

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Update Informasi Turun Daya & Pengaduan Gangguan yang
Memerlukan Penanganan Petugas ke Lokasi Pelanggan
Saat Kondisi Pandemi Covid-19

10
Apr
2020

Berikut ini kami sampaikan arahan dari Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat terkait perlakuan layanan untuk permohonan dan permasalahan saat kondisi pandemi Covid-19 sbb :

A. **Jika terdapat Pelanggan yang menginginkan “Turun Daya” ke Daya Subsidi maupun Non Subsidi**, agar **TIDAK** diarahkan ke Unit PLN terkait.

1. Untuk Non Subsidi :

Permohonan Turun Daya agar disampaikan ke **Unit PLN terkait via APKT**.

2. Untuk Subsidi :

Jika Pelanggan Non Subsidi ingin mengajukan Turun Daya ke Daya Subsidi, maka lakukan pengecekan No NIK Pelanggan pada aplikasi :

a. **Apabila sesuai NIK tsb Pelanggan tidak termasuk Pelanggan yang mendapatkan Subsidi**, maka sampaikan kepada Pelanggan bahwa, sesuai No. NIK tsb Pelanggan tidak termasuk yang mendapatkan Subsidi dari Pemerintah berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, sehingga Turun Daya ke Daya Subsidi tidak dapat diproses (**APKT ISSUE CLOSED di CC PLN 123**).

- Jika Pelanggan merasa berhak mendapatkan Subsidi dan menanyakan kepesertaan, maka sampaikan bahwa syarat utama adalah terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang dikeluarkan oleh Kementerian Sosial. Untuk detail informasi mengenai hal ini, dapat berkonsultasi dengan Dinas Sosial setempat yang mengusulkan kepesertaan dalam DTKS.

- Untuk pengecekan dalam data terpadu, saat ini bisa langsung via website :

<https://cekbansos.siks.kemsos.go.id/kemsos/pencarian>

b. **Apabila sesuai NIK tsb, Pelanggan terdaftar sebagai penerima Subsidi**, maka permohonan Turun Dayanya disampaikan ke Unit PLN terkait via APKT.

B. **Untuk Pengaduan Gangguan 1 (satu) Persil** yang memerlukan penanganan petugas ke lokasi Pelanggan, terdapat penambahan pertanyaan terkait kondisi saat ini (Covid-19) yang berlaku seperti layanan pada permohonan niaga yaitu :

- **Menanyakan apakah di wilayah / lokasi Pelanggan terdapat pembatasan akses masuk.**

Jika **“Ada pembatasan akses masuk”**, maka sampaikan kepada Pelanggan untuk melakukan koordinasi ke RT atau perangkat daerah setempat, sehingga apabila petugas PLN datang dapat diijinkan akses ke lokasi Pelanggan.

- C. Kami ingatkan kembali untuk seluruh permohonan yang sebelumnya mengarahkan Pelanggan ke Unit PLN terkait, untuk kondisi saat ini dapat disampaikan ke Unit PLN terkait melalui APKT (Tidak mengarahkan Pelanggan ke Unit).