

Semua Makin Mudah, Laporkan Gangguan Kelistrikan Lewat PLN Mobile

Integrasi pada aplikasi ini membuat laporan gangguan dari masyarakat langsung sampai kepada petugas Pelayanan Teknik (Yantek) dan pelanggan dapat memantau progres pengaduan.

Jakarta, Detikperu.com- PT PLN (Persero) senantiasa meningkatkan pelayanan kepada pelanggan termasuk dalam pengaduan layanan kelistrikan. Melalui aplikasi PLN Mobile, perseroan menghadirkan layanan pengaduan yang cepat dan *_real time_* untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Minggu 27 November 2021.

Executive Vice President Komunikasi Korporat dan CSR PLN Agung Murdifi menjelaskan, fitur pengaduan gangguan pada Aplikasi PLN Mobile versi terbaru telah dirancang secara terintegrasi dengan baik ke aplikasi pendukung di *_outage management_*, yang terdiri dari Pelayanan Teknik (Yantek) Mobile, Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

Integrasi pada aplikasi ini membuat laporan gangguan dari masyarakat langsung sampai kepada petugas Yantek dan pelanggan dapat memantau progres pengaduan.

“Jadi, pelanggan dapat membuat laporan langsung mengenai pemadaman listrik di rumahnya maupun gangguan listrik di sekitarnya hanya dengan klik dan ketik di PLN Mobile,” ujarnya.

Bagi pelanggan yang ingin menyampaikan laporan gangguan layanan kelistrikan melalui PLN Mobile, ada dua opsi yang dapat ditempuh, yakni dengan menggunakan identitas pelanggan terdaftar (ID Pelanggan) atau nomor meteran, atau menggunakan

titik lokasi.

Untuk melaporkan masalah dengan menggunakan ID Pelanggan/No Meter dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pilih menu "Pengaduan",
2. Pilih salah satu jenis pengaduan gangguan, perlu untuk diketahui jika jenis gangguan hanya dapat diubah sebelum memilih ID Pelanggan/No. Meter,
3. Lalu pilih ID Pelanggan/No. Meter yang telah terdaftar pada akun PLN Mobile, atau masukkan ID Pelanggan/No. Meter secara manual jika belum terdaftar, maupun ID Pelanggan/No Meter lainnya. pelanggan juga dapat memilih menu "Gunakan Titik Lokasi".
4. Pastikan tagging koordinat lokasi gangguan telah sesuai, kemudian pilih "KONFIRMASI".
5. Pilih "YA" apabila telah sesuai
6. Lampirkan foto kendala (bila ada), dan input deskripsi laporan, lanjutkan dengan memilih "KIRIM PENGADUAN",
7. Pelanggan akan menerima Nomor Laporan dengan format: Gxxxxx. Pilih "OK" sehingga laporan diteruskan ke pihak terkait, sementara layar gawai diteruskan ke halaman Riwayat Pengaduan.

Sementara itu, proses pembuatan laporan pengaduan gangguan dengan menggunakan titik lokasi adalah sebagai berikut:

1. Pilih menu "Pengaduan",
2. Pilih salah satu jenis pengaduan gangguan, perlu untuk diketahui jika jenis gangguan hanya dapat diubah sebelum memilih ID Pelanggan/No. Meter,
3. Lalu pilih ID Pelanggan/No. Meter yang telah terdaftar pada akun PLN Mobile, atau masukkan ID Pelanggan/No. Meter secara

manual jika belum terdaftar, maupun ID Pelanggan/No. Meter lainnya. pelanggan juga dapat memilih menu “Gunakan Titik Lokasi”.

4. Pastikan tagging koordinat lokasi gangguan telah sesuai, kemudian pilih “KONFIRMASI”.

5. Isikan data lokasi yang sesuai mulai dari Provinsi, Kab/Kota, Kecamatan, hingga Desa/Kelurahan. Kemudian pilih tombol “LANJUTKAN”,

6. Lampirkan foto kendala (bila ada), dan input deskripsi laporan, lanjutkan dengan memilih “KIRIM PENGADUAN”,

7. Pelanggan akan menerima Nomor Laporan dengan format: Gxxxxx. Pilih “OK” sehingga laporan diteruskan ke pihak terkait, sementara layar gawai diteruskan ke halaman Riwayat Pengaduan.

Selanjutnya, pelanggan tinggal melacak status penanganan gangguan yang dilakukan oleh petugas PLN terhadap laporan secara _real time_.

Mulai dari waktu laporan diterima, status petugas menuju lokasi gangguan, status pekerjaan penanganan gangguan oleh petugas hingga status permasalahan pelanggan selesai diatasi.

Bagi pelanggan yang ingin mengetahui status laporan saat ini dapat mencoba cara berikut untuk mengakses halaman status laporan:

1. Klik fitur pengaduan,
2. Perhatikan di bawahnya akan ada daftar pengaduan terakhir yang diadakan,
3. Klik kode pengaduan yang sebelumnya telah didapatkan,
4. Setelah itu akan ada detail pengaduan,
5. Silahkan cek sampai dimana pengaduannya.

Status laporan pengaduan yang ada dalam PLN Mobile akan berubah seiring dengan proses pelayanan oleh petugas PLN. Total ada 6 status pengaduan, yaitu:

1. Lapor (Laporan masih bisa dibatalkan oleh pelapor)
2. Penugasan Regu
3. Dalam Perjalanan
4. Dalam Pengerjaan
5. Nyala
6. Selesai

Pada saat status "SELESAI" pelanggan diminta untuk melakukan konfirmasi dengan pilih "LAPORAN SUDAH SELESAI?". Apabila pelanggan memilih "Ya", maka akan dilanjutkan ke halaman pemberian Rating dan Ulasan.

Di sisi lain, apabila pelanggan memilih "Tidak" secara otomatis akan terbentuk nomor pengaduan baru.

Khusus untuk laporan pengaduan gangguan pemadaman meluas:

1. Setelah memilih nomor pengaduan, dan status menjadi "LAPOR". Pelapor masih bisa melakukan pembatalan laporan dengan pilih "BATALKAN LAPORAN",
2. Laporan akan ter-automarking dikarenakan banyak rumah padam karena gangguan sistem di sekitar lokasi yang dilaporkan dan status akan berubah menjadi "INFO (PADAM MELUAS)",
2. Status baru akan muncul pada saat dilakukan perbaikan oleh petugas di lapangan, menjadi "PERBAIKAN OLEH PETUGAS (ESTIMASI XX MENIT/JAM)",
3. Pada saat dilakukan penormalan oleh petugas di lapangan, status akan berubah menjadi "NYALA BERTAHAP",
4. Status akan berubah menjadi "NYALA", ketika kondisi di lapangan telah normal,
5. Operator akan memperbaharui status menjadi "SELESAI" ketika

kondisi Lapangan telah normal kembali, pada tahap ini pelapor sudah bisa melakukan konfirmasi dengan memilih opsi di tombol "LAPORAN SUDAH SELESAI?"

Pelanggan juga akan mendapatkan notifikasi info pemadaman terencana atau pemadaman pemeliharaan sesuai lokasi ID Pelanggan yang telah didaftarkan di akunnya masing-masing.

"Maka dari itu, bagi pelanggan PLN yang belum meng-install PLN Mobile dapat segera meng-install secara gratis melalui PlayStore atau AppStore untuk mendapatkan informasi dan layanan kelistrikan terkini," ucapnya.

Sampai dengan saat ini, lebih dari 16 juta pelanggan telah mendownload dan menikmati beragam fitur menarik dari aplikasi PLN Mobile. (Humas)