

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

## Pengaturan Alokasi Meter Layanan PB/PD

26  
Jan  
2021

Sehubungan dengan kebijakan sebelumnya tahun 2018 perihal Pengaturan Alokasi Meter Layanan PB/PD yang berlaku untuk daya 450 VA s.d 5.500 VA, saat ini telah dilakukan penyempurnaan yaitu berlaku untuk batas daya 1 Phasa/ 3 Phasa sesuai dengan surat EVP QA Produk dan Layanan PLN Pusat No.1797/AGA.04.01/B01030103/2021, tanggal 20 Januari 2021 **perihal Penyempurnaan SOP Pengaturan Alokasi Meter Layanan PB/PD**, serta sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, berikut ini kami sampaikan penjelasan sbb :

1. **Permohonan Penyambungan Baru (PB) dan Perubahan Daya (PD) termasuk Migrasi Murni** di CC PLN 123, Web PLN dan PLN Mobile, dapat dilayani dengan layanan Pascabayar atau Prabayar sesuai dengan ketersediaan alokasi meter di Unit setempat.
2. Pengaturan ketersediaan meter tsb dilakukan di AP2T dengan **user role MANAGER** pada **Level UP3 atau UID/UIW** (melekat pada jabatan Manager Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (Manager UP3) atau Senior Manager Niaga dan Pelayanan Pelanggan di UID/UIW (SRM Niaga & PP UID/UIW)).
3. **Di bawah ini Matriks Alokasi Meter Layanan PB/PD.**

Matriks tsb berlaku pada permohonan PB/PD di PLN 123, Web PLN & PLN Mobile.

Ketersediaan Meter		Jenis Transaksi	Layanan Pelanggan Saat ini	Dapat Dilayani Dengan	
Phasa kWh Meter	Ketersediaan kWh Meter			Prabayar	Pascabayar
1 Phasa	ALL (Pascabayar dan Prabayar)	PB	-	450 VA s.d. 11.000 VA	450 VA s.d. 22.000 VA
		PD	1 Ph – Pascabayar	450 VA s.d. 11.000 VA	450 VA s.d. 22.000 VA
			1 Ph – Prabayar	450 VA s.d. 11.000 VA	450 VA s.d. 22.000 VA
			3 Ph – Pascabayar	450 VA s.d. 11.000 VA	450 VA s.d. 22.000 VA
			3 Ph – Prabayar	450 VA s.d. 11.000 VA	450 VA s.d. 22.000 VA
		PB	-	-	450 VA s.d. 22.000 VA
	Pascabayar	PD	1 Ph – Pascabayar	-	450 VA s.d. 22.000 VA
			1 Ph – Prabayar	450 VA s.d. 11.000 VA	450 VA s.d. 22.000 VA
			3 Ph – Pascabayar	-	450 VA s.d. 22.000 VA
			3 Ph – Prabayar	-	450 VA s.d. 22.000 VA
	Prabayar	PB	-	450 VA s.d. 11.000 VA	-
		PD	1 Ph – Pascabayar	450 VA s.d. 11.000 VA	450 VA s.d. 22.000 VA
			1 Ph – Prabayar	450 VA s.d. 11.000 VA	-
			3 Ph – Pascabayar	450 VA s.d. 11.000 VA	-
			3 Ph – Prabayar	450 VA s.d. 11.000 VA	-
3 Phasa	ALL (Pascabayar dan Prabayar)	PB	-	3.900 VA s.d. 41.500 VA	3.900 VA s.d. ke atas
		PD	1 Ph – Pascabayar	3.900 VA s.d. 41.500 VA	3.900 VA s.d. ke atas
			1 Ph – Prabayar	3.900 VA s.d. 41.500 VA	3.900 VA s.d. ke atas
			3 Ph – Pascabayar	3.900 VA s.d. 41.500 VA	3.900 VA s.d. ke atas
			3 Ph – Prabayar	3.900 VA s.d. 41.500 VA	3.900 VA s.d. ke atas
		PB	-	-	3.900 VA s.d. ke atas
	Pascabayar	PD	1 Ph – Pascabayar	-	3.900 VA s.d. ke atas
			1 Ph – Prabayar	-	3.900 VA s.d. ke atas
			3 Ph – Pascabayar	-	3.900 VA s.d. ke atas
			3 Ph – Prabayar	3.900 VA s.d. 41.500 VA	3.900 VA s.d. ke atas
	Prabayar	PB	-	3.900 VA s.d. 41.500 VA	53.000 VA s.d. ke atas
		PD	1 Ph – Pascabayar	3.900 VA s.d. 41.500 VA	53.000 VA s.d. ke atas
			1 Ph – Prabayar	3.900 VA s.d. 41.500 VA	53.000 VA s.d. ke atas
			3 Ph – Pascabayar	3.900 VA s.d. 41.500 VA	3.900 VA s.d. ke atas
			3 Ph – Prabayar	3.900 VA s.d. 41.500 VA	53.000 VA s.d. ke atas

4. **Perlakuan layanan di PLN 123 yaitu :**

a. **Penyambungan Baru & Penambahan Daya :**

1. Permohonan **Penyambungan listrik** dapat dilayani dengan **PASKABAYAR** maupun **PRABAYAR** sesuai kesiapan produk di wilayah PLN setempat atau Produk Layanan yang dapat diproses pada aplikasi (AP2T).
2. **Tanyakan / pastikan dahulu kepada Pemohon, wilayah** yang akan dilakukan penyambungan seperti contoh form pengisian wilayah pada permohonan Penyambungan Baru di bawah ini.

