

Prosedur Layanan :

1. Salam Pembuka.

“PLN 123 selamat pagi/siang/sore/malam, dengan (..... Nama CSO) bisa dibantu ?”

(Penelepon Melaporkan Kerusakan Instalasi Bangunan).

2. Menanyakan nama penelepon atau menyapa Penelepon.

Contoh :

“ Mohon maaf, dengan (Bp/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 apakah sudah pernah melaporkan permasalahan tsb sebelumnya.

Contoh :

“... Apakah (Bapak/Ibu) sudah melaporkan hal ini sebelumnya ...”

A. Jika “Belum Pernah Lapor”, maka lanjut ke poin berikutnya (No.4).

B. Jika “Sudah Lapor Sebelumnya”, maka :

1. CSO menanyakan :

- Nomor Tiket ListriQu yang diberikan saat Pelanggan lapor ke CC PLN 123, atau
- Nomor telepon saat menghubungi CC PLN 123 atau
- Nama Pelapor.

2. Lakukan pencarian data laporan sebelumnya berdasarkan keterangan di atas yang memungkinkan.

a. Jika Pelanggan memberikan Nomor Lapor APKT Gangguan (Gxxxxxxxxx) maka perlakuan layanannya mengacu pada SOP laporan berulang gangguan 1 persil padam.

b. Jika Pelanggan memberikan Nomor Lapor ListriQu, namun pada keterangan status di Aplikasi ListriQu, gangguan yang terjadi di bangunan Pelanggan disebabkan karena gangguan dari jaringan PLN, maka :

- Tanyakan kepada Pelanggan, apakah Pelanggan mendapatkan Nomor Laport APKT Gxxxxx dari ListriQu.
- Jika **“ADA”**, lakukan pengecekan laporan tsb dan perlakuan layanan selanjutnya lihat menggunakan SOP Laporan Berulang.
- Jika **“Pelanggan Tidak Tahu / Tidak Diberikan Nomor tsb”**, maka lakukan pencarian laporan berdasarkan No. Telepon Pelanggan.

Jika datanya tetap tidak ditemukan, maka buat laporan baru di APKT Gangguan.

Keterangan Kondisi No.2 di atas :

Pelanggan menghubungi CC ListriQu dan telah dilakukan pengecekan oleh petugas ListriQu, namun menurut keterangan petugas yang datang, gangguan di persil Pelanggan disebabkan karena gangguan dari jaringan PLN.

Pelanggan diberikan nomor laport **Gxxxxxxxxxxxxx** dari CC ListriQu.

c. Jika Pelanggan menginformasikan Nomor Tiket ListriQu sebelumnya, maka :

Lakukan pengecekan status penyelesaian laporan atau permasalahan gangguan (Gangguan IML/Gangguan dari jaringan PLN) pada aplikasi ListriQu.

1. Jika permasalahannya karena Gangguan IML maka :

- Sampaikan kepada Pelanggan status terakhir penyelesaian laporannya sesuai informasi yang terdapat pada aplikasi ListriQu **(REQUEST, ORDER, PENUGASAN & SELESAI)**.
- Sampaikan juga kepada Pelanggan bahwa **“Untuk informasi lebih lanjut, silahkan Pelanggan menghubungi kembali ke CC ListriQu di nomor **“... 150-456..”****
- Lakukan ceklist **“LAPORAN BERULANG”** pada laporan tsb di aplikasi ListriQu.
- Buat laporan pada **CRM dan APKT Keluhan (Issue Closed)** sesuai contoh capture di bawah ini :

Permasalahan:

"LISTRIQU : LAPOR ULANG GANGGUAN IML, PADAM SEBAGIAN BANGUNAN, MCB/SEKRING DALAM TURUN, TELAH DIARAHKAN MENGHUBUNGI CC LISTRIQU. NO.TIKET : XXXXXXXXX ..."

