

Tahapan Prosedur Layanan :

1. Salam Pembuka

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

(Pemohon mengajukan permohonan Pasang Baru)

2. Menanyakan nama atau menyapa Pemohon

- a. Jika pada CRM tidak ada pop up nama berdasarkan nomor telepon yang digunakan Pemohon, maka CSO wajib menanyakan nama pelanggan.

Contoh :

“ Mohon maaf, dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara? ”

- b. Jika pada CRM pop up nama berdasarkan nomor telepon yang digunakan Pemohon, maka CSO wajib menyapa nama pelanggan. **(Lihat SOP menyapa nama pelanggan)**

3. Menanyakan apakah sudah mempersiapkan persyaratan yang dibutuhkan (NIK Pemilik dan Pemohon)

Contoh penyampaian apabila Pemohon adalah yang diberi kuasa :

“... Untuk KTP Pemilik bangunan dan KTP Bapak/Ibu... (Nama Pemohon)..., apakah sudah dipersiapkan...?”

- a. Jika Belum minta Pemohon untuk mempersiapkan persyaratan terlebih dahulu.
b. Jika sudah, lanjut ke pertanyaan berikutnya.

4. Menanyakan kepada pemohon apakah pernah menjadi pelanggan PLN atau tidak.

Contoh :

“... Apakah pada bangunan {Bapak/Ibu} pernah terpasang kWh meter sebelumnya?”

Apabila respon pemohon :

a. Ya dan sudah dibongkar karena tunggakan,

CSO menyampaikan kepada pemohon untuk melakukan permohonan pasang kembali di Rayon PLN terdekat. CSO menyampaikan informasi data lokasi Rayon PLN.

Contoh :

“Untuk permohonan penyambungan kembali setelah bongkar rampung silahkan {Bapak/Ibu} datang ke unit terkait”.

b. Ya dan ingin menambah APP pada satu persil :

CSO menanyakan apakah instalasi terpisah atau tidak.

Contoh :

“... Instalasi listrik di bangunan {Bapak/Ibu} antara satu Idpel dengan Idpel lainnya apakah sudah terpisah?...”

1. Jika instalasi sudah terpisah maka permohonan dapat diproses dan menginformasikan ketentuan:

“... Jika salah satu IDPEL mengalami pemutusan sementara/bongkar rampung karena menunggak pembayaran tagihan listrik atau Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) atau saling pasok diantara IDPEL dalam 1 (satu) persil/bangunan, maka IDPEL lainnya akan dilakukan pemutusan sementara ...”.

2. Jika instalasi belum terpisah maka permohonan tidak dapat diproses (issue closed).

Sarankan kepada Pemohon untuk mempersiapkan instalasinya dahulu melalui Instalatir yang terdaftar resmi di Dirjen Ketenagalistrikan.

- Apabila Pemohon menanyakan lebih lanjut data Instalatir yang terdaftar, maka diinformasikan dapat dicari melalui Website Dirjen Ketenagalistrikan yaitu : slodjk.esdm.go.id/instalatir/terdaftar atau dapat menghubungi Call Center ESDM di nomor 021 – 136.

c. Tidak (baru pengajuan proses permohonan) lanjut ke poin berikutnya.

5. Menanyakan data2 wilayah Pemohon (Provinsi, Kabupaten, Kecamatan & Desa) untuk memastikan produk layanan yg tersedia.

Contoh:

"... Alamat yang akan di pasang baru berada di Provinsi mana {Pak/Ibu} ...?"

6. Tanyakan kepada Pemohon kebutuhan Daya dan Peruntukannya (Golongan Tarif)

Contoh:

"... {Bapak/Ibu} menginginkan daya berapa? Dan keperuntukan untuk apa? ..."

