

Menindaklanjuti hasil pembahasan dengan Manajer Pelayanan Pelanggan PLN Pusat pada tanggal 24 Juli 2020 mengenai perlakuan layanan di CC PLN 123 terkait SLO terutama untuk Proses Tambah Daya dan beberapa pembahasan sebelumnya, maka kami sampaikan hal-hal sbb :

- I. **Pada SOP sebelumnya mengenai Penambahan Daya Reguler s.d Daya 197 kVA**, penyampaian SLO sbb:

19. Menyampaikan informasi kepada Pelanggan untuk mempersiapkan Sertifikat Laik Operasi (SLO) sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- a. SLO disesuaikan jika ada perubahan daya atau sesuai dengan daya baru.

Contoh :

*".. {Bapak/Ibu}, sesuai peraturan perundangan yang berlaku kami **SARANKAN** untuk dapat menyesuaikan SLO atau sertifikat laik operasi sesuai daya baru.."*

- b. Jika Pelanggan meminta data LIT TR yang bekerjasama dengan PLN, maka Pelanggan diarahkan untuk menghubungi CC ESDM 136 atau web site DJK : slodjk.esdm.go.id.

- c. Untuk permohonan dengan Layanan satu pintu (LSP), maka CSO meminta Pelanggan untuk memilih salah satu LIT TR yang tersedia pada aplikasi (AP2T) berikut nomor kontak PIC jika ada. **(tidak berlaku untuk promo Superwow).**

Diperjelas menjadi :

- a. **Menyarankan kepada Pelanggan untuk menyesuaikan SLO dengan daya baru sesuai peraturan perundangan yang berlaku.**

Contoh :

*".. {Bapak/Ibu}, sesuai peraturan perundangan yang berlaku kami **SARANKAN** untuk dapat menyesuaikan SLO atau sertifikat laik operasi sesuai daya baru.."*

- b. **Jika Pelanggan menanyakan apakah SLO itu wajib harus ada ?**

Pengurusan SLO dapat dilakukan Pelanggan sebelum atau setelah pemasangan realisasi tambah dayanya (di luar range daya konsep LSP), kami sampaikan bahwa berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku Pelanggan wajib menyesuaikan SLO dengan daya baru, namun terkait dengan proses tambah daya yang diajukan Pelanggan tetap akan diproses sesuai permohonan.

Contoh Penyampaian :

“... baik {Bapak/Ibu}, untuk pengurusan SLO dapat dilakukan sebelum atau setelah pemasangan realisasi tambah dayanya, namun kami sarankan agar {Bapak/Ibu} menyesuaikan SLO nya dengan daya baru sesuai peraturan perundangan yang berlaku ...”

c. Jika pelanggan menanyakan dasar hukum perundangannya, maka sampaikan :

1. **UU No.30 Tahun 2009 pasal 44 ayat (4) yaitu :**

“... Setiap instalasi tenaga listrik yang beroperasi wajib memiliki Sertifikat Laik Operasi ...”.

2. **UU No.30 Tahun 2009 pasal 54 ayat (1) yaitu :**

“... Setiap orang yang mengoperasikan instalasi tenaga listrik tanpa sertifikat laik operasi dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda paling banyak Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) ...”

3. **Permen ESDM No.27 Tahun 2017 Pasal 18 ayat (1) yaitu :**

“... Setiap instalasi tenaga listrik yang beroperasi wajib memiliki sertifikat laik operasi sebelum dilakukan penyambungan tenaga listrik oleh PLN ...”

