

Sehubungan dengan kondisi Pandemi COVID-19 saat ini yang memungkinkan terkendala dalam pelaksanaan pembacaan pemakaian kWh Pelanggan, berikut ini kami informasikan mengenai program **“CATER MANDIRI (Catat Meter secara Mandiri)”** dan perlakuan layanannya di CC PLN 123 sesuai arahan Divisi Niaga PLN Pusat sbb :

**1. Latar belakang :**

- a. Kondisi Pandemi COVID-19, sehingga untuk keamanan bersama Petugas Cater tidak bisa melakukan pembacaan meter ke lokasi Pelanggan.
- b. Stand meter yang didapatkan dengan menggunakan rata-rata berpotensi tidak sesuai dengan pemakaian sebenarnya sehingga menimbulkan permasalahan Kurang Tagih / Lebih Tagih) yang mengakibatkan kepuasan Pelanggan menurun.

**2. Tujuan :**

- a. Mengurangi penggunaan rata-rata stand meter Pelanggan.
- b. Menjaga Petugas & Pelanggan dari potensi penyebaran COVID-19.
- c. Mendukung Program Pemerintah untuk bekerja **“DI RUMAH SAJA”**.

**3. CATER MANDIRI adalah :**

Pencatatan dan pengiriman angka kWh meter milik PLN yang terpasang di Pelanggan yang dilakukan sendiri oleh Pelanggan Paskabayar melalui media yang ditentukan PLN antara lain melalui Aplikasi WhatsApp 08122123123 sesuai dengan hari baca yang telah ditetapkan. Selanjutnya hasil Baca Meter Mandiri tersebut akan digunakan sebagai dasar perhitungan tagihan rekening listrik.

**4. Cater Mandiri dapat dilakukan melalui :**

**A. WhatsApp (WA) di Nomor : “08122123123”**

**1. Akan terdapat 2 (dua) pilihan informasi yang diinginkan yaitu :**

- **Informasi mengenai Token Gratis** bagi Pelanggan Daya 450 VA dan Diskon Token 50% bagi Pelanggan Daya 900 VA Subdisi.
- **Informasi untuk mengirim / melaporkan data Angka Stand Meter** di kWh Pelanggan. Pelanggan akan diminta untuk :

- a. Menginput Angka Stand sesuai angka yang tertera pada kWh Meter Pelanggan.  
Angka Stand yang diinput sebanyak 5 atau 6 Digit yang berlatar warna hitam, yang berlatar warna merah atau putih tidak perlu disampaikan.

**Contoh :**

Jika pada kWh Meter tertera hanya 3 Digit misal : 123, maka penulisannya menjadi 00123 atau 000123.

(di WA Cater Mandiri, Pelanggan akan diinformasikan cara baca sesuai capture di bawah ini).



- b. Mengupload foto angka kWh Meter.  
c. Mengirimkan Tagging Lokasi Pelangan.