- a. Jika Tarif Rumah Tangga (R) & Daya yang diinginkan 450 VA atau 900 VA maka lihat **SOP PB DTKS** (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial).
- b. Jika Daya & Tarif masuk dalam ketentuan harus memiliki NPWP, maka lihat **SOP PB dengan NPWP**.
- c. Jika Bisnis dan Industri Daya 100 s.d 200 kVA maka lihat **SOP B2/I2 (100 sd 200 KVA)**
- d. Jika Daya & Tarif yang tidak termasuk dalam kategori di atas, maka lanjut ke pertanyaan berikutnya

7. Menanyakan produk layanan yang diinginkan (Prabayar/Pascabayar)

Contoh:

.. {Bapak/Ibu} menginginkan dengan Layanan PRABAYAR (dengan pembelian pulsa listrik/token) atau PASKABAYAR (pembayaran rekening listrik setiap bulannya)?..."

8. Lihat pada aplikasi apakah muncul notifikasi produk layanan yang tersedia :

- a. Jika muncul notifikasi tidak dapat diproses dengan produk layanan yang dipilih Pemohon, maka tawarkan untuk memilih produk yang dapat diproses melalui PLN 123 dan lanjut ke pertanyaan selanjutnya, namun jika Pemohon tetap menginginkan produk layanan sesuai dengan keinginan di awal maka sarankan Pemohon untuk datang langsung ke Unit PLN terkait atau dilayani sesuai kebijakan di PLN 123 yang berlaku (menyampaikan permohonannya ke Unit PLN terkait melalui APKT dan memberikan No. Id Tiket Laporan kepada Pemohon).
- b. Jika tidak muncul notifikasi tsb, maka lanjut pertanyaan berikutnya.

9. Menanyakan Kesiapan Instalasi.

Contoh:

"... Saat ini, apakah instalasi bangunan sudah siap atau belum? ..."

a. Jika Instalasi Bangunan **“BELUM SIAP”** :

1. Tanyakan perkiraan tanggal kesiapan Instalasi dan informasikan tanggal kesiapan instalasi tidak lebih dari 30 hari kalender dari tanggal permohonan.
2. Sarankan kepada Pemohon, untuk pemasangan instalasi agar dilakukan oleh Instalatir yang terdaftar resmi di Dirjen Ketenagalistrikan.
 - Apabila Pemohon menanyakan lebih lanjut data Instalatir yang terdaftar, maka diinformasikan dapat dicari melalui Website Dirjen Ketenagalistrikan yaitu : slodjk.esdm.go.id/instalatir/terdaftar atau dapat menghubungi **Call Center ESDM** di nomor **021 – 136**.

b. Jika Instalasi Bangunan **“SUDAH SIAP”** :

Pastikan kepada Pemohon bahwa Pemohon telah memiliki Gambar Instalasi dari Instalatir yang resmi terdaftar di situs / Website DJK (Dirjen Ketenagalistrikan) yang telah melakukan pemasangan instalasi di lokasi Pemohon.

Contoh :

“... Untuk Gambar Instalasi dari Instalatir yang melakukan pemasangan, apakah sudah ada {Pak/Bu} ...?”

1. Jika **“SUDAH ADA”**, maka sarankan gambar Instalasi tsb dari Instalatir yang resmi terdaftar pada Dirjen Ketenagalistrikan.

Contoh :

“... Kami sarankan Gambar Instalasi diterbitkan dari Instalatir yang resmi terdaftar pada Dirjen Ketenagalistrikan ...”

2. Jika **“BELUM ADA”** Gambar Instalasinya, maka sarankan agar Pemohon memiliki Gambar Instalasi dari Instalatir yang resmi terdaftar di situs / Website DJK (Dirjen Ketenagalistrikan).
3. **Permintaan penyambungan baru Pemohon tetap diproses walaupun Pemohon belum memiliki gambar instalasi**, namun CC PLN 123 sebelumnya wajib menyampaikan informasi dan saran mengenai kepemilikan Gambar Instalasi dari Instalatir yang resmi terdaftar di situs / Website DJK (Dirjen Ketenagalistrikan).

10. Menanyakan apakah instalasi terpasang di bangunan Calon Pelanggan sudah memiliki SLO (Sertifikat Laik Operasi) atau belum.

Contoh:

“... Apakah instalasinya sudah memiliki SLO (Sertifikat Laik Operasi) ? ...”