4. **Putusan MK RI No.58 /PPU-XXI/2015 tanggal 22 September 2015 bahwa :**

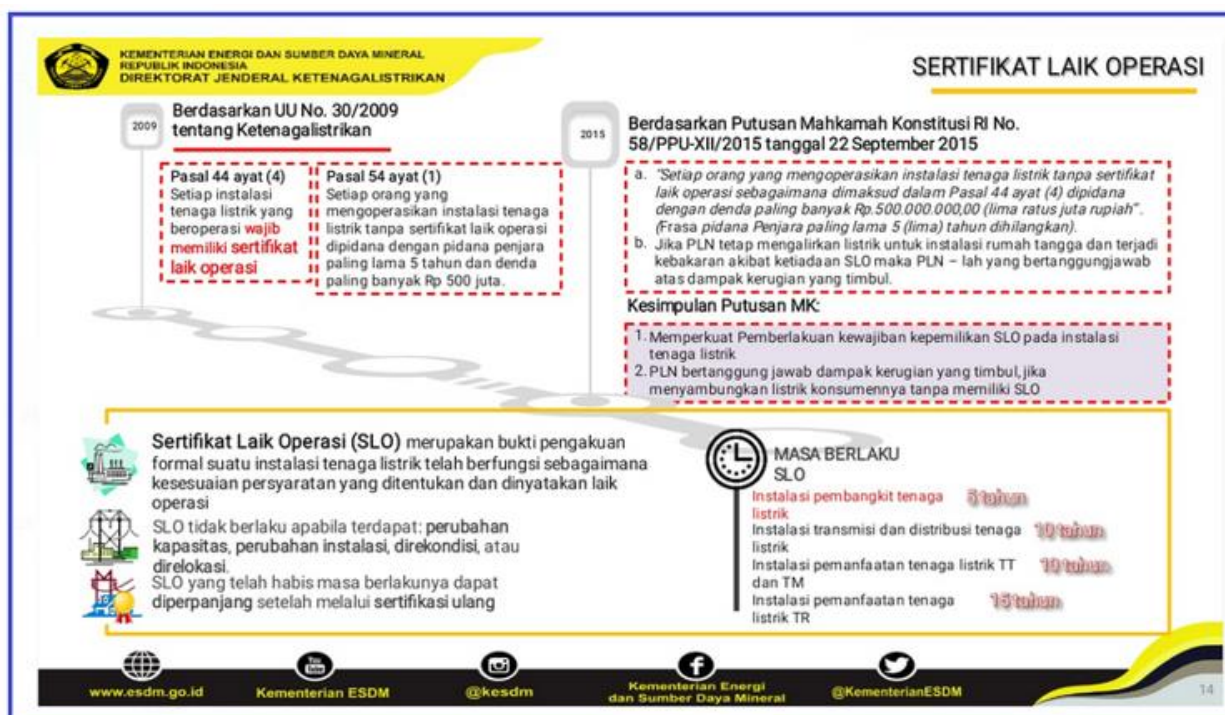
- “... Setiap orang yang mengoperasikan instalasi tenaga listrik tanpa sertifikat laik operasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 44 ayat (4) dipidana dengan denda paling banyak Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).
(Frasa pidana Penjara paling lama 5 tahun dihilangkan).
- Jika PLN tetap mengalirkan listrik untuk instalasi rumah tangga dan terjadi kebakaran akibat ketiadaan SLO, maka PLN-lah yang bertanggungjawab atas dampak kerugian yang timbul.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Penjelasan Terkait SLO & LSP serta Informasi Lainnya

Mengenai Layanan Niaga

29
Jul
2020



d. Jika Pelanggan menanyakan Biaya SLO, atau data LIT TR (Lembaga Inspeksi Teknik) maka :

Sampaikan kepada Pelanggan untuk menghubungi **Call Center Kementerian ESDM** :

- Untuk hari dan jam kerja, pukul 07.00 s.d 17.00 WIB dapat menghubungi nomor **(021) 136** atau email : contactcenter136@esdm.go.id
- Jika di luar waktu tsb, Pelanggan dapat mengakses **Website DJK** : <https://slodjk.esdm.go.id/instalatir/terdaftar>

Contoh Penyampaian :

"... untuk biaya dan pengurusan SLO, {Bapak/Ibu} dapat menghubungi Call Center Kementerian ESDM di nomor (021) 136 atau email : contactcenter136@esdm.go.id, di hari kerja pukul 07.00 s.d 17.00 WIB atau jika pada hari libur dapat mengakses Website DJK : <https://slodjk.esdm.go.id/instalatir/terdaftar> ..."

II. Tambahan Informasi untuk Proses Penambahan Daya :

- a. Pada awal transaksi CSO tidak diperkenankan untuk menanyakan **"Atas Nama"** sesuai rekening, namun CSO melakukan Verifikasi **"Atas Nama"** sesuai rekening setelah Pelanggan menginformasikan No.IDPEL.