Pemilihan Tipe & Sub Tipe Permasalahan :

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Kondisi Jaringan Listrik

2. Jika permasalahannya karena Gangguan dari Jaringan PLN sesuai status laporan pada aplikasi ListriQu, maka :

- Lakukan pengecekan data laporan Pelanggan pada aplikasi (APKT Gangguan) dan lihat SOP laporan berulang.
- Berikan Nomor Lapor APKT Gangguan tsb kepada Pelanggan jika Pelanggan belum memilikinya.

d. Jika data Pelanggan tidak ditemukan, maka:

Lakukan penginputan kembali laporan Pelanggan pada aplikasi ListriQu dengan penambahan keterangan saat menginput laporan :

Deskripsi Pengaduan :	Catatan :
PADAM SEBAGIAN BANGUNAN, KONSLET DI RUANG DAPUR	SEBELUMNYA TELAH DILAPORKAN, NAMUN DATA TIDAK DITEMUKAN

4. Menanyakan Pelanggan Menggunakan Listrik Prabayar atau Pascabayar.

Contoh :

"Saat ini Bp/Ibu (nama penelepon) menggunakan layanan yang membayar bulanan atau menggunakan pulsa ?"

5. Menanyakan posisi MCB pada APP (kWh Meter) dan sikring/MCB dalam rumah (ON /OFF)

Contoh :

"Untuk posisi MCB pada APP (kWh Meter) dan sikring/MCB dalam rumah ON/OFF ?"

- a. Jika posisi MCB pada APP (kWh Meter) dan sikring/MCB dalam posisi ON, maka lihat **SOP 1 Rumah Padam.**
- b. Jika posisi MCB pada APP (kWh Meter) OFF dan sikring/MCB dalam ON, maka lihat **SOP MCB Lemah.**
- c. Jika posisi MCB pada APP dan sikring/MCB dalam OFF, maka **Lanjut ke poin berikutnya).**
- d. Jika posisi MCB pada APP ON dan sikring/MCB dalam OFF, maka **Lanjut ke poin berikutnya.**

Catatan :

- a. Jika Pelanggan menginformasikan sebagian bangunannya dalam 1 persil (1 IDPEL/ 1 kWh Meter) dan Pelanggan tidak mengetahui posisi tungkai MCB baik MCB pada kWh Meter maupun MCB/sikring dalam bangunan (kondisi Pelanggan tidak memungkinkan untuk menginformasikan hal tsb), maka laporan Pelanggan tsb **disampaikan ke Unit PLN terkait melalui APKT Gangguan.**
- b. CSO tidak perlu menanyakan Daya terpasang maupun IDPEL.

6. Menanyakan peralatan elektronik yang terakhir digunakan oleh Penelepon.

Contoh :

“... Sebelumnya (Bapak/Ibu) menggunakan peralatan elektronik apa sehingga listriknya padam ? ...”

- o Jika penelepon mengetahui, maka **Lanjut ke poin berikutnya**
- o Jika penelepon tidak mengetahui, maka **Lanjut ke poin 8**

7. Memberikan edukasi untuk tidak menyalakan kembali peralatan elektronik yang terakhir digunakan (yang menyebabkan padam).

Contoh :

“... Mohon untuk sementara peralatan elektronik tsb tidak gunakan dahulu, kemudian (Bp/Ibu) dapat menaikkan kembali MCB dan Sikring pada kWh Meter ...”

8. Menyampaikan kepada Pelanggan bahwa gangguan yang terjadi adalah di sisi instalasi milik Pelanggan.

Contoh :

“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, sesuai informasi yang {Bapak/Ibu} sampaikan, gangguan yang terjadi kemungkinan di instalasi bangunan milik {Bapak/Ibu}, bukan dari gangguan jaringan PLN ...”

9. Tanyakan Wilayah / Provinsi lokasi gangguan yang dilaporkan Pelanggan.

- a. Jika lokasi yang dilaporkan Pelanggan masuk dalam wilayah **“PLN UP3 Makassar Selatan”** yang terdiri dari ULP :

- Sungguminasa
- Malino
- Mattoanging
- Panakkukang
- Kalebajeng
- Takalar

Maka catat laporan Pelanggan tsb **“langsung pada aplikasi ListriQu”** (Lanjut ke No.10).

- b. Jika lokasi yang dilaporkan Pelanggan **“DILUAR dari wilayah PLN UP3 Makassar Selatan”**, maka perlakuan layanan mengacu pada SOP Laporan Gangguan Instalasi Milik Pelanggan- Penambahan Wilayah Seluruh Sumatera untuk Penanganan Gangguan dari ListriQu – Rev11, tanggal 06 Oktober 2021 yaitu :

1. Jika lokasi yang dilaporkan Pelanggan masuk dalam wilayah **“PULAU JAWA, BALI, KALIMANTAN, SUMATERA, NTB (NUSA TENGGARA BARAT)”**, maka catat laporan Pelanggan tsb pada **“APKT GANGGUAN”** dengan memilih / klik **Tipe WO “IML”** seperti capture di bawah ini.

