

Nomor : 20970/AGA.04.01/F01060200/2026 29 April 2026
Lampiran : 1 Lembar
Sifat : Segera - Terbatas
Hal : Penyampaian Materi Penguatan Touch Point Layanan Petugas Satpam dan Product Knowledge Niaga terkait Penilaian CX100 Danantara Kepada Yth. *) terlampir

Menindaklanjuti surat nomor: 18223/AGA.04.01/F01060200/2026 tanggal 16 April 2026 hal: Penyampaian Rencana Pengumpulan Data (Fieldwork) oleh Danantara dalam Rangka Penilaian CX100 dan menindaklanjuti pertemuan secara daring yang diselenggarakan oleh Divisi HSSE terkait peningkatan kualitas pelayanan Satpam di lingkungan PLN pada tanggal 29 April 2026, dengan ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Petugas Satpam menjadi *touch point* layanan pertama bagi *walk-in customers* di kantor - kantor layanan PLN, sehingga perlu dilakukan penguatan implementasi standar PS4 (Penampilan, Sikap, Senyum, Salam, Sapa) secara konsisten;
2. Perlu dilakukan *upskilling product knowledge*, termasuk penggunaan aplikasi PLN Mobile terkait layanan PLN meliputi: permohonan pemasangan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, SPKLU, pembelian token, dan pembayaran tagihan listrik;
3. Menugaskan Struktural Niaga pemasaran dan Pelayanan pelanggan di tingkat UID/UIW, UP3, dan ULP sebagai PIC *upskilling* kompetensi niaga pada petugas Satpam;
4. Melakukan *Roleplay* implementasi PS4 dan *product knowledge* secara rutin

Detil materi sosialisasi dapat diakses melalui tautan <https://bit.ly/MateriPS4Security>

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

EXECUTIVE VICE PRESIDENT
CUSTOMER EXPERIENCE DAN
EXCELLENCE SERVICES,



WAHYU AHADI ROUZI

Tembusan:

1. EVP HSSE PLN
2. EVP NPS PLN
3. EVP PPN PLN
4. EVP PPR PLN
5. EVP HST PLN

Surat No 20970/AGA.04.01/F01060200/2026
Tanggal 29 April 2026

*) Terlampir:

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

AMI KORPORAT
88111629Z
SALINAN