

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”).

Media:	Call PLN 123
Nama Media:	
Tanggal Terbit:	20/04/2022 15:22:08
Status KWH Periksa:	<b>SUDAH TERBIT CTT DENGAN DIDATANGI PETUGAS</b>

**b. Sudah terbit CTT diberikan ke Pelanggan / Token CTT : xxxxxxxxxxxxxxxxx**

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

Jika Pelanggan menghubungi kembali dan pada laporan Pelanggan di APKT terdapat keterangan **“Sudah terbit CTT diberikan ke Pelanggan / Token CTT : xxxxxxxxxxxxxxxxx**, maka :

- 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”**.
  - 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”** artinya kode sudah terinput dengan benar.
  - Jika notifikasinya **“Salah”** atau **“Reject”** artinya ada kesalahan memasukkan 20 digit kode token dan silahkan mengulangnya.

Media:	Cell PLN 123
Nama Media:	
Tanggal Terbit:	20/04/2022 20:07:22
Status KWH Periksa:	SUDAH TERBIT CTT DIBERIKAN KE PELANGGAN   TOKEN CTT : 40450111960272700379

- 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).