The screenshot shows the ListriQu application interface. At the top, there are two tabs: 'Gangguan' (Fault) and 'Keluhan' (Complaint). The 'Gangguan' tab is selected. Below the tabs, there are three main sections: 'Tipe Permasalahan *' (Problem Type) with a dropdown menu showing 'Tetangga Tidak Turut Padam'; 'Permasalahan *' (Problem) with an empty text box; and 'Tipe WO' (WO Type) with three radio button options: 'WO Autodispatch', 'IML (Dilayani ListriQu / Khusus Pulau Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatera, NTB)' (which is selected), and 'IML (Tidak Dilayani ListriQu)'. A red arrow points to the selected 'IML' option, and a red box highlights the text 'Sumatera, NTB' in the selected option.

2. Jika lokasi yang dilaporkan Pelanggan **di luar wilayah tsb** pada poin **9.a & 9.b.1** di atas (di luar wilayah Pulau Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatera & NTB serta Pelanggan yang masuk dalam wilayah PLN UP3 Makassar Selatan), maka arahkan Pelanggan untuk **menghubungi Call Center Kementerian ESDM di nomor 021-136** atau dapat mengakses **Website DJK : slodjk.esdm.go.id/instaldir/terdaftar** untuk mengetahui daftar Instaldir yang resmi. **(Issue Close di CC PLN 123).**

10. Memberikan edukasi perihal kewenangan dan tanggung jawab penanganan gangguan pada Instalasi Bangunan milik Pelanggan serta informasi dikenakan Biaya (Untuk laporan gangguan IML di wilayah yang sudah tersedia layanan ListriQu).

Contoh :

"...Kewenangan PLN adalah dari kabel di tiang hingga kWh Meter. Apabila kerusakan yang terjadi pada Instalasi Bangunan di rumah Bapak/Ibu (... nama penelepon ...), maka perbaikannya bukan merupakan kewenangan PLN. Laporan gangguan di instalasi {Bapak/Ibu}, akan kami koordinasikan ke Petugas yang berwenang untuk memperbaikinya dan akan dikenakan BIAYA untuk perbaikannya, apakah {bapak/Ibu} bersedia ?

a. Jika "Bersedia", maka lanjut penyampaian informasi berikut ini :

"... Baik ... nanti {Bapak/Ibu} akan dihubungi oleh petugas dari Call Center ListriQu, dan untuk selanjutnya, apabila ada gangguan atau keluhan instalasi, {Bapak/Ibu} dapat menghubungi Call Center ListriQu ..."

- Jika **Pelanggan menanyakan besaran biayanya**, maka sampaikan untuk biayanya nanti dapat ditanyakan kepada petugas ListriQu.

b. Jika "Tidak Bersedia", maka :

- Buat laporan pada **APKT Keluhan (Issue Closed di CC PLN 123)**
- Tipe Permasalahan sesuai capture di bawah ini :

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Kondisi Jaringan Listrik

- **Contoh Keterangan Permasalahan :**

" LISTRIQU : GANGGUAN IML PADAM SEBAGIAN BANGUNAN, KORSLETING DI RUANG DAPUR. PELANGGAN TIDAK BERSEDIA MEMBAYAR KARENA "

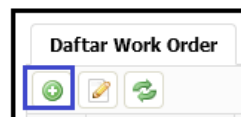
- Jika **Pelanggan menanyakan besaran biayanya**, maka sampaikan untuk besaran biayanya dapat menghubungi **Call Center ListriQu** di nomor **150-456**.

Keterangan :

- a. Jika Pelanggan menanyakan mengenai ListriQu, maka sampaikan **(PASIF)** :
"... ListriQu adalah layanan pemeriksaan dan perbaikan gangguan instalasi listrik di bangunan Pelanggan ..."
- b. Jika Pelanggan menanyakan apakah ListriQu bagian dari PLN, atau apakah PLN bisa memperbaiki listrik Pelanggan, maka sampaikan **(PASIF)** :
"... ListriQu bukan bagian dari PLN, ListriQu adalah jasa konsultasi masalah kelistrikan di instalasi Pelanggan ..."
- c. **Call Center ListriQu beroperasi selama 24 jam.**

11. Buka aplikasi ListriQu dan tanyakan kepada Pelanggan data-data yang diperlukan kemudian input pada kolom yang tersedia sesuai tahapan di bawah ini :

- a. Klik tanda tambah (+) pada menu Daftar Work Order pada Aplikasi ListriQu.



