

 <div>PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK WILAYAH RIAU & KEPRI UP2D RIAU</div>	INSTRUKSI KERJA	NO. DOKUMEN	HAL : 01-02
		IK-DIST-04	TGL : 01-03-2022
			REV : 0
PELAKSANAAN CALL BACK PELANGGAN 100%			

1. TUJUAN

Instruksi Kerja ini dibuat sebagai petunjuk Pelaksanaan Call Back ke Pelanggan oleh Command Center untuk memastikan listrik pelanggan sudah Nyala.

2. PERALATAN KERJA

- 2.1 Komputer
- 2.2 Handphone

3. PERALATAN K3

- 3.1 -

4. MATERIAL

-

5. LANGKAH PELAKSANAAN

5.1 PERSIAPAN KERJA

- 5.1.1 Petugas Command Centre menyiapkan alat komunikasi berupa Handphone untuk menghubungi pelanggan yang terkena dampak padam.
- 5.1.2 Pastikan pulsa dan baterai Handphone sudah tersedia.

5.2 LANGKAH KERJA

- 5.2.1 Call Back dilakukan kepada semua pelanggan yang terdampak padam, baik akibat individu, ataupun gangguan sistem, HAR terencana dan padam meluas. Tidak boleh ada event gangguan yang tidak ter-Call Back.

 PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK WILAYAH RIAU & KEPRI UP2D RIAU	INSTRUKSI KERJA	NO. DOKUMEN	HAL : 02-02
		IK-DIST-04	TGL : 01-03-2022
			REV : 0
PELAKSANAAN CALL BACK PELANGGAN 100%			

5.2.2 Adapaun tata cara Call Back adalah sebagai berikut:

5.2.2.1 Mengucapkan salam kepada pelanggan.

5.2.2.2 Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelanggan.

5.2.2.3 Menanyakan kepada pelanggan apakah listrik sudah menyala atau belum.

5.2.2.4 Jika listrik pelanggan tersebut sudah menyala, maka ditutup dengan ucapan terima kasih.

5.2.2.5 Jika listrik masih belum nyala, maka petugas Command Center lakukan identifikasi:

5.2.2.5.1 Jika karena padam individu, maka lakukan cross check ke petugas Yandal yang terkait. Tanyakan alasan dilakukan closing oleh Yandal.

5.2.2.5.2 Jika padam karena gangguan/HAR TM dan padam meluas, maka sampaikan ke pelanggan bahwa gangguan TM sudah normal. Segera dibuatkan tiket baru karena ada indikasi ada gangguan lain selain gangguan TM.

5.2.2.5.3 Tutup dengan ucapan terima kasih.

Disusun Oleh :	Diverifikasi Oleh :	Disetujui Oleh :
SUPERVISOR OPERASI SISTEM I	MANAJER OPERASI SISTEM DISTRIBUSI	MANAJER UP2D RIAU
 ZUL ILMI	 AKHMAD BUDIANTO	 YOGA PRATAMA EDUARDO