- a. Jika **“BELUM memiliki SLO”**, maka sampaikan kepada Pemohon bahwa Pemohon dapat dilayani dengan Layanan Paket SLO dan Non Paket SLO, kemudian sampaikan bahwa Pemohon akan dilayani dengan Layanan Paket SLO.

Contoh :

“... Baik {Pak/Bu}.. untuk permohonan Penyambungan Listrik, PLN memiliki Layanan Paket SLO dan Non Paket SLO, karena {Bapak/Ibu} belum memiliki SLO, maka kami layani dengan Paket SLO ya {Pak/Bu} ...”

Beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait Pengisian / Pemilihan LIT TR (Lembaga Inspeksi Teknik) pada Aplikasi yaitu :

- CSO membacakan daftar Nama LIT TR yang terdapat pada Aplikasi (AP2T), cukup menyampaikan **singkatan dari nama LIT TR** tsb misal : KONSUIL, PPILN dstnya.
- **Penyampaian daftar nama LIT TR harus sesuai urutan yang terdapat pada aplikasi**, karena urutan tsb disusun berdasarkan performa LIT TR tsb oleh DJK (Dirjen Ketenagalistrikan).
- Pemohon diminta untuk memilih salah satu LIT TR yang telah disampaikan.
- Jika Pemohon menanyakan salah satu LIT TR yang terbaik dari daftar tsb, maka sampaikan semua LIT TR yang terdaftar sama baiknya.

Contoh LIT TR yang terdaftar pada aplikasi, antara lain :

- PT Konsuil Perdana Indonesia (**KONSUIL**)
- PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (**PPILN**)
- PT Jasa Sertifikasi Indonesia (**JASERINDO**)
- PT. Serkolinas Aman Nusantara (**SERKOLINAS**)
- PT. Jasa Kelistrikan Indonesia (**JKI**)
- PT Intek Electrical Indonesia (**INTEK**)

Contoh Capture LIT TR pada Aplikasi :

(Daftar LIT TR dapat berbeda sesuai wilayah Pemohon sesuai ketersediaannya di wilayah tsb).



The screenshot shows a software window titled "Pilih LIT TR". It contains a table with the following data:

NAMA	ALAMAT	NAMA_PIC	NOTELP
KONSUIL	Jl. Duren Tiga Raya No.100, Jakarta Selatan 12760	RIKI SAPUTRA	021-7973430 Ext : 105
PPILN	Jl. Latumenten 3 No. 56 RT 11 RW 5, Jelambar, Grog...	Lontung Situmorang ...	081310945696
JKI	Jl. Jati Padang 2 No.4 Pasar Minggu Jakarta selatan	Marwan	081212743424
SERKOLINAS	JL. H. JOKO RT 007 RW 03 NO. 28A KEL. LENTENG...	MUHAMAD IDRIS	08999228909
PT TRIPEL I	KOMP WISMA PERKANTORAN ISKANDARSYAH BL...	ENDANG PRIJATNA	021 27516197
PT SIP	Jl. Masjid Al-Ittihad, RT05 RW04, Bojong Pondok Ter...	Robi Priyono	085217906661
PT. JASERINDO	Graha Mampang Lt. 3A (UNO SERVICE), Jl.Mampan...	HIMAWAN	0217970273
INTEK	Jl. Pioneer No. 6 Jakarta Utara	Erwin Sunarsa	
PT. JIKI	Jakarta	AHMAD MA'MUN	082298713433
PT. SIPLN	JL. CONDET RAYA NO. 9A BALEKAMBANG - KRA...	BAHRUDIN	0813-1850-2225

At the bottom of the window, it says "Page 1 of 2" and "Displaying 1 - 10 of 12".

- b. Jika **"SUDAH memiliki SLO"**, tanyakan kepada Pemohon **Nomor Sertifikat SLO dan Nomor Registrasi SLOnya**, kemudian input di aplikasi sesuai kolom yang tersedia.

