

STRATEGI POLLING **PLN**

CX-100 **Danantara**



One Polling Multi Channel



UIW NUSA TENGGARA BARAT

Menghadirkan layanan terbaik untuk masyarakat.



BIDANG NIAGA DAN MANAJEMEN PELANGGAN

Membangun pengalaman pelanggan yang unggul.



SUB BIDANG PELAYANAN PELANGGAN

Berkomitmen untuk kepuasan pelanggan.



Mataram, 19 Juni 2026



Polling Danantara CX100 | 19 Juni – 18 Juli 2026

01



Polling Danantara CX100 merupakan program nasional yang dilaksanakan pada **19 Juni–18 Juli 2026** untuk menghimpun **20 juta suara masyarakat Indonesia** guna meningkatkan kualitas layanan BUMN berbasis Customer Experience (CX). Program ini melibatkan **pelanggan PLN, pegawai PLN, mitra kerja, keluarga pegawai, dan stakeholder** yang memiliki **email aktif** sebagai sarana validasi partisipasi.

02



PLN berperan sebagai fasilitator dengan memanfaatkan **berbagai kanal distribusi**, meliputi kanal digital, layanan **pelanggan**, **area layanan fisik**, dan kanal internal perusahaan untuk memperluas jangkauan partisipasi pelanggan.

03



Proses polling dirancang **sederhana, aman, dan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 menit**, dimulai dari pemindaian **QR Code**, **verifikasi email melalui OTP**, hingga pemberian penilaian terhadap layanan **PLN dan PLN Icon Plus**.

04



Pelaksanaan polling dilakukan melalui kampanye **“1 Menit untuk Perubahan Lebih Baik”** dengan pendekatan yang **halus, tidak memaksa, tetap netral, dan objektif** kepada seluruh pelanggan dan stakeholder.

05



Hasil polling diharapkan menjadi dasar pengambilan keputusan untuk **meningkatkan kualitas layanan, memperkuat pengalaman pelanggan**, serta mendukung terwujudnya layanan energi yang lebih **responsif, berkualitas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat**.

MOTTO



1 INSAN PLN

Kolaborasi untuk tujuan yang lebih besar.



10 RESPONDEN

Setiap partisipasi berarti untuk perbaikan layanan.



1 TUJUAN

PLN masuk ke dalam jajaran perusahaan CX-Index 100 Danantara.



**Danantara
Indonesia**

CX100
Customer Experience
Excellence 100

4 KANAL DISTRIBUSI POLLING PELANGGAN

Menjangkau pelanggan melalui berbagai titik interaksi
untuk meningkatkan partisipasi dan representativitas hasil polling.



KANAL DISTRIBUSI		CONTOH TITIK INTERAKSI	PORSI TARGET
01	KANAL DIGITAL PLN Mobile, WA Blast, Email, Website, Media Sosial	    	40%
02	KANAL LAYANAN PELANGGAN Frontliner, Yantek, Contact Center, Customer Service	   	30%
03	KANAL FISIK & AREA LAYANAN QR Code, Banner, TV Signage, Event, SPKLU	    	15%
04	KANAL INTERNAL Pegawai, TAD, Mitra dan Vendor	   	15%

TOTAL 100% 



1.

PENANGGUNG JAWAB KANAL DIGITAL (40%)

Memanfaatkan kanal digital untuk menjangkau lebih luas, cepat, dan efektif dalam meningkatkan partisipasi polling pelanggan.



PIC PENANGGUNG JAWAB



Asman Digital Service & CX



Admin Medsos Unit



Frontliner



Semua Asman UP3



MULP



TL terkait



MEDIA DISTRIBUSI



PLN Mobile



WA Blast (Aptana)



Email Pelanggan



Website PLN



Media Sosial Unit



TARGET



177.390
RESPONDEN

Alokasi Target

40%

0% 25% 50% 75% 100%

MOTTO



1 INSAN PLN = 10 RESPONDEN



2.

PENANGGUNG JAWAB KANAL LAYANAN PELANGGAN (30%)

Pastikan setiap pelanggan yang selesai menerima layanan mendapat kesempatan untuk berpartisipasi dalam polling.



