

Terkait SOP sebelumnya tanggal 29 Januari 2021, perihal Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar, berdasarkan kasus-kasus yang terjadi dan evaluasi dalam penanganan permasalahannya, maka sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan kami sampaikan revisi / perubahan pada SOP sebelumnya dengan penjelasan sbb :

1. Penambahan pertanyaan kepada Pelanggan mengenai **“Sisa kWh di Meter Pelanggan”**
2. Terdapat 2 (dua) perlakuan pencatatan pada APKT sesuai kondisi (Listrik Padam atau Menyala dengan sisa kWh yang ditentukan), yang pada ketentuan sebelumnya hanya dicatat pada APKT Gangguan baik kondisi listrik Padam maupun masih Menyala.

Untuk perubahannya pada SOP ini yaitu :

a. **Diinput di APKT GANGGUAN, apabila :**

- Listrik di lokasi Pelanggan Menyala, sisa kWh di Meter Pelanggan : **s.d 10 kWh**
- Listrik di lokasi Pelanggan **Menyala**, namun menurut informasi Pelanggan setempat **“Hampir Padam”**.
- Listrik di lokasi Pelanggan : **“PADAM”**

Gangguan	Keluhan
Tipe Permasalahan *	: Tetangga Turut Padam
Permasalahan *	: PELANGGAN TDK BISA INPUT TOKEN SETELAH UPDATE VKRN 43, SISA KWH 6

b. **Diinput di APKT KELUHAN, apabila :**

- Listrik di lokasi Pelanggan Menyala, sisa kWh di Meter Pelanggan : **diatas 10 kWh**
- Pelanggan **“Tidak Mengetahui Sisa kWh”**

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: APP
Tipe Sub Keluhan	: Alat Ukur Prabayar tidak berfungsi

Untuk SOP secara lengkap dapat dilihat pada informasi di bawah ini.

Berikut ini kami sampaikan kebijakan **Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar**, dan sesuai arahan Divisi ~~Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan~~ Pelayanan Pelanggan Retail, kami sampaikan penjelasan sbb :

1. **Tujuan kegiatan tsb yaitu** agar Pelanggan Prabayar dengan generasi token ke-1 STS (KRN = 1 STS / VKRN = 41 dan KRN = 2 / VKRN = 42) dalam periode waktu tertentu tetap dapat mengisi Token/Stroom pada kWh Meternya
2. **Pembaruan KRN (Key Revision Number) pada kWh Meter Prabayar dilakukan** melalui penerbitan dan penginputan Key Change Token (KCT) ke kWh Meter Prabayar, baik untuk Pelanggan eksisting atau kWh Meter yang akan dilakukan perubahan Daya/perubahan Tarif.
3. Terkait poin 1 & 2, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Pelanggan Prabayar, maka perlu dilakukan pembaruan **Key Revision Number (KRN)** pada kWh Meter Prabayar dengan mengimplementasikan **Generasi Token ke-2 STS (KRN = 2 STS / VKRN = 43)**.
4. Untuk pelaksanaan tsb Petugas (Mitra PLN) akan datang ke lokasi Pelanggan untuk melakukan pembaruan pada kWh Meter Pelanggan dan akan memberikan penjelasan terkait hal tsb.
5. Dalam pelaksanaan pembaruan generasi token dengan metode entry KCT ini, memiliki risiko **kegagalan pembaruan ke KRN-2 STS. Hal ini dapat terjadi karena antara lain :**
 - a. **Kegagalan sistem :**
 - KCT yang tersimpan dalam server Bank KCT tidak dapat di entry ke meter (token invalid).
 - Terjadi mutasi/perubahan parameter fisik di meter sebelum entry KCT, sehingga menyebabkan KCT tidak dapat di entry ke meter.
 - b. **Human error :**
 - Setelah proses entry KCT pada meter, petugas KCT konfirmasi **"Berhasil"** pada aplikasi padahal **"Gagal"** KCT. Dalam hal ini status meter telah berubah menjadi KRN-2 STS pada AP2T dan P2APST, namun pada fisik meter belum berubah menjadi KRN-2 STS. Sehingga Pelanggan tidak dapat melakukan Credit Token (Input Token).

