Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

Terkait SOP sebelumnya tanggal 29 Januari 2021, perihal Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar, berdasarkan kasus-kasus yang terjadi dan evaluasi dalam penanganan permasalahannya, maka sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan kami sampaikan revisi / perubahan pada SOP sebelumnya dengan penjelasan sbb:

- 1. Penambahan pertanyaan kepada Pelanggan mengenai "Sisa kWh di Meter Pelanggan"
- Terdapat 2 (dua) perlakuan pencatatan pada APKT sesuai kondisi (Listrik Padam atau Menyala dengan sisa kWh yang ditentukan), yang pada ketentuan sebelumnya hanya dicatat pada APKT Gangguan baik kondisi listrik Padam maupun masih Menyala.

Untuk perubahannya pada SOP ini yaitu:

a. Diinput di APKT GANGGUAN, apabila:

- Listrik di lokasi Pelanggan Menyala, sisa kWh di Meter Pelanggan: s.d 10 kWh
- Listrik di lokasi Pelanggan Menyala, namun menurut informasi Pelanggan setempat "Hampir Padam".
- Listrik di lokasi Pelanggan : "PADAM"



b. Diinput di APKT KELUHAN, apabila:

- Listrik di lokasi Pelanggan Menyala, sisa kWh di Meter Pelanggan: diatas 10 kWh
- Pelanggan "Tidak Mengetahui Sisa kWh"



Untuk SOP secara lengkap dapat dilihat pada informasi di bawah ini.

Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

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

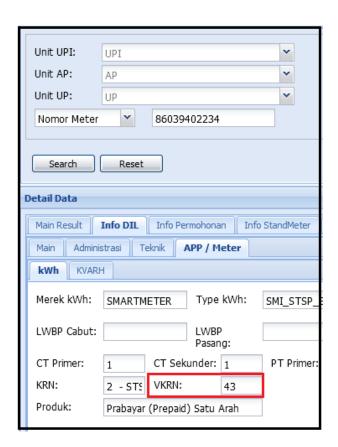
Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

- 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 awal Januari 2021.

7. Perlakuan layanan di PLN 123 yaitu:

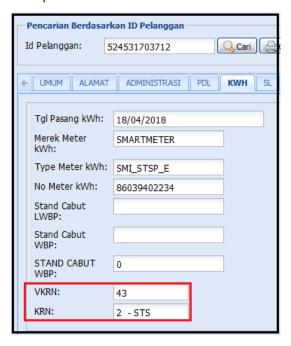
Jika terdapat Pelanggan yang melaporkan **"Tidak Dapat" input Token ke kWh Meter**, maka lakukan tahapan sbb :

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



Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

2. 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:

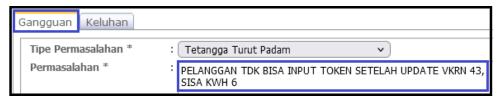
- 1. Pastikan Pelanggan telah menginput/mengisi nomor token yang sesuai
- 2. Pastikan di lokasi Pelanggan telah dilakukan pembaruan VKRN 43 pada kWh Meter Pelanggan (kedatangan petugas ke lokasi Pelanggan).
- 3. Tanyakan "SISA KWH" di kWh Meter Pelanggan (jika listrik masih Menyala).

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

19 Agust 2021

- 4. Informasikan kepada Pelanggan, bahwa permasalahannya akan disampaikan ke Unit terkait untuk dilakukan pengecekan lebih lanjut.
- 5. Sampaikan permasalahan Pelanggan ke Unit PLN terkait melalui APKT sesuai kondisi sbb:
 - a. Diinput di APKT GANGGUAN, apabila:
 - o Listrik di lokasi Pelanggan Menyala, sisa kWh di Meter Pelanggan: s.d 10 kWh
 - Listrik di lokasi Pelanggan Menyala, namun menurut informasi Pelanggan setempat "Hampir Padam".
 - Listrik di lokasi Pelanggan : "PADAM"



- b. Diinput di APKT KELUHAN, apabila:
 - Listrik di lokasi Pelanggan Menyala, sisa kWh: diatas 10 kWh
 - Pelanggan "Tidak Mengetahui Sisa kWh"



d. Pengecekan melalui P2APST:

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

Contoh:

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

19 Agust 2021

IDPEL		53507066										
DISTRIBUSI	: UII	D JAWA	BARAT									
RAYON / UNIT	: UL	P BALE	ENDAH - U	P3 MAJAL	AYA							
NAMA		HENDR.										
ALAMAT	: JL 1	MIANA	No.8 E35 R	Γ 000 RW 0	0 No.Dlm.I	RT 000						
INDEX/TARIF/KDPT/DAYA	: 02	/RIM	T / 900 VA	1								
MERK-TYPE METER	:HE	XING/H	XE116-KP									
TGLPSG/KDJMUT/TGLJM	UT : 26-	: 26-01-2021/D/26-01-2021										
GARDU	: GD	: GD535 00000 GD5353 00000000										
KOORDINAT X	: 000	: 000000000000000000										
KOORDINAT Y	: 000	: 00000000000000000000										
%PPJ/%PPN/%ANGSURAN	:6/	:6/0/50										
KODESTATUS/KIRIM/TGU	PDATE:1/	1 / 26-01	-2021/13:00	:00 A								
TANGGAL AKTIF/NONAK	TIF : ()	7-02-	20197									
			TGL	JAM								
STATUS IDPEL	TARIP	AYA	TGL BAYAR		RPPTL	RPPPN	RPBPJU	RPMAT	RPANGS	RPBELI	PEMKWH	номон
STATUS IDPEL SOLD 535350706634				BAYAR	RPPTL 18,867	RPPPN 0	RPBPJU 1,133		RPANGS 0	20,000		NOMOF 136512544

 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

- 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

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123

Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

Pengecekan Upgrade KRN di kWh Meter Pelanggan dapat diketahui dengan menekan 04 enter pada kWh meter (Contoh tampilan pada kWh meter terlampir).

Lampiran I

MEREK METER	TAMPILAN	KETERANGAN
CANNET	MANUAL CONTRACTOR OF THE CONTR	KRN2 KT2
FUJIDHARMA	PEOP PEOP	KRN2 KT2
HEXING		KRN 02 KT 02
ITRON		2-2
ITRON (ACE 9000 IBS DS)	C1 1195 9984 2 C1 1195 9984 2 C1 1195 1884 E1 IIII C1 1195 1884 IN	REV 2

Pelaksanaan Proses Upgrade KRN-2 STS pada kWh Meter Prabayar (Rev-1)

MELCOINDA	KRN2 KT2	KRN2 KT2
SANXING	Arno hez	KRN2 KT2
SMART		KRN 02 KT 02
STAR (DDSY23S)		2