

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Mekanisme Kebijakan Pemerintah “Keringanan Pembayaran
Listrik untuk Daya 450 VA & 900 VA Subsidi”

08
Apr
2020

Terkait kebijakan pemerintah untuk membantu meringankan beban masyarakat akibat wabah Pandemi Covid-19, Pemerintah memberikan kebijakan “keringanan pembayaran rekening listrik” bagi **Pelanggan Rumah Tangga Daya 450 VA dan sebagian Daya 900 VA Subsidi** dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan kami sampaikan sbb :

A. Pelanggan PASKABAYAR :

1. Untuk Pelanggan Paskabayar, **pembayaran Rekening Listrik Gratis** dari **(biaya pemakaian dan biaya beban)** untuk Rumah Tangga Daya 450 VA dan **pembayaran Rekening Listrik 50 %** dari **(biaya pemakaian dan biaya beban)** untuk beberapa Rumah Tangga Daya 900 VA diberikan mulai bulan April 2020 s.d Juni 2020.
2. **Pelanggan yang mendapatkan Diskon tsb adalah :**
 - a. **Seluruh Pelanggan Rumah Tangga Daya 450 VA (R1T 450 VA)**, Gratis pemakaian listrik bulan Maret 2020, yang dibayarkan pada rekening listrik bulan April 2020. **Berlaku sampai rekening listrik bulan Juni 2020.**
 - b. **Beberapa Pelanggan Rumah Tangga Daya 900 VA (R1T900 VA)**, Diskon 50% Pemakaian listrik bulan Maret 2020, yang dibayarkan pada rekening listrik bulan April 2020. **Berlaku sampai rekening listrik bulan Juni 2020.**
 - Pelanggan Daya 900 VA yang mendapatkan Diskon tsb adalah kategori Rumah Tangga Subsidi atau Tidak Mampu pada Data Terpadu Kementerian Sosial, **sedangkan Pelanggan R1M 900 VA yang kategori RTM (Rumah Tangga Mampu) “Tidak Termasuk”** yang diberikan Diskon 50%.
 - Pelanggan R1T 900 VA yang masuk dalam kategori mendapatkan Diskon 50%, tetap memiliki kewajiban untuk membayar sebagian tagihan rekeningnya paling lambat tanggal 20 setiap bulannya.
3. Untuk pelanggan yang memiliki tunggakan karena pemakaian listrik sebelum kebijakan ini diterapkan maka kepada pelanggan saat ini tetap memiliki kewajiban melunasi tunggaknya. Jika terdapat Pelanggan yang menanyakan listriknya akan diputus atau tidak apabila belum

membayar tunggakan sebelumnya, maka sarankan kepada Pelanggan sebaiknya agar Pelanggan melunasi tunggakan tsb.

4. **Jika Pelanggan mempunyai angsuran** di bulan April, Mei, Juni 2020 maka angsuran dimundurkan di billing bulan Juli, Agustus, September 2020 (bila angsuran sudah penuh maka dimundurkan ke bulan berikutnya lagi, dst).
5. Pelanggan dengan Daya sesuai kebijakan tsb yang mendapatkan Diskon TMP (dari unit) di bulan April, Mei, Juni 2020, agar rupiah Diskon tidak mengurangi nilai PTL (menjadi minus), maka **pengenaan Diskon TMP juga dimundurkan** di bulan Juli, Agustus, September 2020 (ini juga berlaku untuk Diskon lain selain TMP bila ada).

B. Pelanggan PRABAYAR :

1. **Untuk Pelanggan Prabayar, Gratis Token / Pulsa listrik dapat diperoleh 1 (satu) kali setiap bulan mulai April 2020 sd Juni 2020.**

Yang besarnya ditentukan berdasarkan rata-rata pembelian tertinggi dari 3 (tiga) bulan sebelumnya (Desember 2019, Januari 2020 dan Februari 2020).

2. **Pelanggan yang mendapatkan Diskon tsb adalah :**

- a. **Seluruh Pelanggan Rumah Tangga Daya 450 VA, diberikan** Gratis Token / Pulsa Listrik sebulan sekali dan diterbitkan mulai **April 2020**.
- b. **Pelanggan Rumah Tangga Daya 900 VA, khusus kategori Rumah Tangga Subsidi atau Tidak Mampu pada Data Terpadu Kementerian Sosial, diberikan Token 50% dari pemakaian Token tertinggi dari 3 (tiga) bulan sebelumnya (Desember 2019, Januari 2020 dan Februari 2020) diterbitkan mulai April 2020.**