- Setelah proses entry KCT pada meter, petugas KCT konfirmasi **“Gagal”** pada aplikasi padahal **“Berhasil”** KCT. Dalam hal ini status meter ~~tidak~~ belum menjadi KRN-2 STS pada AP2T dan P2APST, namun pada fisik Meter sudah berubah menjadi KRN-2 STS. Sehingga Pelanggan tidak dapat melakukan Credit Token.
6. Pelaksanaan kegiatan tsb berlaku untuk seluruh wilayah **mulai awal Januari 2021**.
7. **Perlakuan layanan di PLN 123 yaitu :**
- Jika terdapat Pelanggan yang melaporkan **“Tidak Dapat”** input Token ke kWh Meter, maka lakukan tahapan sbb :
- a. **Lakukan pengecekan data sesuai Id.Pelanggan pada Aplikasi (AP2T) :**
1. Menu : **“Info Pelanggan ➔ Info DIL ➔ APP/Meter ➔ kWh”**

Unit UPI: UPI
Unit AP: AP
Unit UP: UP
Nomor Meter: 86039402234
Search Reset

Detail Data

Main Result **Info DIL** Info Permohonan Info StandMeter

Main Administrasi Teknik **APP / Meter**

kWh KVARH

Merek kWh: SMARTMETER Type kWh: SMI_STSP
LWBP Cabut: LWBP Pasang:
CT Primer: 1 CT Sekunder: 1 PT Primer:
KRN: 2 - STS **VKRN: 43**
Produk: Prabayar (Prepaid) Satu Arah

2. Atau pada menu : **"Info DIL → kWh**

Pencarian Berdasarkan ID Pelanggan

Id Pelanggan: 524531703712 Cari

← UMUM ALAMAT ADMINISTRASI PDL **KWH** SL

Tgl Pasang kWh: 18/04/2018

Merek Meter kWh: SMARTMETER

Type Meter kWh: SMI_STSP_E

No Meter kWh: 86039402234

Stand Cabut LWBP:

Stand Cabut WBP:

STAND CABUT WBP: 0

VKRN: 43

KRN: 2 - STS

- b. **Jika pada kolom VKRN : tertera "41 atau 42", maksudnya adalah :**

kWh Meter Pelanggan belum diupdate, sehingga apabila Pelanggan melaporkan tidak dapat menginput/mengisi token, maka lakukan probing/penggalian permasalahan mengacu ketentuan sebelumnya yang sudah berjalan diluar dari SOP ini.

- c. **Jika pada kolom VKRN : tertera "43", maksudnya adalah :**

kWh Meter Pelanggan sudah diupdate, dan apabila Pelanggan melaporkan tidak dapat menginput/mengisi token, maka hal tsb dapat terjadi karena faktor kegagalan pembaruan sesuai yang dijelaskan pada poin 5 di atas.

Perlakuan layanan yang dilakukan yaitu :

1. Pastikan Pelanggan telah menginput/mengisi nomor token yang sesuai
2. Pastikan di lokasi Pelanggan telah dilakukan pembaruan VKRN 43 pada kWh Meter Pelanggan (kedatangan petugas ke lokasi Pelanggan).
3. Tanyakan **"SISA KWH"** di kWh Meter Pelanggan **(jika listrik masih Menyala)**.

4. Informasikan kepada Pelanggan, bahwa permasalahannya akan disampaikan ke Unit terkait untuk dilakukan pengecekan lebih lanjut.
5. Sampaikan permasalahan Pelanggan ke Unit PLN terkait melalui APKT sesuai kondisi sbb :
 - a. **Diinput di APKT GANGGUAN, apabila :**
 - Listrik di lokasi Pelanggan **Menyala**, sisa kWh di Meter Pelanggan : **s.d 10 kWh**
 - Listrik di lokasi Pelanggan **Menyala**, namun menurut informasi Pelanggan setempat **"Hampir Padam"**.
 - Listrik di lokasi Pelanggan : **"PADAM"**

Gangguan	Keluhan
Tipe Permasalahan *	: Tetangga Turut Padam
Permasalahan *	: PELANGGAN TDK BISA INPUT TOKEN SETELAH UPDATE VKRN 43, SISA KWH 6

- b. **Diinput di APKT KELUHAN, apabila :**
 - Listrik di lokasi Pelanggan **Menyala**, sisa kWh : **dias 10 kWh**
 - Pelanggan **"Tidak Mengetahui Sisa kWh"**

Gangguan	Keluhan
Tipe Keluhan	: APP
Tipe Sub Keluhan	: Alat Ukur Prabayar tidak berfungsi

d. Pengecekan melalui P2APST :

Bisa juga dilakukan pemeriksaan melalui P2APST yaitu dengan membandingkan **"Waktu Update dengan Waktu Pembelian Token"**.