Maka akan muncul maps dan form pengisian data Pelanggan yang melapor

- b. **Tanyakan alamat lengkap persil yang mengalami gangguan dan data-data Pelanggan lainnya sesuai form yang terdapat pada aplikasi.**
1. **Input alamat pada kolom Maps untuk mendapatkan Long Lat.**
Long Lat (Titik Koordinat akan muncul secara otomatis saat kolom Maps diisi)
Jika muncul notifikasi, tidak bisa mendapatkan Titik koordinat sesuai wilayah yang dimaksud, maka isi angka nol (0) pada kolom Long Lat.
 2. **Input data-data Pelanggan lainnya sesuai form yang terdapat pada aplikasi ListriQu yaitu :**
 - Nama Pelanggan
 - No. Telepon
 - Alamat Lengkap beserta acuan lokasinya
 - Provinsi
 - Kode Pos (jika Pelanggan mengetahui)
 - Deskripsi Pengaduan / Keterangan Permasalahan
 - Catatan / Tambahan Keterangan (Jika Diperlukan)
 - **Tgl. Kunjungan :**
Untuk pengisian Tanggal Kunjungan, agar ditanyakan waktu (tanggal) yang diinginkan sesuai kesiapan Pelanggan untuk dilakukan pemeriksaan IML oleh petugas ListriQu ke lokasi yang dilaporkan.
 - Status Padam (Ya / Tidak)
 - Jenis kWh (Paskabayar / Prabayar)
 - Status MCB PLN saat Lapor (On / Off)

Contoh Pengisian Data pada Aplikasi ListriQu :

Lat:	Lon:
-6.213356399999999	106.8260804
Nama Pelanggan :	No Telp :
BP ADI	082315418869
Alamat :	Detail Alamat :
JL. KARBELA 4 NO 4 RT 6 RW 4	ACUAN LOKASI : MASJID NURUL IMAN
Provinsi :	Kode Pos :
DKI Jakarta	0
Deskripsi Pengaduan :	Catatan :
1 RUMAH SEBAGIAN PADAM	RUANG TAMU KONSLET
Tgl Kunjungan :	
2020-12-20	
Denis Kwh (PLN) :	Status MCB PLN (On/Off) :
Pasca Bayar	Off
Status Padam :	
Ya	
<input type="button" value="Simpan"/> <input type="button" value="Clear"/>	

3. Jika data-data telah diisi, maka klik **"SIMPAN"**

12. Buat juga laporan tsb pada **"APKT KELUHAN (Issue Close) & CRM"** dengan pemilihan Tipe & Sub Tipe Permasalahan serta contoh penulisan sesuai capture APKT di bawah ini :

Contoh Penulisan Laporan pada kolom Permasalahan :

" LISTRIQU : GANGGUAN IML, PADAM SEBAGIAN RUMAH, MCB DALAM/SEKRING TURUN, NO TIKET LISTRIQU : XXXXX ..."

Gangguan	
Keluhan	
Tipe Keluhan	: Informasi
Tipe Sub Keluhan	: Kondisi Jaringan Listrik

13. **Memberikan penegasan atas kejelasan informasi yang disampaikan oleh CSO.**

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.

14. Menyampaikan garansi layanan atas permasalahan yang dilaporkan oleh Pelanggan dan menginformasikan bahwa Pelanggan akan dihubungi oleh petugas dari Call Center ListriQu untuk tindaklanjutnya.

Contoh :

“... Baik Bapak/Ibu (... nama pelanggan ...), untuk laporannya telah kami sampaikan ke Call Center ListriQu, nanti {Bapak/Ibu} akan dihubungi dari petugas Call Center ListriQu untuk menindaklanjuti laporan {Bapak/Ibu}, mohon dipastikan nomor teleponnya dapat dihubungi ...”

- Jika penelepon menanyakan estimasi waktu penanganan, maka CSO menginformasikan bahwa untuk hal tsb akan disampaikan dari petugas Call Center ListriQu.

15. Menginformasikan “Nomor Lapor ListriQu / Order No” kepada Pelanggan (Informasikan hanya angka saja).

Contoh :

“... Mohon dicatat untuk nomor bukti lapornya, .. 201222xxxx ...”

