



Q&A Kebijakan Pelayanan Pelanggan untuk Antisipasi **Virus Corona (COVID-19)**

Jakarta, 26 Maret 2020

PT.PLN (Persero) DIV PPP



PLTU Tanjung Jati B • PLTU Paiton Unit 1 - 2 • PLTGU Gresik
PLTDG Pesanggaran • PLTP Kamojang Darajat



PLTU Tanjung Jati B



01 | Q&A Antisipasi Covid19





Pertanyaan 1:

- Q:** Apakah dalam kondisi saat ini PLN masih dapat melayani permohonan PB, PD & PS?
PLN tetap akan melakukan proses layanan kepada pelanggan.
- A:** Namun dalam rangka antisipasi penyebaran wabah virus covid 19 maka proses penyambungan akan dilakukan utk kebutuhan yg sangat mendesak. Seperti misalnya kebutuhan penyambungan batu utk fasilitas penampungan pasien yang terkena dampak covid19.

Pertanyaan 2:

- Q:** Kondisi mendesak seperti apa yang akan disambung terlebih dahulu oleh PLN?
- A:** Kondisi mendesak yang terlebih dahulu dilakukan penyambungan yang jika tidak dilakukan maka akan berdampak pada keselamatan seseorang (untuk kondisi saat ini). Namun jika daerah layanan bukan pada status yang sangat darurat maka proses penyambungan akan tetap dilaksanakan.

Pertanyaan 3:

Q: Melalui layanan apa saya bisa bermohon sambungan listrik dalam kondisi saat ini ?

A: Calon Konsumen silahkan mendaftar mandiri melalui pintu layanan Contact Center 123, web PLN www.pln.co.id atau PLN Mobile.

Pertanyaan 4:

Q: Jaminan apa yang PLN berikan kepada calon Konsumen bahwa petugas PLN yang melakukan penyambungan tidak terjangkit Covid19 sehingga konsumen terhindar dari penularan covid 19?

A: Seluruh Petugas PLN setiap harinya dilakukan pemeriksaan kesehatan sebelum melaksanakan pekerjaan dengan menerapkan standart kesehatan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dan dalam melaksanakan pekerjaan petugas PLN menerapkan SOP agar terhindar dari penularan Covid19.

Pertanyaan 5:

Q: Apakah ada kebijakan biaya penyambungan gratis kepada calon konsumen yang terdampak covid19?

A: Sampai saat ini belum ada kebijakan tersebut.

Pertanyaan 6:

Q: Bagaimana perhitungan rekening listrik bulan April 2020 ?

A: Dalam rangka mendukung langkah Pemerintah terkait pencegahan Covid-19, bahwa pencatatan stand meter pelanggan paskabayar ditangguhkan untuk sementara waktu, rekening listrik bulan April 2020 (pemakaian bulan Maret 2020) akan dilakukan dengan menggunakan pemakaian rata2 tiga bulan terakhir.

Pertanyaan 7:

Q: Mengapa ada permintaan mengirim foto dan angka stand meter melalui WA ?

A: Terimakasih kepada pelanggan yang telah bersedia mengirimkan foto stand meter, mengingat tidak semua pelanggan dapat mengirimkan foto standmeter, maka disiapkan perhitungan stand meter dari 3 bulan rata rata. dalam kondisi saat ini kita lebih prefer menggunakan angka stand meter dari perhitungan 3 bulan rata rata. Bagi pelanggan yg telah mengirim kan data stand meter akan dijadikan evaluasi stand meter.

Pertanyaan 8:

Q: Bagaimana dengan pengumuman PLN terdahulu yg bisa kirim stan?

A: Cara tersebut memang dilakukan pada awal proses baca meter namun guna lebih memudahkan proses billing pelanggan, dengan pemberlakuan stand meter dari 3 bulan rata rata, pelanggan tidak perlu lagi mengirim stan meter melalui WA.

Pertanyaan 9:

Q: Bagaimana upaya PLN tetap menjaga pelayanan khususnya pencatatan meter di saat pandemi virus Covid-19?

A: Dalam rangka turut mensukseskan program work from home sesuai himbauan pemerintah sehingga resiko tertular atau menularkan atau guna mencegah penyebaran corona virus/covid19, PLN mengambil kebijakan untuk penerbitan rekening bulan April, PLN menerapkan pencatatan meter pelanggan pasca bayar dengan mekanisme rerata 3 bulan ke belakang, penerapan ini hingga batas waktu kondisi membaik.

Pertanyaan 10:

Q: Bagaimana bisa mengetahui pemakaian listrik rata-rata 3 bulan terakhir?

A: Ada 3 cara :

1. Pelanggan cukup dengan melihat dari dokumen struk/bukti pembayaran rekening listrik Desember 219, Januari 2020 & Februari 2020 yang ada.
2. Pelanggan melihat history pembayaran rekening listrik dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile, atau
3. Pelanggan menghubungi layanan Contact Center PLN 123.

Pertanyaan 11:

Q: Bagaimana Skemanya pencatatan 3 Bulan ini ?