Contoh Penyampaian :

"... Baik {Bapak/Ibu}, ini ID Pelanggannya atas nama Bapak Iwan ya ? ..."

- b. Untuk pengurusan Tambah Daya, jika yang bermohon adalah **"KELUARGA INTI (Orangtua/Suami/Istri/Anak)"**, maka Tidak diminta untuk melengkapi **SURAT KUASA**, karena dianggap sebagai **"PEMILIK"**.
- c. Jika Pemohon adalah Pemilik, namun nama pada rekening masih menggunakan nama Developer, maka perlakuan layanan sama dengan **"PEMILIK"**.
- d. Sesuai SOP sebelumnya seperti capture di bawah ini, kami perjelas sbb :

Jika Penelepon adalah yang diberi kuasa :

- o CSO menanyakan data-data pemohon/penelepon (NIK, Nama & Alamat), jika Pemohon terkendala untuk menginformasikan No. NIK nya, maka permohonan Tambah Daya tetap dapat diproses selama data NIK Pemilik tersedia.

 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CONTACT CENTER PLN 123	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	Departemen	Contact Center & Service Desk
	Tanggal Berlaku	19 Juli 2020
	Kode Dok/Revisi	08.PST.PPL.190720.01
	Halaman	5 dari 7

a. Jika Penelepon sebagai Pemilik Bangunan (Pelanggan), maka menanyakan nama kecamatan dan kelurahan (memilih daftarnya sesuai aplikasi) berikut meminta data NIK dan alamat E-mail.

b. Jika penelepon adalah yang diberi kuasa,

- o Menginformasikan menyiapkan surat kuasa, menanyakan nama kecamatan dan kelurahan (memilih daftarnya sesuai aplikasi), meminta dan menanyakan NIK pemilik.

Contoh :

"... mohon bapak/ibu [nama penelepon] pada saat penyambungan agar dapat menyiapkan surat kuasa ..."

- o Menanyakan data-data lainnya (NIK Pemohon, Nama & Alamat).

- e. **Bagi Pelanggan PRABAYAR**, agar diinformasikan untuk melakukan penginputan Token (pembelian sesuai Daya lama jika ada) yang belum dimasukkan ke kWh Meter sebelum realisasi penambahan dayanya.

(Jika masih terdapat Token yang dibeli sesuai Daya Lama belum dimasukkan ke kWh Meter sebelum dilakukan perubahan daya, maka Token tsb akan hangus / tidak dapat digunakan).

- f. **Untuk Tambah Daya dengan Program “Superwow”, mulai permohonan Tgl. 31 Agustus 2020**, CSO harus menyampaikan kepada Pemohon secara **AKTIF** untuk **“melakukan pembayaran secepatnya karena masa berlaku No. Register pembayaran s.d Tgl. 30 September 2020”**.

III. Tambahan Informasi / Penegasan kembali mengenai Penyambungan dengan Layanan Satu Pintu (LSP) :

- a. Tidak diperkenankan memilihkan salah satu LIT TR untuk Pelanggan walaupun Pelanggan meminta. CSO membacakan daftar LIT TR yang tersedia pada aplikasi (Pelanggan diminta untuk memilih sendiri LIT TR tsb).
- b. **Biaya SLO yang terdapat pada Layanan Satu Pintu** adalah biaya pemeriksaan kelayakan instalasi dan sertifikat SLO-nya.
- c. **Jika terdapat permasalahan Pelanggan dimintakan kembali sejumlah biaya untuk instalasi atau gambar instalasi, maka sampaikan :**
- o Sesuai dengan peraturan perundangan di atas, bahwa setiap instalasi yang beroperasi wajib memiliki SLO, berdasarkan **PERMEN ESDM No.38 Tahun 2018**, untuk penerbitan SLO dibutuhkan **Gambar Instalasi Listrik (GIL)**. GIL ini dapat Pelanggan peroleh dari badan usaha jasa pembangunan dan pemasangan (Instalatir) yang mengerjakan instalasi di bangunan Pelanggan, karena itu pastikan bahwa badan usaha jasa pembangunan dan pemasangan (Instalatir) tsb benar resmi. Untuk memastikan Instalatir tsb resmi dapat dicek melalui kanal layanan sesuai informasi di atas **(point I.d)**.