Order No
LQ-20122210831

16. Menginformasikan kepada Pelanggan mengenai Aplikasi PLN Mobile untuk laporan gangguan yang disebabkan dari PLN dan menghubungi Call Center ListriQu untuk laporan gangguan yang disebabkan dari Instalasi Bangunan Pelanggan.

Contoh :

“... Kami informasikan juga, untuk selanjutnya jika ada keluhan atau kondisi padam yang disebabkan oleh PLN, {Bapak/Ibu} dapat menggunakan aplikasi PLN Mobile, saat ini sudah tersedia di App Store dan Play Store.

*"... Dan jika {Bapak/Ibu} ingin melaporkan gangguan yang disebabkan pada Instalasi Bangunannya, {Bapak/Ibu} dapat menghubungi Call Center ListriQu baik melalui telepon maupun Whatsapp di nomor ... **150-456** ..." atau menggunakan aplikasi ListriQu.*

17. Menawarkan bantuan lain.

Contoh :

"... Ada lagi yang bisa dibantu ? ..."

18. Salam Penutup (Tanpa Campaign ILP & Customer Intimacy).

Contoh :

"... Terima kasih telah menghubungi PLN 123 selamat (pagi/siang/sore/malam) Bp/Ibu (Nama penelepon) ...".

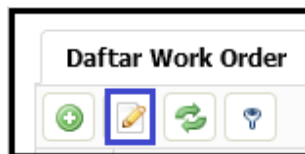
Keterangan Tambahan :

1. PENGEDITAN LAPORAN / PEMBATALAN LAPORAN :

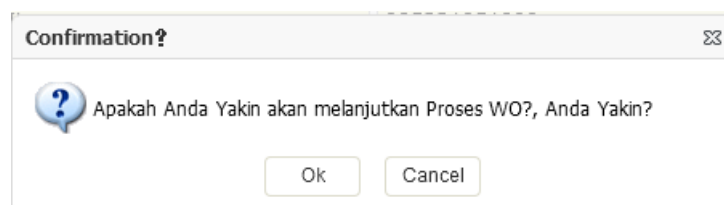
a. EDIT / KOREKSI DATA :

Jika pada laporan yang sudah dibuat akan dilakukan koreksi data (edit data), maka :

- Tanyakan Nomor Lapor ListriQu
- Klik Icon **"EDIT seperti capture di bawah ini"** pada laporan yang akan dikoreksi/diedit.



- Lakukan edit pada data yang akan dirubah.
- Klik **"SIMPAN"**
- Klik **"OK"** pada notifikasi konfirmasi yang muncul.



b. PEMBATALAN LAPORAN :

Jika Pelanggan menghubungi kembali dan menginginkan laporan yang telah disampaikannya untuk dibatalkan maka :

- Tanyakan Nomor Lapor ListriQu
- Klik **"BATAL WO"** pada laporan yang akan dibatalkan.

	Order No	source	Info Pelanggan		Laporan Berulang	Status	keterangan	Info Callback		OPSI
			Nama Pelanggan	Instansi				Last Call	Keterangan	
1	LQ-20122210862	CC123	BP ISMAIL			REQUEST ORDER				BATAL WO

- Pilih keterangan **"Penyebab Batal"** yang tersedia pada aplikasi & **"Alasan Pembatalannya"** sesuai informasi Pelanggan, kemudian klik **"Save"**.

Konfirmasi Pengiriman

Penyebab Batal : ▼

Alasan Pembatalan :

DIKERJAKAN YANTEK
DIKERJAKAN PIHAK LAIN
PELANGGAN MENOLAK
CREW TIDAK TERSEDIA

SUDAH DIPERBAIKI OLEH SAUDARA

Save **Closed**

- Selanjutnya klik **"OK"**

Confirmation?

? Lanjut Proses Pembatalan WO?

Ok **Cancel**

- Laporan Pelanggan akan terhapus dari Data Laporan IML di aplikasi ListriQu.

c. Koreksi atau Edit data dapat dilakukan jika status laporan masih belum status "PENUGASAN".

Jika dalam status Penugasan, Pelanggan menghubungi kembali ke CC PLN 123 dan diperlukan Koreksi atau Pembatalan Laporan, maka Pelanggan diarahkan untuk menghubungi Call Center ListriQu.

2. Ketentuan ini berlaku mulai **tanggal 26 Oktober 2021** sampai dengan informasi lebih lanjut.