Contoh :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

19
Agust
2021

NO. METER	: 14331083650
IDPEL	: 535350706634
DISTRIBUSI	: UID JAWA BARAT
RAYON / UNIT	: ULP BALEENDAH - UP3 MAJALAYA
NAMA	: H HENDRAWATI
ALAMAT	: JL MIANA No.8 E35 RT 000 RW 00 No.Dim.RT 000
INDEX/TARIF/KDPT/DAYA	: 02 / R1MT / 900 VA
MERK-TYPE METER	: HEXING/HXE116-KP
TGLPSG/KDJMUT/TGLJMUT	: 26-01-2021/D/26-01-2021
GARDU	: GD535 00000 GD5353 000000000
KOORDINAT X	: 00000000000000000000
KOORDINAT Y	: 00000000000000000000
%PPJ/%PPN/%ANGSURAN	: 6 / 0 / 50
KODESTATUS/KIRIM/TGUPDATE	: 1 / 1 / 26-01-2021/13:00:00 A
TANGGAL AKTIF/NONAKTIF	: 07-02-2019 /

STATUS	IDPEL	TARIP	DAYA	TGL BAYAR	JAM BAYAR	RPPTL	RPPPN	RPBPJU	RPMAT	RPANGS	RPBELI	PEMKWH	NOMOR
SOLD	535350706634	R1M	900	2021-01-26	08:21:07	18,867	0	1,133	0	0	20,000	14	13651254458
SOLD	535350706634	R1M	900	2021-01-26	06:19:07	94,339	0	5,661	0	0	100,000	69.8	42592734824

1. Apabila Tanggal Update (A) **"Lebih Cepat"** dari pada tanggal Pembelian Token, maka token pembelian **sudah VKRN 43**, token dapat dimasukkan kecuali ada kegagalan entry oleh petugas (human error)

Contoh :

- ✓ Tgl. Update : 27-01-2021
- ✓ Tgl. Beli Token : 28-01-2021

2. Apabila sebaliknya (tanggal pembelian lebih cepat dari tanggal update), maka token pembelian masih **VKRN lama (41/42)** dan Pelanggan belum menginput/memasukan nomor token tsb di kWh Meternya sebelum dilakukan pembaruan sehingga token tsb sudah tidak bisa di entry ke kWh Meter karena KRN-nya berbeda.

- **Perlakuan layanan di CC PLN 123 untuk permasalahan tsb mengacu penjelasan pada No.7.c di atas yaitu :**

Informasikan kepada Pelanggan, bahwa permasalahannya akan disampaikan ke Unit terkait untuk dilakukan pengecekan lebih lanjut, dan sampaikan permasalahan tsb ke Unit PLN terkait melalui **"APKT GANGGUAN"**.

Contoh sesuai capture di atas :






- ✓ **Tgl. Update** : 26-01-2021, Pukul 13.00
- ✓ **Tgl. Beli Token** : 26-01-2021, Pukul 06.19 & 08.21

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123 **Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS** **pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)**

19
Agust
2021





Pengecekan Upgrade KRN di kWh Meter Pelanggan dapat diketahui dengan menekan **04 enter** pada kWh meter (Contoh tampilan pada kWh meter terlampir).

Lampiran I

MERЕК METER	TAMPILAN	KETERANGAN
CANNET		KRN2 KT2
FUJIDHARMA		KRN2 KT2
HEXING		KRN 02 KT 02
ITRON		2-2
ITRON (ACE 9000 IBS DS)		REV 2

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS
pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

19
Agust
2021

MELCOINDA		KRN2 KT2
SANXING		KRN2 KT2
SMART		KRN 02 KT 02
STAR (DDSY23S)		2