pelanggan melapor kembali dengan durasi padam < 3 jam atau > 3 jam :

- Menyatakan **"Tetangga TIDAK PADAM"**
- Status pada Detail Laporan **"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam) atau NYALA"**
- Laporan Pelanggan dibuat **"LAPOR ULANG"**

CSO menyampaikan permohonan maaf & menyampaikan akan melakukan koordinasi kembali.

**Contoh Penyampaian Jika laporan 1 Bangunan Padam ter-marking Selesai Padam Meluas**

*"... Baik {Bapak/Ibu}, mohon maaf atas gangguan yang terjadi, untuk laporan {Bapak/Ibu} telah kami sampaikan ke Petugas, jika sampai saat ini belum ada Petugas ke lokasi, kami akan segera koordinasikan kembali ke Petugasnya, mohon kesediaannya untuk menunggu..."*

**II. Jika Status Laporan "Selesai (Pemadaman Meluas)", Pelanggan Melapor Kembali & Durasi Padam > 6 Jam :**

**1. STATUS SELESAI > 6 JAM**

- Menyatakan **"Tetangga TIDAK PADAM "**
- Status pada Detail Laporan **"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam) atau NYALA"**
- Laporan Pelanggan dibuat **"LAPOR BARU"**

CSO menyampaikan permohonan maaf & menyampaikan akan melakukan koordinasi kembali.

**Contoh : Jika laporan 1 Bangunan Padam ter-marking Selesai Padam Meluas**

*"... Baik {Bapak/Ibu}, mohon maaf atas gangguan yang terjadi, untuk laporan {Bapak/Ibu} telah kami sampaikan ke Petugas, jika sampai saat ini belum ada Petugas ke lokasi, kami akan segera koordinasikan kembali ke Petugasnya, mohon kesediaannya untuk menunggu"*

**2. STATUS SELESAI > 6 JAM**

- Menyatakan **"Tetangga Turut Padam "**
- Status pada Detail Laporan **"NYALA"**
- Laporan Pelanggan dibuat **"LAPOR BARU"**

CSO menyampaikan permohonan maaf & melakukan pengecekan data/koordinasi ke Manajemen/BO untuk status penanganan gangguan meluasnya dari Unit setempat & menyampaikan untuk gangguannya masih dilakukan perbaikan oleh Petugas.

Contoh :

*"... Baik {Bapak/Ibu}, mohon maaf atas gangguannya, di wilayah {Bapak/Ibu} sedang terjadi gangguan dari jaringan tegangan menengahnya, dan saat ini masih dalam perbaikan oleh Petugas ..."*

### **3. STATUS SELESAI > 6 JAM**

- Menyatakan **"Tetangga Turut Padam "**
- Status pada Detail Laporan **"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam)"**

CSO menyampaikan permohonan maaf & melakukan pengecekan data/koordinasi ke Manajemen/BO untuk status penanganan gangguan meluasnya dari Unit setempat.

- a. Jika **"Mendapatkan"** informasi update penanganannya, maka :

**"CSO menyampaikan kondisi sesuai yang diterima dari Petugas & meminta kesiediaan Pelanggan untuk menunggu"**

- Jika Pelanggan menerima penjelasan CSO, maka **"ISSUE CLOSED di CC PLN123"** dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.
- Jika Pelanggan **"Berkeberatan"** dengan penjelasan yang diberikan, maka buat **"LAPOR BARU"**

- b. Jika **"Tidak Mendapatkan"** informasi update penanganannya, maka buat **"LAPOR BARU"**

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Penambahan Informasi Penanganan Laporan Pelanggan pada Status Selesai Padam Meluas