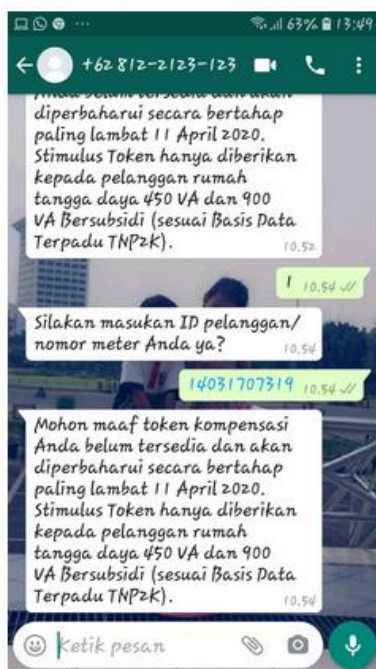
3. Untuk Pelanggan baru pada bulan April dan Mei dapat diberikan Gratis Token / Pulsa Listrik dimana perhitungannya mengacu pada rata2 pemakaian KWH Nasional pada Tarifnya di bulan Desember 19, Januari 20 dan Februari 20 serta diambil yang tertinggi.

4. CC PLN 123 dapat melihat Token Gratis / Diskon Pelanggan melalui AP2T dengan Menu :

Info Pelanggan ➔ Info Prepaid ➔ Transaksi Token kWh Non Tunai

- a. Jika terdapat Pelanggan yang ingin mengetahui Token Gratis / Token Diskon melalui CC PLN 123 dan data tsb sudah ada pada AP2T, maka sampaikan informasi tsb, kemudian sampaikan untuk berikutnya informasi Token Gratis atau Diskon Token ini dapat dicek langsung melalui kanal layanan secara mandiri seperti di bawah ini.
 - b. Jika data belum tersedia pada aplikasi CC PLN 123 (AP2T), maka informasikan Pelanggan untuk melakukan pengecekan setiap harinya melalui kanal layanan yang tersedia.
- 5. Terkait banyaknya jumlah Pelanggan yang mendapatkan subsidi ini dan proses generate token yang membutuhkan waktu beberapa hari, maka **penerbitan Token Listrik akan dilakukan secara bertahap.****
- Jika terdapat Pelanggan Rumah Tangga subsidi yang **menginformasikan belum bisa mendapatkan Token Gratis/Diskonnya**, maka disarankan untuk mencobanya setiap hari sampai tanggal 11 April 2020.

Contoh informasi melalui Chatbot WA :



Contoh informasi melalui Web PLN :

Stimulus Covid-19

The screenshot shows the PLN website interface. At the top, there is a search bar labeled 'Pencarian' with a placeholder image of a meter and the text 'Identitas Pelanggan' and 'Masukkan kata disamping:'. Below the search bar is a 'Refresh Kode' link. To the right of the search bar is an 'Error' message box with a yellow warning icon. The error message reads: 'Mohon maaf informasi belum tersedia dan akan diperbaharui secara bertahap paling lambat 11 April 2020. Kompensasi dalam bentuk pembebasan tagihan listrik diberikan kepada pelanggan daya 450 VA dan Kompensasi dalam bentuk pengurangan tagihan listrik kepada pelanggan daya 900 VA Bersubsidi (sesuai Basis Data Terpadu TNP2K)'. Below the search bar is an 'Info Pelanggan' section with fields for 'Idpel / No Meter' and 'Nama'. An 'Ok' button is located at the bottom right of the error message box.

6. Jika dalam masa menunggu Token Gratis / Diskon, sisa kWh Meter Pelanggan hampir habis atau sudah habis (listrik Pelanggan Padam), maka Pelanggan disarankan untuk membeli dahulu Token / Pulsa Listrik.

- Jika Pelanggan membeli melalui Pos atau Bank yang telah bekerjasama dengan PLN, Pelanggan akan mendapatkan informasi Token Gratisnya pada struk pembeliannya (apabila Token kompensasinya telah tergenerate).
- Jika pelanggan membeli melalui selain Pos atau Bank, Pelanggan membeli melalui e-Commerce (Contoh : Pembelian melalui Tokopedia dll), maka Token Gratis tsb tidak tertera. Pelanggan disarankan melihat informasi Token Gratisnya melalui beberapa kanal layanan yang tersedia.

