

Nomor : 10280/AGA.04.01/F01060200/2026 27 Februari 2026
Lampiran : 3 Set
Sifat : Segera - Biasa
Hal : Penyampaian Inisiasi Kegiatan Cross Capture Mystery Shopper Mandiri pada Touch Point Pelanggan Periode Februari 2026 Kepada Yth. *) terlampir

Sehubungan dengan:

1. Diluncurkannya program "Melayani Sepenuh Hati" oleh Danantara sebagai aspirasi transformasi layanan yang berfokus pada *Customer Experience*,
2. Penilaian CX100 indeks yang akan dilakukan pada TW II/2026 sebagai program kalibrasi BUMN yang memiliki layanan pada sektor ritel (B2C) yang akan dilakukan pada 157 perusahaan,
3. *Touch points* layanan khususnya kanal *offline* memiliki peran yang signifikan terhadap pengalaman pelanggan,
4. Diperlukan *monitoring* dan evaluasi secara rutin terkait implementasi panduan layanan PS4 secara objektif.

Bersama ini disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Salah satu upaya mengukur kualitas layanan khususnya pada *touch points* yang sifatnya *offline* melalui pelaksanaan *Mystery Shopper*
2. Dilakukan *cross capture Mystery Shopper* mandiri antar Unit Induk untuk penilaian *touch points* petugas *frontliner*, *security*, *biller*, Yanbung, dan Yantek dimana target sebanyak 4 Unit lokasi (2 Unit Metropolis dan 2 Unit Non Metropolis) dengan menggunakan *tools* aplikasi CEM (<https://cheskp-mobile.pln.co.id/>);
3. Pelaksanaan *cross capture Mystery Shopper* mandiri dan pengisian aplikasi CEM agar dapat dilakukan pada periode 27 Februari - 31 Maret 2026.

Detil pembagian Unit untuk *cross capture Mystery Shopper* mandiri dan *guideline* pertanyaan terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

EXECUTIVE VICE PRESIDENT
CUSTOMER EXPERIENCE DAN
EXCELLENCE SERVICES,



WAHYU AHADI ROUZI

Tembusan:

1. EVP NPS PLN
2. EVP PPR PLN

Surat No 10280/AGA.04.01/F01060200/2026
Tanggal 27 Februari 2026

*) Terlampir:

1. GM UID ACEH
2. GM UID BALI
3. GM UID BANTEN
4. GM UID JABAR
5. GM UID JATENG & DIY
6. GM UID JATIM
7. GM UID JAYA
8. GM UID KALBAR
9. GM UID KALSELTENG
10. GM UID KALTIMRA
11. GM UID LAMPUNG
12. GM UID RKR
13. GM UID S2JB
14. PLH GM UID SULSELBAR
15. GM UID SULUTTENGGO
16. GM UID SUMBAR
17. GM UID SUMUT
18. GENERAL MANAGER UIW MMU
19. GENERAL MANAGER UIW NTB
20. GENERAL MANAGER UIW NTT
21. GENERAL MANAGER UIW P2B
22. GENERAL MANAGER UIW BABEL

SALINAN