29  
Des  
2022

No.	KETERANGAN	Perlakuan Layanan	Eskalasi Laporan
<b>Case Padam Meluas, Pelanggan Lapor kembali &amp; durasi padam &lt; 6 jam</b>			
1	<b>Status "Selesai (Pemadaman Meluas)"</b> * Pelanggan melapor kembali <b>dengan durasi padam &lt; 3 jam</b> * Pelanggan Menyatakan <b>"Tetangga Turut Padam"</b> * Status pada Detail Laporan <b>"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam)"</b>	CSO menyampaikan permohonan maaf & menginformasikan sesuai status pada Detail Laporan di APKT.  Contoh : <i>"... Baik {Bapak/Ibu}, mohon maaf atas gangguannya, di wilayah {Bapak/Ibu} sedang terjadi gangguan dari jaringan tegangan menengahnya, dan saat ini masih dalam perbaikan oleh Petugas..."</i>	Laporan Pelanggan dibuat : <b>"ISSUE CLOSED di CC PLN123"</b> dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.
2	<b>Status "Selesai (Pemadaman Meluas)"</b> * Pelanggan melapor kembali <b>dengan durasi padam &gt; 3 jam</b> * Menyatakan <b>"Tetangga Turut PADAM"</b> * Status pada Detail Laporan <b>"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam)"</b>	CSO menyampaikan permohonan maaf & melakukan pengecekan data/koordinasi ke Manajemen/BO untuk status penanganan gangguan meluasnya dari Unit Setempat.  * Jika mendapatkan informasi update penanganannya, maka : <b>"CSO menyampaikan kondisi sesuai yang diterima dari Petugas &amp; meminta kesediaan Pelanggan untuk menunggu"</b>	* Jika CSO <b>"Mendapatkan"</b> informasi update penanganannya, maka : maka <b>"ISSUE CLOSED di CC PLN123"</b> , dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.  * Jika CSO <b>"Tidak Mendapatkan"</b> informasi update penanganannya, maka : buat <b>"LAPOR ULANG"</b>
3	<b>Status "Selesai (Pemadaman Meluas)"</b> * Pelanggan melapor kembali <b>dengan durasi padam &lt; 3 jam atau &gt; 3 jam</b> * Menyatakan <b>"Tetangga TIDAK PADAM "</b> * Status pada Detail Laporan <b>"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam) atau NYALA"</b>	CSO menyampaikan permohonan maaf & menyampaikan akan melakukan koordinasi kembali.  Contoh : Jika laporan 1 Bangunan Padam ter-marking Selesai Padam Meluas  <i>"... Baik {Bapak/Ibu}, mohon maaf atas gangguan yang terjadi, untuk laporan {Bapak/Ibu} telah kami sampaikan ke Petugas, jika sampai saat ini belum ada Petugas ke lokasi, kami akan segera koordinasikan kembali ke Petugasnya, mohon kesediaannya untuk menunggu"</i>	Laporan Pelanggan dibuat <b>"LAPOR ULANG"</b>
<b>Case Padam Meluas, Pelanggan Lapor kembali &amp; durasi padam &gt; 6 jam</b>			
4	<b>Status "Selesai (Pemadaman Meluas)"</b> * Pelanggan melapor kembali * Menyatakan <b>"Tetangga TIDAK PADAM "</b> * Status pada Detail Laporan <b>"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam) atau NYALA"</b>	CSO menyampaikan permohonan maaf & menyampaikan akan melakukan koordinasi kembali.  Contoh : Jika laporan 1 Bangunan Padam ter-marking Selesai Padam Meluas  <i>"... Baik {Bapak/Ibu}, mohon maaf atas gangguan yang terjadi, untuk laporan {Bapak/Ibu} telah kami sampaikan ke Petugas, jika sampai saat ini belum ada Petugas ke lokasi, kami akan segera koordinasikan kembali ke Petugasnya, mohon kesediaannya untuk menunggu"</i>	Laporan Pelanggan dibuat <b>"LAPOR BARU"</b>
5	<b>Status "Selesai (Pemadaman Meluas)"</b> * Pelanggan melapor kembali * Menyatakan <b>"Tetangga Turut Padam "</b> * Status pada Detail Laporan <b>"NYALA"</b>	CSO menyampaikan permohonan maaf & melakukan pengecekan data/koordinasi ke Manajemen/BO untuk status penanganan gangguan meluasnya dari Unit setempat & menyampaikan untuk gangguannya masih dilakukan perbaikan oleh Petugas.  Contoh : <i>"... Baik {Bapak/Ibu}, mohon maaf atas gangguannya, di wilayah {Bapak/Ibu} sedang terjadi gangguan dari jaringan tegangan menengahnya, dan saat ini masih dalam perbaikan oleh Petugas ..."</i>	Laporan Pelanggan dibuat <b>"LAPOR BARU"</b>
6	<b>Status "Selesai (Pemadaman Meluas)"</b> * Pelanggan melapor kembali * Menyatakan <b>"Tetangga Turut Padam "</b> * Status pada Detail Laporan <b>"Perbaikan oleh Petugas (estimasi 3 jam)"</b>	CSO menyampaikan permohonan maaf & melakukan pengecekan data/koordinasi ke Manajemen/BO untuk status penanganan gangguan meluasnya dari Unit setempat.  * Jika mendapatkan informasi update penanganannya, maka : <b>"CSO menyampaikan kondisi sesuai yang diterima dari Petugas &amp; meminta kesediaan Pelanggan untuk menunggu"</b>	* Jika Pelanggan menerima penjelasan CSO, maka <b>"ISSUE CLOSED di CC PLN123"</b> , dengan keterangan sesuai permasalahan Pelanggan.  * Jika Pelanggan <b>"Berkeberatan"</b> dengan penjelasan yang diberikan, maka buat <b>"LAPOR BARU"</b>  b. Jika <b>"Tidak Mendapatkan"</b> informasi update penanganannya, maka buat <b>"LAPOR BARU"</b>