7. Mekanisme Pelaksanaan Penyaluran Token Gratis Program Stimulus COVID-19.

Untuk mendapatkan Token Gratis Program Stimulus Covid-19 Konsumen dapat mengakses ke beberapa alternatif **Kanal Layanan** :

- Melalui Web PLN www.pln.co.id
- Melalui Whatsapp (WA) **08122123123**
- Melalui Telegram **PLN @PLN_123BOT**
- Melalui Aplikasi **PLN Mobile**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Mekanisme Kebijakan Pemerintah “Keringanan Pembayaran Listrik untuk Daya 450 VA & 900 VA Subsidi”

08
Apr
2020

- e. Melalui **Payment Point**
- f. Melalui **Call Center PLN 123**
- g. **Kerjasama dengan aparat Desa atau Daerah (Tidak Disampaikan Secara Aktif)**

Disampaikan apabila Pelanggan menyatakan terdapat kendala untuk mengakses kanal layanan di atas.

Penjelasan :

- a. **Untuk mendapatkan Token Gratis Program Stimulus Covid-19 melalui “Web PLN”**
www.pln.co.id sebagai berikut :

- o Konsumen mengakses www.pln.co.id
- o Pilih menu Gratis/Diskon Stimulus PSBB
- o Masukkan ID Pelanggan atau Nomor meter
- o Kemudian masukan Kode lalu tekan cari
- o Selanjutnya data Konsumen akan muncul beserta kode token gratis

Dengan petunjuk gambar sebagai berikut:

The screenshot shows the PLN website interface for generating a free electricity token. The browser address bar shows 'layanannya.pln.co.id'. The page header includes the PLN logo and the slogan 'Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik'. The main navigation bar has links for 'pasang baru', 'perubahan daya', and 'sambungan sementara'. The left sidebar contains sections for 'Permohonan', 'Informasi', and 'Simulasi'. The main content area is titled 'Pencarian' and displays the following information:

Info Pelanggan	
Idpel / No Meter	523051285306 / 86005503817
Nama	SUPRIYADI
Tarif	R1T Daya 450
Gratis/Diskon Stimulus PSBB	36.354
Rp PTL	36.354
Rp PPJ	0
Rp PPN	0
kWh	87,6

Kompensasi : 87.6 kWh
Kode Token : 6781 7852 8934 3560 5389

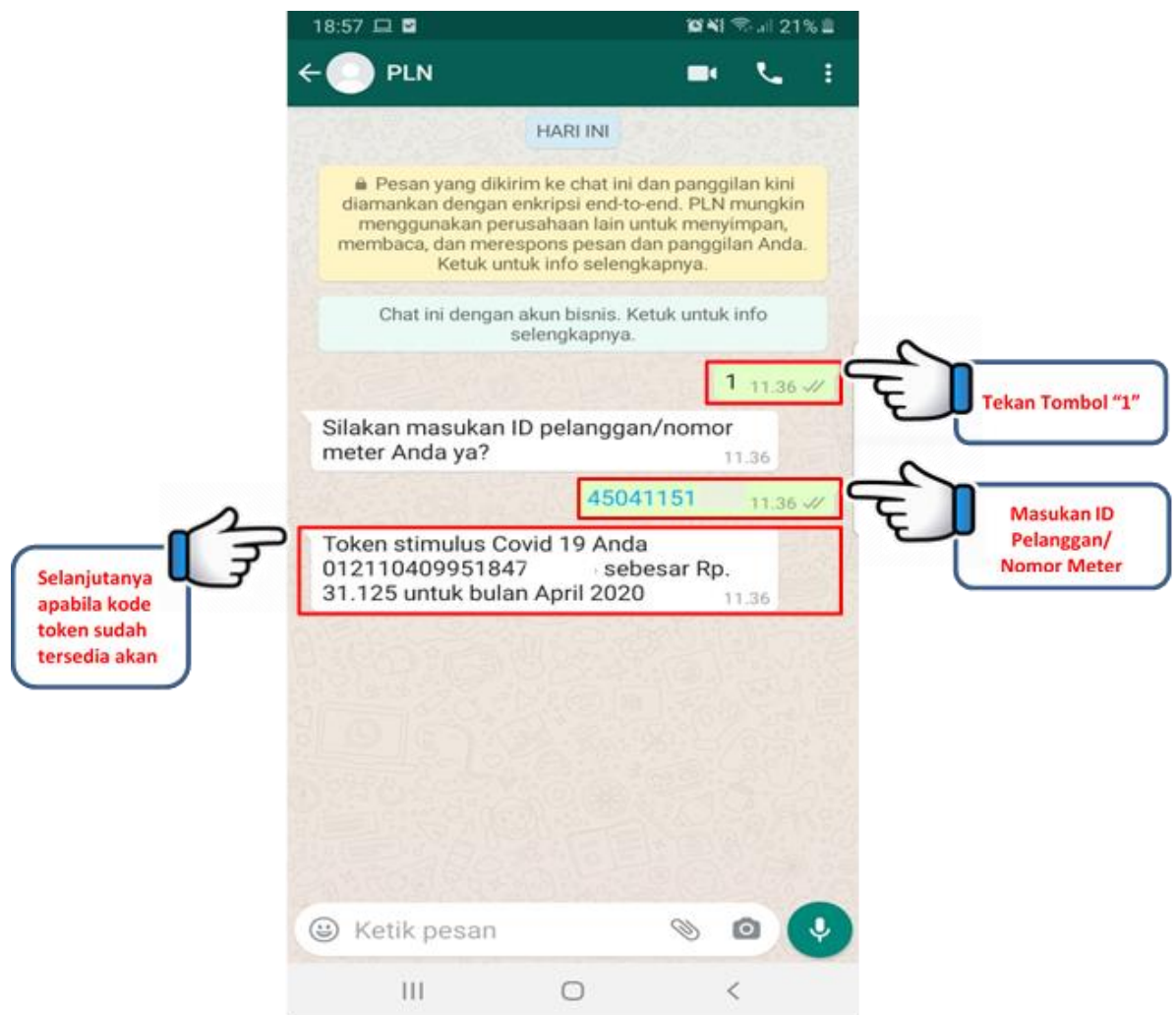
*Kompensasi Listrik Gratis/ Diskon diterima pelanggan dalam bentuk token yang akan diberikan setiap bulan pada bulan April, Mei Dan Juni 2020.