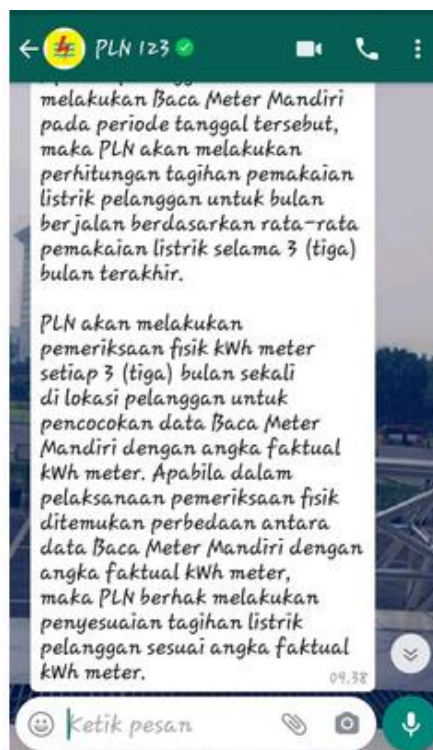
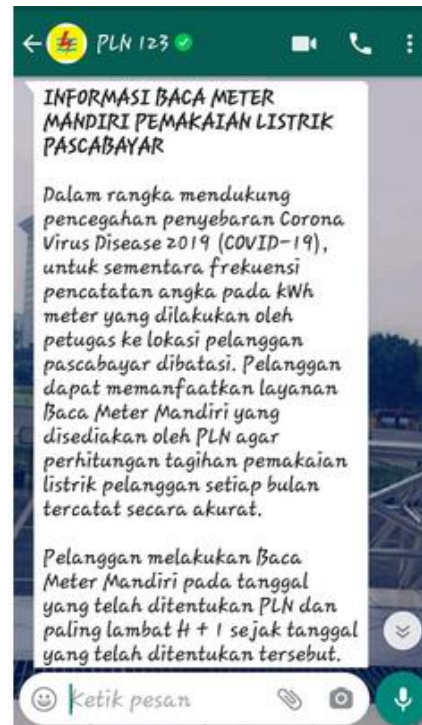
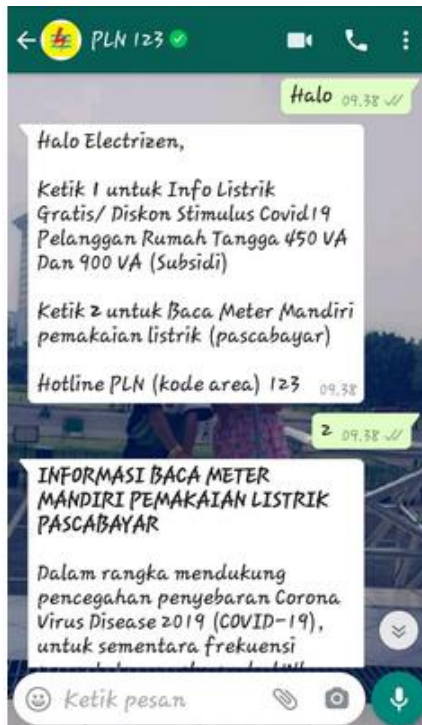
**2. Dalam WhatsApp tsb juga diinformasikan mengenai beberapa kondisi sbb :**

- a. Jika Pelanggan melaporkan stand meter **“Telah Masuk”** Jadwal Baca Meter, Pelanggan dapat langsung menyampaikan stand kWh Meternya.  
Seperti contoh capture **WhatsApp CATER MANDIRI** di bawah ini :

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

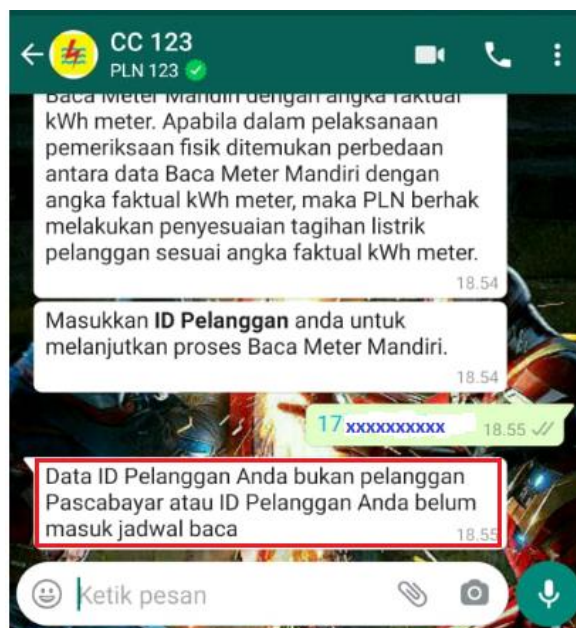
## Pembacaan Meter Mandiri Kondisi Pandemi COVID-19

21  
Apr  
2020





- b. Jika Pelanggan melaporkan stand meter **“Sebelum Masuk”** Jadwal Baca Meter, Pelanggan akan mendapat notifikasi seperti capture WA Cater Mandiri di bawah ini :





Atau ..

- Jika Pelanggan melaporkan stand meter **"Tidak Sesuai Jadwal Baca"**, maka Pelanggan akan menerima balasan otomatis bahwa pengiriman data tidak sesuai jadwal sehingga Pelanggan tidak bisa melanjutkan prosesnya.

- Pelanggan akan diinformasikan Tanggal Jadwal Pelaporan Stand **(diberikan kesempatan melaporkan selama 2 hari)**.