Nomor Sertifikat dan Nomor Registrasi tsb ditanyakan setelah memberikan informasi Biaya Penyambungan dan pertanyaan melanjutkan permohonan atau tidak

11. Menginformasikan TMP penyambungan baru :

Contoh:

"Realisasi penyambungan terhitung hari kerja setelah pembayaran yaitu 5 hari jika tidak memerlukan perluasan jaringan, 15 hari jika memerlukan perluasan jaringan tegangan rendah, dan 25 hari jika membutuhkan penambahan gardu"

12. Informasikan kesesuaian tariff, jika diketahui ada tunggakan dan jika ada kendala teknis maka permohonannya masuk dalam daftar tunggu :

Contoh:

"Apabila setelah dilakukan kunjungan oleh petugas ke lokasi yang akan dilakukan penyambungan, diketahui pernah terpasang kWh Meter pada bangunan yang sama dan/atau terdapat tunggakan, atau menemukan peruntukan penggunaan listrik tidak sesuai yang dimohon, maka proses pemasangan baru dapat untuk tidak dilanjutkan, atau tetap dilanjutkan namun akan dilakukan penyesuaian peruntukan tarif di kemudian hari"

dan jika ditemukan kendala teknis ataupun operasional, maka permohonannya akan masuk kedalam daftar tunggu, Jika ditemukan kondisi tsb dan {Bapak/Ibu} sudah melakukan pembayaran, maka Biaya Penyambungan akan dikembalikan kecuali biaya meterai"

" Apakah {Bapak/Ibu} Setuju? "

- a. Jika **"Tidak Setuju"**, menawarkan bantuan lain, input APKT dan CRM (Issue Closed)
- b. Jika **"Setuju"**, lanjut ke poin berikutnya.

13. Informasikan Biaya Penyambungan.

- a. Untuk pelanggan Listrik Pintar (Prabayar), tanyakan besar nilai rupiah untuk Stroom Awal minimal adalah Rp.5.000 maksimal Rp.1.000.000,-

Contoh:

"Untuk stroom awal tersedia dari Rp.5.000,- sampai dengan Rp. 1.000.000,- {Bapak/Ibu} menginginkan berapa?"

- b. Biaya penyambungan akan ditampilkan pada formulir AP2T, sampaikan kepada pemohon Biaya Peyambungan (BP), Biaya Meterai, Stroom Awal & PPJ (listrik Prabayar), UJL (Listrik Paskabayar), Biaya PPN (jika ada) dan Biaya SLO (jika permohonan dengan LSP).

Contoh:

"Total biaya sebesar 7.692.400 sudah termasuk dengan biaya penyambungan, Uang Jaminan Langgan (UJL), Materai dan biaya SLO"

14. Tanyakan kepada Pemohon, apakah tetap ingin melanjutkan permohonan atau tidak.

- a. Jika **tidak**, menawarkan bantuan lain, input APKT dan CRM (Issue Closed)
- b. Jika **ya**, lanjut point berikutnya

15. Untuk paket LSP tanyakan pilihan metode pembayaran sesuai aplikasi (Bank Mandiri atau transfer antar Bank)

Contoh:

"Bapak/Ibu menginginkan pembayaran melalui Bank Mandiri atau transfer antar Bank?"

16. Jika Pemohon "SUDAH memiliki SLO", maka Tanyakan Nomor Sertifikat SLO dan Nomor Registrasi SLOnya, kemudian input di aplikasi sesuai kolom yang tersedia.

17. Menanyakan apakah pemohon sebagai pemilik atau yang dikuasakan.

Contoh :

“Apakah Bapak/Ibu sebagai pemilik bangunan atau yang dikuasakan?”

a. Pemohon adalah Pemilik Persil /Calon Pelanggan :

Klik pemohon, kemudian tanyakan nama, NIK, alamat, nomor telepon yang dapat dihubungi dan alamat email. CSO memasukan data yang sama pada data pemohon dan data calon pelanggan.

Pertanyaan / verifikasi Nomor Telepon disesuaikan dengan ketentuan pada **No.18**.

b. Pemohon adalah yang telah diberi kuasa.

