

**RUNDOWN FGD PELAYANAN O2O ESKALASI
PENGADUAN PELANGGAN DAN TMP KOLABORASI
BIDANG NIAGA DAN DISTRIBUSI
TAHUN 2025
“Service Excellence, Beyond Expectations”
Rabu, 13 Agustus 2025**

Waktu (WITA)	Durasi	Kegiatan	Keterangan	PIC
09.00 - 09.05	5'	Opening	MC	Arif Sahabudin Latif
09.05 - 09.15	10'	Lagu Indonesia Raya, <i>Himne dan Mars</i> PLN	MC	Arif Sahabudin Latif
09.15 - 09.20	5'	Doa	MC	Arif Sahabudin Latif
09.20 – 09.35	15'	<i>Opening Speech</i> Senior Manager Niaga dan Pemasaran	SM Niaga	I Made Agus Dwi Putra
09.35 – 09.50	15'	<i>Opening Speech</i> Senior Manager Niaga dan Pemasaran	SM TnD	Edo Adrianto
09.50 – 10.15	25'	Materi Manager Pelayanan Pelanggan	Probis Niaga 2025	Wiwied Putra Perdana
10.15 – 10.40	25'	Materi Manager Op&Har Sist Dist	Probis Distribusi, RPT&RCT Gangguan, Gangguan Berulang, Rating Negatif dan Skip Step	Jerimias Watu
10.40 – 11.05	25'	Materi <i>Head of Contact Center</i> PLN123 Site Denpasar	Contact Center	I Gusti Agung Chintyadewi
11.05 – 11.40	35'	FGD dengan perbaikan O2O	MC	Arif Sahabudin Latif
11.40 – 11.55	15'	<i>Closing Statement</i> Senior Manager Niaga dan Manajemen Pelanggan	SM Niaga	I Made Agus Dwi Putra
11.55 – 12.00	5'	Penutupan	MC	Arif Sahabudin Latif

Daftar Peserta Online : (98)

1. Senior Manager Pelayanan Pelanggan (1)
2. Senior Manager TnD (1)
3. Manager Pelayanan Pelanggan (1)
4. Manager Op&Har Sistem Distribusi (1)
5. Head of Contact Center Denpasar (1)
6. Asman Pelayanan Pelanggan (1) -- MC
7. Asman Cust Digital Service (1) -- Notulen
8. Asman Operasi Sistem Distribusi dan Scada (1) -- Notulen
9. Asman Jaringan UP3 Mataram (1)
10. Asman TE UP3 Mataram (1)
11. Asman NPS UP3 Mataram (1)
12. Seluruh MULP UP3 Mataram (4)
13. Manager Site Lombok Nusa Daya (1)
14. Team Leader Operasi Distribusi UP3 Mataram (1)
15. Team Leader Teknik ULP UP3 Mataram (4)
16. Team Leader Transaksi Energi ULP UP3 Mataram (4)
17. Team Leader Pelayanan Pelanggan ULP UP3 Mataram (4)
18. Koordinator Command Center UP3 Mataram (1)
19. Koordinator Yantek UP3 Mataram (1)
20. Asman Jaringan UP3 Selaparang (1)
21. Asman NPS UP3 Selaparang (1)
22. Seluruh MULP UP3 Selaparang (4)
23. Team Leader Teknik ULP UP3 Selaparang (4)
24. Team Leader Transaksi Energi ULP UP3 Selaparang (4)
25. Koordinator Yantek UP3 Selaparang (1)
26. Asman Jaringan UP3 Sumbawa dan Bima (2)
27. Asman NPS UP3 Sumbawa dan Bima (2)
28. Asman TE UP3 Sumbawa dan Bima (2)
29. Seluruh MULP Sumbawa dan Bima (8)
30. Manager Site Sumbawa dan Bima Nusa Daya (2)
31. Team Leader Operasi Distribusi UP3 Sumbawa dan Bima (2)
32. Team Leader Teknik ULP UP3 Sumbawa dan Bima (8)
33. Team Leader Transaksi Energi ULP Sumbawa dan Bima (8)
34. Team Leader Pelayanan Pelanggan ULP Sumbawa dan Bima (8)
35. Koordinator Command Center UP3 Sumbawa dan Bima (2)
36. Koordinator Yantek UP3 Sumbawa dan Bima (2)
37. Koordinator Yantek ULP Seluruh UP3 (3)
38. Contact Center PLN123 Site Denpasar (3)

Join Zoom Meeting

<https://us02web.zoom.us/j/5131804397?pwd=S2hMZHoZ1VQTDQ1Q0FDb25IMERkZz09>

Meeting ID: 513 180 4397

Passcode: AKHLAK