**Sampaikan kepada Pelanggan mengenai ketentuan tanggal baca tsb (2 hari).**

**Contoh :**

Misal Tanggal Baca Pelanggan **Tgl. 25** maka **2** harinya adalah : **"Tgl 25 dan 26"**

- Sarankan Pelanggan untuk melaporkan stand meternya pada tanggal tsb (Tgl baca sesuai informasi pada WA Cater Mandiri).

**Apabila Pelanggan tidak mengirimkan**, maka stand yang digunakan adalah dari hasil rata-rata 3 bulan sebelumnya (**Desember 2019, Januari 2020 dan Februari 2020**).

- c. Jika Pelanggan melaporkan stand meter **"Setelah " Jadwal Baca Meter**, maka Pelanggan akan menerima balasan otomatis seperti di bawah ini :

***"Jadwal pelaporan stand meter anda sudah terlewat, kami menggunakan perhitungan rata-rata dari pemakaian 3 (tiga) bulan sebelumnya"***

- d. **Syarat dan ketentuan pemakaian layanan WhatsApp (WA) PLN 123** untuk pengiriman Data Stand Meter.

#### **5. Pengukuran pemakaian kWh Meter Single Tarif & Double Tarif pada Cater Mandiri :**

- a. Program Cater Mandiri pada pencatatan bulan ini (April 2020) baru diberlakukan untuk Pelanggan NON AMR dengan **pengukuran "SINGLE TARIF / TARIF TUNGGAL (WBP & LWBP sama)"**.

- Karena program Cater Mandiri ini hanya untuk Pelanggan **"NON AMR"**, maka pastikan Pelanggan bukan termasuk dalam Pelanggan AMR, yaitu dengan melakukan pengecekan pada aplikasi (AP2T) di menu :

**INFO PELANGGAN → INFO DIL → APP / METER → KWH : KD PEMB METER**

(Jika **"M"** berarti Bukan Pelanggan AMR, jika **"A"** berarti Pelanggan AMR).

**Contoh data pada AP2T untuk Pelanggan AMR :**

The screenshot displays the AP2T application interface. At the top, the 'Dashboard' tab is active, and the 'INFO PELANGGAN' sub-tab is selected. Below this, there are input fields for 'Unit UPI', 'Unit AP', and 'Unit UP', all set to 'UPI', 'AP', and 'UP' respectively. The 'Id Pelanggan' field shows '541100399037'. There are 'Search' and 'Reset' buttons. Below the search section, the 'Detail Data' section is visible, with tabs for 'Main Result', 'Info DIL', 'Info Permohonan', 'Info StandMeter', 'Info Rekening', 'Info Piutang (DPP)', 'Info Prepaid', and 'Info TMP'. The 'Info DIL' tab is selected. Within 'Info DIL', there are sub-tabs for 'Main', 'Administrasi', 'Teknik', and 'APP / Meter'. The 'APP / Meter' sub-tab is selected. Under 'APP / Meter', there are tabs for 'KWH' and 'KVARH'. The 'KWH' tab is selected. The 'KWH' section contains various fields: 'Merek KWH' (EDMI), 'Type KWH' (MK10E), 'No Meter KWH' (218184066), 'No Pabrik KWH' (empty), 'Th Tera KWH' (2018), 'Th Buat KWH' (2018), 'LWBP Cabut' (4715.36), 'LWBP Pasang' (0), 'WBP Cabut' (0), 'WBP Pasang' (0), 'Kd Pemb Meter' (A), 'CT Primer' (200), 'CT Sekunder' (5), 'PT Primer' (1), 'PT Sekunder' (1), and 'Konstanta' (1). The 'Kd Pemb Meter' field is highlighted with a red box.

- b. Untuk pengukuran **"DOUBLE TARIF (terdapat LWBP, WBP, kVarh)"** juga tidak dilakukan Baca Meter Mandiri.

**6. Jadwal pembacaan meter seluruh Pelanggan dilakukan dalam waktu 8 s.d 9 hari terakhir pada bulan berjalan** yang akan ditagihkan pada awal bulan berikutnya sebagai tagihan rekening listrik Pelanggan.

- a. Setiap Pelanggan akan diberikan kesempatan untuk **melaporkan angka stand pemakaian kWh nya selama 2 hari** dari waktu tsb melalui WhatsApp Program Cater Mandiri.
- b. Tanggal pelaporan stand meter setiap Pelanggan akan ditentukan sesuai informasi yang terdapat pada WhatsApp tsb.

