### Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar

29 Jan 2021

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

- 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:

- o 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).

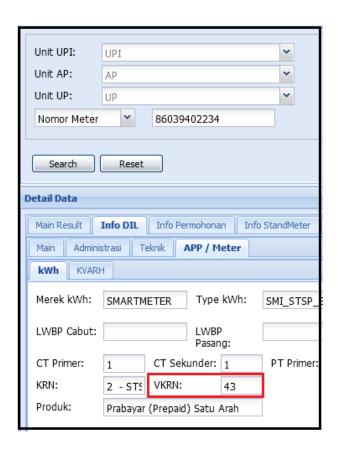
# Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar

Jan 2021

- Setelah proses entry KCT pada meter, petugas KCT konfirmasi "Gagal" pada aplikasi padahal "Berhasil" KCT. Dalam hal ini status meter telah 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 akhir 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 :

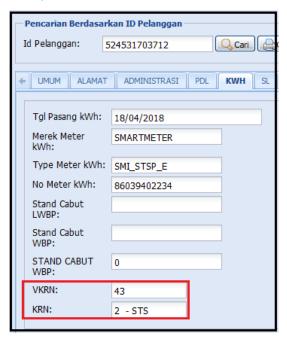
- a. Lakukan pengecekan data sesuai Id.Pelanggan pada Aplikasi (AP2T):
  - o Menu: "Info Pelanggan → Info DIL → APP/Meter → kWh"



## Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar

Jan 2021

o Atau pada menu: "Info DIL ⋺ kWh



### 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:

- o Pastikan Pelanggan telah menginput/mengisi nomor token yang sesuai
- o Pastikan di lokasi Pelanggan telah dilakukan pembaruan pada kWh Meter Pelanggan.
- o Informasikan kepada Pelanggan, bahwa permasalahannya akan disampaikan ke Unit terkait untuk dilakukan pengecekan lebih lanjut.

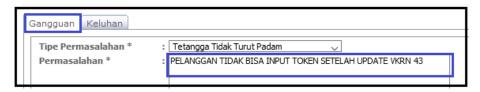
## Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar

Jan 2021

Sampaikan permasalahan Pelanggan ke Unit PLN terkait melalui "APKT GANGGUAN"
(baik kondisi listrik sudah padam, hampir padam atau masih menyala).

### **Contoh penulisan pada APKT:**

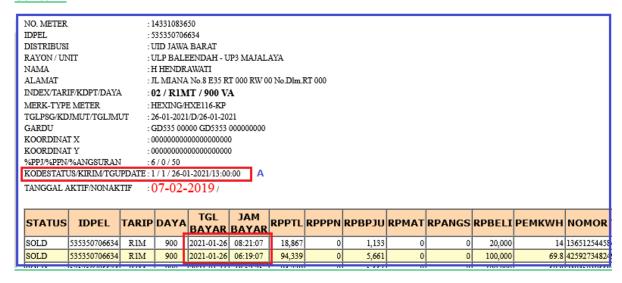
"PELANGGAN TDK BISA INPUT TOKEN SETELAH UPDATE VKRN 43"



### d. Pengecekan melalui P2APST:

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

### Contoh:



 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 eror).

### Contoh:

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

### Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar

Jan 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