

Frequently Asked Questions (FAQ)
Kepesertaan Subsidi Listrik

I. Kebijakan Umum Subsidi Listrik

No	Pertanyaan	Konsep Jawaban Final
1	Apa dasar data yang digunakan untuk menentukan penerima subsidi listrik rumah tangga?	Dasar penetapan penerima subsidi listrik rumah tangga mengacu pada Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) yang dikelola oleh Badan Pusat Statistik (BPS), sesuai dengan ketentuan dalam Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional.
2	Saya tidak mampu. Bagaimana cara mengajukan subsidi listrik?	<p>Bapak/Ibu dapat mengajukan permohonan subsidi listrik melalui aplikasi PLN Mobile atau kantor PLN Unit Layanan Pelanggan setempat dengan melampirkan KTP, swafoto (selfie) bersama KTP, Kartu Keluarga (KK), serta foto lokasi sambungan.</p> <p>Sesuai ketentuan Kementerian ESDM, pelanggan yang berhak memperoleh subsidi listrik merupakan pelanggan yang masuk dalam desil 1 sampai dengan desil 3.</p> <p>Bapak/Ibu juga dapat melakukan pengecekan status secara mandiri melalui “Aplikasi Cek Bansos” yang tersedia di Play Store maupun App Store.</p>
3	Apakah penghuni rumah sewa atau kontrakan dapat memanfaatkan program subsidi listrik bagi penyewa?	Sesuai kebijakan subsidi listrik yang mengacu pada DTSEN, pendataan masih menggunakan ID Pelanggan. Oleh karena itu, dalam pengajuan sambungan baru listrik bersubsidi diperlukan bukti kepemilikan rumah dalam pengajuan sambungan baru listrik bersubsidi.

4	<p>Dalam penambahan daya dari 450 VA ke 900 VA, apakah masih mendapatkan subsidi listrik?</p>	<p>Sesuai dengan kebijakan pemberian subsidi listrik, PT PLN (Persero) melayani permohonan sambung baru dan perubahan daya bagi pelanggan rumah tangga penerima subsidi listrik dengan mengacu pada Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN), yaitu masyarakat yang termasuk dalam kriteria desil 1 s.d. desil 3.</p> <p>Sehubungan dengan hal tersebut, bagi masyarakat yang ingin melakukan penambahan daya akan dilakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebagai dasar penetapan kelayakan penerima subsidi listrik.</p>
---	---	--

II. Pengajuan, Verifikasi, dan Status Kepesertaan

No	Pertanyaan	Konsep Jawaban Final
5	<p>Apa yang harus dilakukan apabila dalam proses pengajuan pasang baru listrik, pelanggan yang terdaftar sebagai penerima subsidi justru diarahkan untuk menggunakan tarif non-subsidi?</p>	<p>Berdasarkan regulasi, tarif rumah tangga bersubsidi diberikan kepada pelanggan atau calon pelanggan yang terdaftar dalam Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) pada Desil 1 s.d. 3. Selain itu, setiap keluarga hanya diperbolehkan memperoleh 1 (satu) sambungan listrik rumah tangga bersubsidi.</p> <p>Apabila Bapak/Ibu termasuk dalam DTSEN desil 1 s.d. 3 dan belum terdapat anggota keluarga yang menerima tarif listrik rumah tangga bersubsidi (R1 450 VA maupun R1 900 VA), maka Bapak/Ibu dapat mengajukan permohonan secara langsung ke kantor PLN Unit Layanan Pelanggan setempat dengan membawa fotokopi KTP dan Kartu Keluarga (KK) terbaru.</p>
6	<p>Mengapa data penerima subsidi listrik yang ditampilkan pada aplikasi PLN Mobile tidak sesuai dengan kondisi saat pengajuan, serta bagaimana cara mengatasinya?</p>	<p>Berdasarkan regulasi, tarif rumah tangga bersubsidi diberikan kepada pelanggan atau calon pelanggan yang terdaftar dalam Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) pada Desil 1 s.d. 3. Selain itu, setiap keluarga hanya diperbolehkan memperoleh 1 (satu) sambungan listrik rumah tangga bersubsidi.</p>