A: Pencatatan dihitung berdasarkan sebagai berikut :

Stand Bulan Maret = Stand Akhir Bulan Februari + rerata pemakaian energi listrik 3 bulan terakhir , Misal :

Pelanggan A Stan Akhir Bulan Februari menunjukkan angka **01000,0**

-Pemakaian Energi Listrik Desember 2019

(Rekening Januari 2020) : 360 kWh

-Pemakaian Energi Listrik Januari 2020

(Rekening Februari 2020) : 345 kWh

-Pemakaian Energi Listrik Februari 2020

(Rekening Maret 2020) : 300 kwh

Berarti Rerata 3 Bulan terakhir = $(360+345+300)/3 = 335$ Kwh.

Maka Stand Akhir Bulan Maret =

Stan Akhir Bulan Februari (01000,0) + 335 sama dengan:

01000,0 + 335 = 01335,0 (Stan Akhir bulan Maret 2020)

Pertanyaan 12:

Q: Bagaimana jika pemakaian pelanggan dibawah rata-rata ? Apakah akan ada pengembalian?

A: Ketika kondisi Pandemi Corona Virus / covid 19 sudah normal kembali, maka PLN akan melakukan pembacaan / pencatatan meter kWh dengan pola mendatangi pelanggan sehingga akan dicatat secara faktual / riil di kWh meter pelanggan. Apabila kelebihan atau kekurangan pencatatan akan disesuaikan berdasarkan peraturan yang berlaku. Untuk pengaduan, pelanggan dapat menghubungi layanan PLN123.

02 | Simulasi **Hitung Rekening**

Pelanggan Rumah Tangga Daya 2.200 VA

Tarif Tenaga Listrik Rp 1.467,28

Pajak Penerangan Jalan (PPJ) * 10%

**note: besaran PPJ berbeda tergantung kebijakan daerah masing2*

Tagihan Pemakaian Bulan Desember 2019

Stand kWh Meter Awal	1.110
Stand kWh Meter Akhir	1.400
Pemakaian kWh	290
Rupiah Pemakaian Tenaga Listrik (PTL)	Rp425.511
PPJ	Rp42.551
Rupiah Tagihan	Rp468.062
Meterai	Rp3.000
Rupiah Tagihan + Meterai	Rp471.062

Tagihan Pemakaian Bulan Januari 2020

Stand kWh Meter Awal	1.400
Stand kWh Meter Akhir	1.710
Pemakaian kWh	310
Rupiah Pemakaian Tenaga Listrik (PTL)	Rp454.857
PPJ	Rp45.486
Rupiah Tagihan	Rp500.342
Meterai	Rp3.000
Rupiah Tagihan + Meterai	Rp503.342

Tagihan Pemakaian Bulan Februari 2020

Stand kWh Meter Awal	1.710
Stand kWh Meter Akhir	2.015
Pemakaian kWh	305
Rupiah Pemakaian Tenaga Listrik (PTL)	Rp447.520
PPJ	Rp44.752
Rupiah Tagihan	Rp492.272
Meterai	Rp3.000
Rupiah Tagihan + Meterai	Rp495.272

Tagihan Pemakaian Bulan Maret 2020

Pemakaian kWh (Rata2 3 bulan) (290+310+305)/3	302
Rupiah Pemakaian Tenaga Listrik (PTL)	Rp442.629
PPJ	Rp44.263
Rupiah Tagihan	Rp486.892
Meterai	Rp3.000
Rupiah Tagihan + Meterai	Rp489.892

Pelanggan Rumah Tangga Mampu Daya 900 VA

Tarif Tenaga Listrik Rp 1.352,00

Pajak Penerangan Jalan (PPJ) * 10%

**note: besaran PPJ berbeda tergantung kebijakan daerah masing2*

Tagihan Pemakaian Bulan Desember 2019

Stand kWh Meter Awal	3.700
Stand kWh Meter Akhir	3.850
Pemakaian kWh	150
Rupiah Pemakaian Tenaga Listrik (PTL)	Rp202.800
PPJ	Rp20.280
Rupiah Tagihan	Rp223.080
Meterai	Rp3.000
Rupiah Tagihan + Meterai	Rp226.080

Tagihan Pemakaian Bulan Januari 2020

Stand kWh Meter Awal	3.850
Stand kWh Meter Akhir	3.970
Pemakaian kWh	120
Rupiah Pemakaian Tenaga Listrik (PTL)	Rp162.240
PPJ	Rp16.224
Rupiah Tagihan	Rp178.464
Meterai	Rp3.000
Rupiah Tagihan + Meterai	Rp181.464

Tagihan Pemakaian Bulan Februari 2020

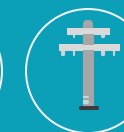
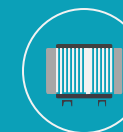
Stand kWh Meter Awal	3.970
Stand kWh Meter Akhir	4.110
Pemakaian kWh	140
Rupiah Pemakaian Tenaga Listrik (PTL)	Rp189.280
PPJ	Rp18.928
Rupiah Tagihan	Rp208.208
Meterai	Rp3.000
Rupiah Tagihan + Meterai	Rp211.208

Tagihan Pemakaian Bulan Maret 2020

Pemakaian kWh (Rata2 3 bulan) (150+120+140)/3	137
Rupiah Pemakaian Tenaga Listrik (PTL)	Rp184.773
PPJ	Rp18.477
Rupiah Tagihan	Rp203.251
Meterai	Rp3.000
Rupiah Tagihan + Meterai	Rp206.251



PLN



TERIMA KASIH