- Menginformasikan agar **menyiapkan surat kuasa** saat proses penyambungan dan menanyakan data pemilik sesuai KTP (nama dan NIK), alamat persil yang akan dipasang baru, dan menanyakan data pemohon sesuai KTP (nama, alamat, dan NIK).

Contoh :

“... karena Bapak/Ibu ...{Nama Pemohon}... sebagai yang dikuasakan, mohon untuk menyiapkan surat kuasa yang nanti diberikan kepada petugas yang datang melakukan penyambungan ...”

18. Lihat Nomor Telepon *Id Caller* yang tertera pada Aplikasi CRM.

- a. Jika Nomor *Id Caller* adalah Nomor PSTN, maka tanyakan Nomor *handphone* penelepon yang dapat dihubungi.

Contoh :

“Bisa dibantu nomor handphone yang dapat dihubungi?”

- b. Jika Nomor *Id Caller* bukan Nomor PSTN (Nomor *handphone*), maka tanyakan apakah nomor tsb dapat dihubungi.

Contoh :

“Apakah Nomor telepon yang digunakan saat ini dapat dihubungi?”

- Jika tidak dapat dihubungi, maka tanyakan no *handphone* lainnya.

Contoh :

“Bisa dibantu nomor handphone lain yang dapat dihubungi?”

- jika dapat dihubungi lanjut ke point berikutnya

19. **Verifikasi data Pelanggan** (Nama,daya, tariff, total biaya, alamat, dan nomor telepon yang dapat dihubungi).

20. **Simpan data yang telah disetujui pemohon dengan klik tombol Simpan** kemudian informasikan Nomor Registrasi beserta fungsinya atau Kode Booking jika memilih layanan LSP, sarankan pembayaran dilakukan secepatnya (No.Register berlaku selama 30 hari, disampaikan Pasif).

Contoh:

“Baik bapak/Ibu mohon dicatat nomor registrasinya : xxxxx. No registrasi digunakan untuk melakukan pembayaran biaya penyambungan, mohon agar Bapak/Ibu melakukan pembayaran secepatnya.

21. **Informasikan pemohon untuk mempersiapkan dua lembar materai Rp. 10.000 untuk penandatanganan SPJBTL** (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) dan 2 lembar Fotocopy KTP pemilik dan pemohon serta Surat Kuasa jika dikuasakan.

Contoh:

“Mohon agar mempersiapkan 2 lembar materai Rp.10.000,- untuk penandatanganan SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik), dan 2 lembar Fotocopy KTP ”

22. **Menginformasikan tempat dan cara pembayaran.**

23. **Menyampaikan Batasan kewenangan PT PLN (Persero) :**

Contoh:

“Kewenangan PLN terhadap jaringan tenaga listrik adalah sampai dengan kWh Meter. Instalasi di dalam bangunan yang menjadi tanggung jawab Pelanggan harus bersertifikat Laik Operasi (SLO) sesuai dengan peraturan yang berlaku dan apabila terdapat biaya menjadi tanggung jawab pelanggan”

24. **Penegasan apakah informasi yang disampaikan sudah jelas.**

Contoh:

“Apakah informasi yang saya sampaikan sudah cukup jelas?”

25. Menawarkan bantuan lainnya.

Contoh:

“Adalagi yang bisa dibantu?”

26. Salam Penutup (*Campaign ILP dan Customer Intimacy*)

Contoh:

“... Untuk mewujudkan PLN terbaik, mohon tidak memberikan tambahan biaya kepada petugas kami. Agar semua makin mudah, ayo download aplikasi New PLN Mobile di Play Store atau Apps Store. Terima kasih telah menghubungi PLN 123, selamat (pagi/siang/sore/malam) Bapak/ibu (..nama pelanggan..)..”

Ketentuan Penyampaian Customer Intimacy:

- Pukul 07:00 – 15:00 WIB, menyampaikan *“Selamat Beraktifitas”*
- Pukul 19:00 – 04:00 WIB, menyampaikan *“Selamat Beristirahat”*
- Diluar waktu tsb, menyampaikan *“semoga Sehat Selalu”*