Provinsi:	Pilih Provinsi...
Kabupaten:	Pilih Kabupaten...
Kecamatan:	Pilih Kecamatan...
Desa:	Pilih Desa...

3. Tanyakan **besaran Daya yang diinginkan & Tarif Keperuntukannya**.
4. Tanyakan **produk layanan (Paskabayar/Prabayar)** yang diinginkan Pemohon/Pelanggan.  
Untuk permohonan Penambahan Daya, lakukan konfirmasi produk layanan yang telah digunakan atau sesuaikan dengan notifikasi yang muncul.

**Contoh Penyampaian untuk Penyambungan Baru :**

*“... untuk Penyambungan nanti {Bapak/Ibu} menginginkan dengan Layanan **PRABAYAR** (pengaturan penggunaan listriknya dengan pembelian pulsa listrik/token) **atau PASKABAYAR** (pembayaran rekening listrik setiap bulannya/pembayaran rekening di akhir setelah pemakaian) ?...”*

5. Jika Pemohon/Pelanggan menginformasikan salah satu produk yang diinginkan, maka sampaikan permohonannya akan disesuaikan dengan ketersediaan material di Unit PLN di wilayahnya.

**Contoh Penyampaian :**

*“... baik {Bp/Ibu}, untuk produk layanan yang akan disambung nanti disesuaikan juga dengan material yang tersedia di Unit PLN di wilayah {Bp/Ibu} ya ...”*

6. jika terdapat notifikasi pada aplikasi, maka permohonan tidak dapat diproses karena material belum tersedia di wilayah tsb, sampaikan permohonan maaf & informasikan kepada Pemohon sesuai notifikasi yang muncul, kemudian tawarkan dengan produk layanan yang dapat diproses.

**Contoh Penyampaian :**

*“... Mohon maaf Bapak/Ibu {Nama Pemohon}, untuk saat ini Daya ..... dengan layanan PASKABAYAR belum tersedia di wilayah {Bapak/Ibu}, apakah {bapak/Ibu} bersedia dilayani dengan layanan PRABAYAR? ...”*

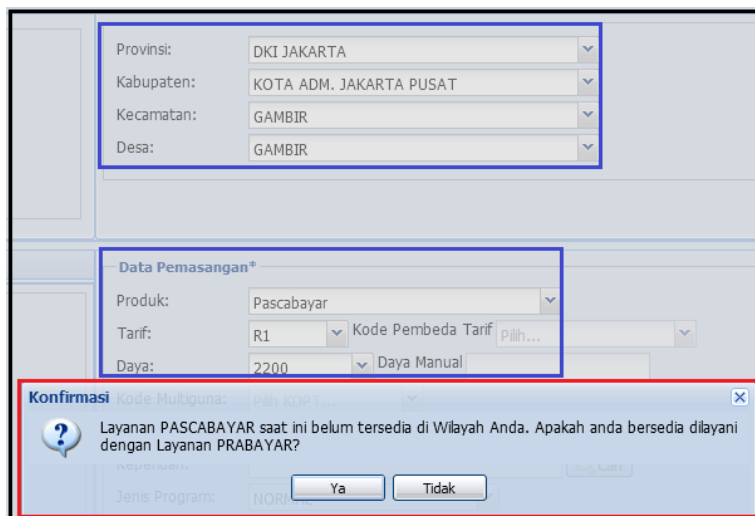
- Jika **“BERSEDIA”**, lanjut proses pada AP2T.
- Jika **“TIDAK BERSEDIA”**, tawarkan bantuan lain, **Closing (APKT ISSUE CLOSED)**.



Gangguan	Keluhan
Tipe Permasalahan *	PDPB
Sub Tipe Permasalahan	Info

- Jika Pelanggan menanyakan lebih lanjut alasannya,  
Sampaikan bahwa saat ini untuk material PASKABAYAR belum tersedia (Produk layanan disesuaikan dengan notifikasi yang muncul pada aplikasi).
- Jika Pelanggan tetap menginginkan produk layanan tsb (**hard complaint**), maka buat laporan dan sampaikan ke Unit PLN terkait melalui aplikasi (APKT).

**Contoh Notifikasi pada aplikasi (AP2T) :**



Provinsi: DKI JAKARTA  
Kabupaten: KOTA ADM. JAKARTA PUSAT  
Kecamatan: GAMBIR  
Desa: GAMBIR

Data Pemasangan\*

Produk: Pascabayar  
Tarif: R1 Kode Pembeda Tarif: Pilih...  
Daya: 2200 Daya Manual

Konfirmasi Kode Multiguna: [Pilih Kode Multiguna]  
Layanan PASCABAYAR saat ini belum tersedia di Wilayah Anda. Apakah anda bersedia dilayani dengan Layanan PRABAYAR?  
Jenis Program: NOR  
Ya Tidak

5. Ketentuan ini berlaku sejak diterimanya SOP ini.
6. Dengan berlakunya ketentuan ini, maka kebijakan layanan sebelumnya di masing-masing wilayah tidak berlaku lagi **(CC PLN 123 hanya mengacu pada layanan yang tersedia pada aplikasi)**.