b. Untuk mendapatkan Token Gratis Program Stimulus Covid-19 melalui “Whatsapp”

sebagai berikut :

- Buka Aplikasi WhatsApp
- Chat whatsapp ke nomor 08122123123
- Masukan angka “1” lalu kirim
- Masukan ID Pelanggan atau Nomor meter lalu tekan kirim

Dengan petunjuk gambar sebagai berikut:



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Mekanisme Kebijakan Pemerintah “Keringanan Pembayaran Listrik untuk Daya 450 VA & 900 VA Subsidi”

08
Apr
2020

c. Untuk mendapatkan Token Gratis Program Stimulus Covid-19 melalui “Telegram” sebagai berikut :

- Buka Aplikasi Telegram
- Masuk menu pencarian
- Ketik @PLN_123BOT lalu pilih @PLN_123BOT
- Tekan Start
- Masukan angka “1” lalu kirim
- Masukan ID Pelanggan atau Nomor meter lalu kirim

Dengan petunjuk gambar sebagai berikut:



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Mekanisme Kebijakan Pemerintah “Keringanan Pembayaran Listrik untuk Daya 450 VA & 900 VA Subsidi”

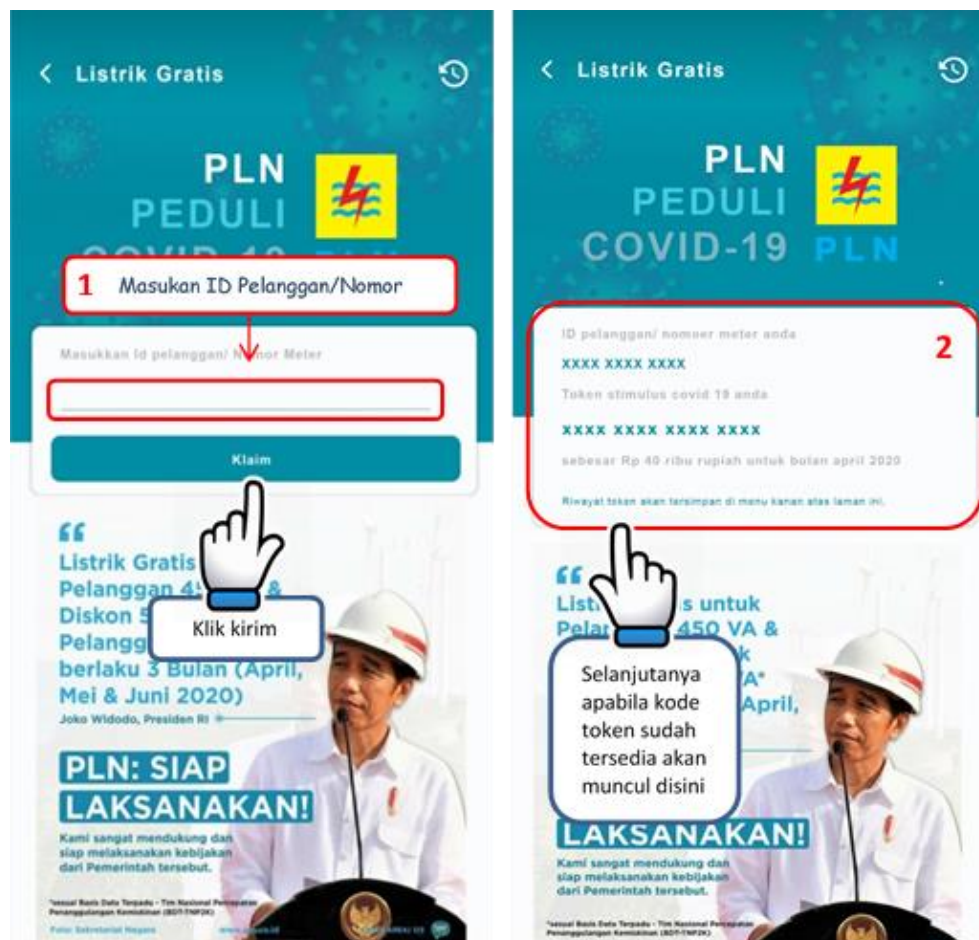
08
Apr
2020

d. Untuk mendapatkan Token Gratis Program Stimulus Covid-19 melalui “PLN Mobile”

sebagai berikut:

- Konsumen mengunduh aplikasi PLN Mobile di google playstore untuk Android atau di apple store untuk Iphone.
- Selanjutnya Konsumen pilih menu Listrik Gratis.
- Lalu masukan ID Pelanggan atau nomor meter lalu tekan kirim.

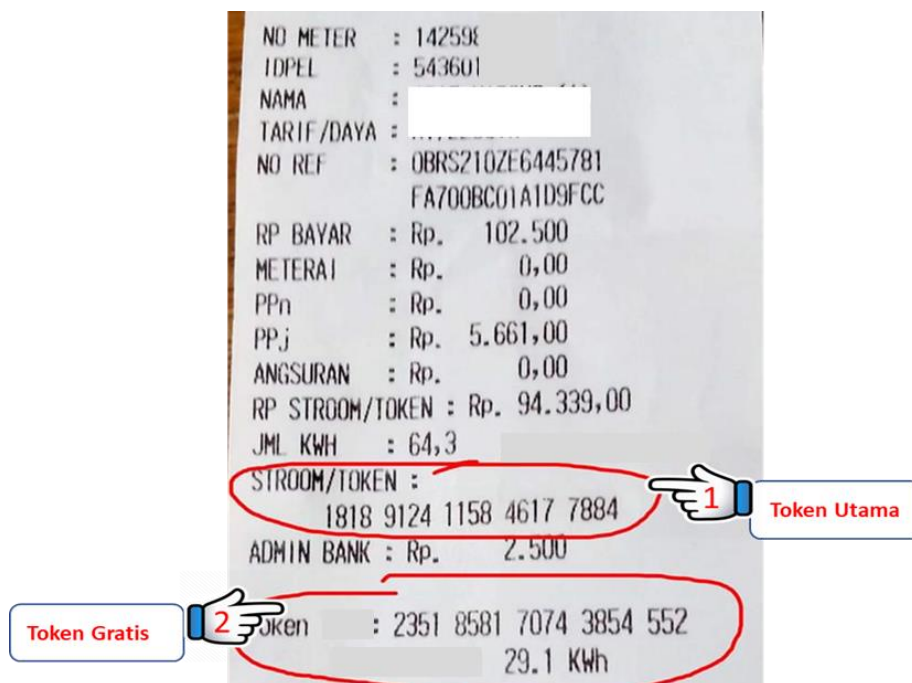
Dengan petunjuk gambar sebagai berikut:



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Mekanisme Kebijakan Pemerintah “Keringanan Pembayaran
Listrik untuk Daya 450 VA & 900 VA Subsidi”

08
Apr
2020

- e. Ketika pelanggan membeli token secara normal melalui “Payment Point online Bank (PPOB) dan POS” maka pada struk pembelian selain informasi token normal juga terdapat informasi token gratis. Seperti keterangan pada gambar :



- f. Untuk mendapatkan Token Gratis Program Stimulus Covid-19 melalui “Contact Center PLN 123” sebagai berikut :
1. Konsumen menghubungi Contact Center PLN 123
 - a. Melalui telephone 123
 - b. Melalui Handphone (kode area) 123
 2. Menginformasikan ID Pelanggan atau Nomor meter ke petugas Call Center
 3. Selanjutnya petugas Call Center akan memberikan kode token gratis

Dengan petunjuk gambar sebagai berikut :