7	Mengapa permohonan subsidi listrik saya belum berhasil, padahal berdasarkan pengecekan NIK saya sudah terdaftar (karena ibu saya merupakan penerima PKH), namun pihak PLN menyatakan NIK saya tidak terdaftar dalam DTSEN? Lalu, bagaimana solusi atau langkah yang harus saya lakukan?	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Perlu kami sampaikan bahwa penerima subsidi listrik merupakan masyarakat yang terdaftar pada Desil 1 s.d. 3, sedangkan penerima Program Keluarga Harapan (PKH) mencakup Desil 1 s.d. 4. Dengan demikian, penerima PKH pada Desil 4 tidak termasuk kategori penerima subsidi listrik.</p> <p>Apabila Bapak/Ibu belum terdaftar dalam DTSEN, maka Bapak/Ibu dapat berkoordinasi dengan Kementerian Sosial/Dinas Sosial setempat atau Badan Pusat Statistik (BPS).</p>
---	---	--

III. Perubahan Data Keluarga dan Kependudukan

No	Pertanyaan	Konsep Jawaban Final
8	Bagaimana cara mengurus pemisahan Kartu Keluarga (KK) untuk mendapatkan tarif listrik bersubsidi jika sebelumnya masih tergabung dengan orang tua?	Bapak/Ibu dapat mengurus pemisahan Kartu Keluarga (KK) di kantor kelurahan setempat. Setelah proses pemisahan KK selesai, Bapak/Ibu dapat datang langsung ke kantor PLN Unit Layanan Pelanggan setempat dengan membawa fotokopi KTP dan KK terbaru yang telah terpisah.
9	Bagaimana cara memisahkan data subsidi listrik dari orang tua untuk pengajuan listrik baru di rumah sendiri?	Bapak/Ibu dapat mengurus pemisahan Kartu Keluarga (KK) di kantor kelurahan setempat. Setelah proses pemisahan KK selesai, Bapak/Ibu dapat datang langsung ke kantor PLN Unit Layanan Pelanggan setempat dengan membawa fotokopi KTP dan KK terbaru yang telah terpisah.
10	Berapa lama proses pembaruan data setelah dilakukan pisah Kartu Keluarga (KK)?	<p>Proses pembaruan data setelah dilakukan pemisahan Kartu Keluarga (KK) membutuhkan waktu maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen diterima oleh PLN Unit Layanan Pelanggan setempat.</p> <p>Adapun proses pembaruan tersebut meliputi tahapan verifikasi dan validasi lapangan.</p>

IV. Aplikasi Pengaduan Subsidi Listrik dan Kendala Teknis

No	Pertanyaan	Konsep Jawaban Final
----	------------	----------------------

11	Apakah aplikasi pengaduan subsidi listrik melalui laman subsidi.djk.esdm.go.id masih digunakan untuk pengajuan subsidi listrik saat ini?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Saat ini, website Aplikasi Pengaduan Kepesertaan Subsidi Listrik Rumah Tangga pada laman subsidi.djk.esdm.go.id masih dalam tahap pengembangan.
12	Bagaimana cara melakukan reset password pada aplikasi pengaduan subsidi listrik?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Saat ini, website Aplikasi Pengaduan Kepesertaan Subsidi Listrik Rumah Tangga pada laman subsidi.djk.esdm.go.id masih dalam tahap pengembangan.
13	Mengapa server aplikasi pengaduan listrik sering mengalami gangguan (error), dan langkah apa yang dapat dilakukan oleh pengguna untuk mengatasinya?	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Saat ini, website Aplikasi Pengaduan Kepesertaan Subsidi Listrik Rumah Tangga pada laman subsidi.djk.esdm.go.id masih dalam tahap pengembangan.</p> <p>Bapak/Ibu dapat mengajukan permohonan subsidi listrik melalui aplikasi PLN Mobile atau secara langsung ke kantor PLN Unit Layanan Pelanggan setempat dengan membawa KTP, swafoto (selfie) bersama KTP, dokumen Kartu Keluarga (KK), serta foto lokasi sambungan.</p> <p>Sesuai dengan ketentuan kementerian ESDM, pelanggan yang berhak menerima subsidi listrik adalah pelanggan yang masuk pada desil 1 s.d. 3 dalam Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN).</p> <p>Bapak/Ibu juga dapat melakukan pengecekan status secara mandiri melalui "Aplikasi Cek Bansos" yang dapat diunduh melalui Play Store maupun App Store.</p>
14	Bagaimana prosedur untuk mengajukan perubahan nama Petugas Pengelola Subsidi Listrik?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Saat ini, website Aplikasi Pengaduan Kepesertaan Subsidi Listrik Rumah Tangga pada laman subsidi.djk.esdm.go.id masih dalam tahap pengembangan.