- c. Jika Pelanggan melaporkan angka stand sampai beberapa kali pada periode catat tsb, maka data yang diambil adalah data terakhir yang dilaporkan jika data tsb telah sesuai.
- d. Jika Pelanggan melaporkan stand meter melewati tanggal yang telah ditetapkan, maka pemakaian kWh Pelanggan akan diperhitungkan menggunakan rata-rata pemakaian 3 (tiga) bulan sebelumnya.

**7. Jika terdapat Pelanggan ingin melaporkan angka stand meternya melalui CC PLN 123, maka :**

- a. **Sampaikan kepada Pelanggan untuk melaporkannya melalui WhatsApp di No. “08122 123 123”.**

**Contoh Penyampaian :**

*“... Mohon maaf {Bapak/Ibu}, terkait kondisi saat ini (Covid 19), maka pelaporan angka stand dapat disampaikan langsung melalui WhatsApp kami sesuai dengan tanggal baca meter {Bapak/Ibu}, jika {Bapak/Ibu} tidak melaporkan stand meter melalui WA tsb, maka perhitungan pemakaian kWh Meter {Bapak/Ibu} akan diperhitungkan menggunakan pemakaian rata-rata 3 bulan sebelumnya ...”*

*“... Jika {Bapak/Ibu} berkenan silahkan dicatat nomor WA nya...”*

- b. **Jika Pelanggan menanyakan tanggal catat meternya**, maka sampaikan dahulu histori tanggal catat meter bulan sebelumnya (**infokan histori tanggal catat meter sebelum bulan April 2020**), kemudian sampaikan tanggal catat meter untuk bulan ini dapat dilihat pada saat mengakses WA tsb.

**Contoh Penyampaian :**

*“... Sesuai data bulan Februari 2020 petugas mencatat Tgl. XXXXXXXX, namun untuk bulan ini silahkan {Bapak/Ibu} mengakses WA tsb untuk mengetahui tanggal baca meternya. Untuk melaporkan angka stand meter ini {Bapak/Ibu} diberikan waktu selama 2 hari, jika lebih dari tanggal baca tsb, maka secara sistem {Bapak/Ibu} tidak bisa lagi melaporkan stand meter, dan perhitungan pemakaian kWh nya akan diperhitungkan berdasarkan rata2 pemakaian kWh Meter bulan sebelumnya ...”*

8. Jika ternyata angka stand yang dilaporkan lebih kecil dari angka stand akhir pada rekening bulan lalu, maka angka stand yang diperhitungkan akan menggunakan angka stand akhir bulan sebelumnya (tidak dihitung pemakaian / pemakaian = 0).
9. Jika dalam perhitungan rekening listrik tidak sesuai dengan angka stand dan foto yang telah dikirim oleh pelanggan, maka permasalahan Pelanggan dapat disampaikan ke Unit PLN terkait via APKT untuk dilakukan pemeriksaan / validasi lebih lanjut serta akan dilakukan koreksi rekening bila diperlukan.
10. Jika terjadi kegagalan pengiriman stand dan foto, baik dikarenakan sistem perangkat komunikasi milik pelanggan atau sistem server PLN, maka tagihan listrik akan dilakukan menggunakan angka pemakaian rata – rata dalam 3 bulan terakhir.
11. Akan ada pemberitahuan kepada pelanggan melalui aplikasi bilamana :
  - Data angka stand meter tidak sesuai dengan format kwh meter,
  - Angka stand dalam foto tidak sama dengan angka stand yang ditulis atau data tidak valid.
  - Jika dalam 3 (tiga) kali pengiriman angka stand, foto dan data lainnya tersebut masih belum benar maka tagihan listrik akan dilakukan menggunakan angka pemakaian rata – rata dalam 3 bulan terakhir.
12. Jika dalam pelaporan stand meter melalui WhatsApp, angka stand dalam foto tidak sama dengan angka stand yang ditulis/diinput, maka tagihan listrik akan diperhitungkan berdasarkan “Angka Stand dalam Foto” yang dikirim oleh Pelanggan.
13. PLN akan melakukan pemeriksaan angka stand maupun kondisi fisik kWh meter setiap 3 (tiga) bulan sekali di lokasi persil pelanggan guna dilakukan pencocokan hasil baca oleh pelanggan dengan kondisi faktual kWh meter.