PIC PENANGGUNG JAWAB



Frontliner
(Customer Service)



Security



Billman



Yanbung



Yantek



Contact Center
PLN 123



MEDIA & TITIK AKTIVASI

Pelanggan selesai layanan pada:



Pengaduan
Keluhan



Gangguan



Pasang Baru



Perubahan
Daya



GM



MG



PS



Baca Meter



Tusbung



Invoice



DTSEN



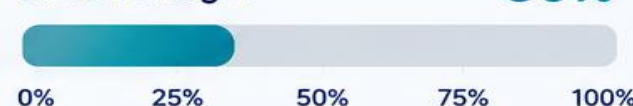
TARGET TOTAL



133.043
RESPONDEN

Alokasi Target

30%



PESAN UTAMA

Setiap pelanggan yang selesai menerima layanan, **wajib ditawarkan** untuk **berpartisipasi dalam polling** demi perbaikan layanan PLN yang lebih baik.

3. PENANGGUNG JAWAB KANAL FISIK & AREA LAYANAN (15%)



Memastikan kehadiran dan visibilitas polling di area layanan agar lebih banyak pelanggan mengetahui dan berpartisipasi.



PIC PENANGGUNG JAWAB

- ✓ Security
- ✓ Front Office
- ✓ TAD



MEDIA & TITIK AKTIVASI

- ✓ QR Code Locket
- ✓ Standing Banner
- ✓ TV / TAB Locket
- ✓ Event-Even PLN (Car Free Day, Sosialisasi, dll)
- ✓ SPKLU



TARGET TOTAL

**66.521
RESPONDEN**



MANFAAT

Meningkatkan awareness dan partisipasi pelanggan melalui kehadiran media yang mudah diakses.



TUJUAN

Menjangkau lebih banyak pelanggan di area layanan dan meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan.



KANAL FISIK & AREA LAYANAN



QR Code pada
Area Layanan



Digital Signage



Media Luar Ruang
(OOH)



**1 INSAN PLN
= 10 RESPONDEN**

4. PENANGGUNG JAWAB KANAL *INTERNAL & ADVOCACY* (15%)



Melibatkan seluruh insan PLN dan mitra untuk menjadi duta pelayanan serta mengajak lebih banyak pelanggan berpartisipasi dalam polling.



PIC PENANGGUNG JAWAB



Pegawai PLN



TAD



Mitra Kerja / Vendor



Yantek



METODE

PROGRAM
"1 INSAN PLN"
=
10 RESPONDEN



Setiap insan berperan aktif mengajak minimal 10 pelanggan berpartisipasi pada polling Danantara CX100.



SIMULASI TARGET

KELOMPOK	JUMLAH (ORANG)	TARGET (RESPONDEN)
 Pegawai PLN	1.200	12.000
 TAD	1.500	15.000
 Mitra Kerja / Vendor	2.750	27.500
 Yantek	1.202	12.021

TOTAL TARGET

66.521
RESPONDEN



MANFAAT

Meningkatkan awareness, partisipasi pelanggan, dan kualitas layanan PLN secara berkelanjutan.



TUJUAN

Mewujudkan layanan terbaik melalui kolaborasi semua pihak untuk pelanggan yang lebih puas.



1 INSAN PLN
= 10 RESPONDEN

DETAIL TARGET POLLING PER UNIT

Daily monitoring, Weekly review, Monthly evaluation



TARGET RESPONDEN NTB

443.475



TARGET HARIAN

14.781



TARGET KUMULATIF BULANAN

JUNI

177.372

JULI

266.058



TOTAL RESPONDEN

443.430



KOMPOSISI

100%

NO	UNIT	JMLPLG	21%	TARGET HARIAN	TARGET KUMULATIF BULANAN		TOTAL RESPONDEN	% KOMPOSISI
					JUNI	JULI		
 UP3 MATARAM	1 CAKRA	213.168	44.765	1.492	17.904	26.856	44.760	10%
	2 TANJUNG	122.310	25.685	856	10.272	15.408	25.680	6%
	3 AMPENAN	207.323	43.538	1.451	17.412	26.118	43.530	10%
	4 GERUNG	78.462	16.477	549	6.588	9.882	16.470	4%
	TOTAL UP3 MATARAM	621.263	130.465	4.348	52.176	78.264	130.440	29%
 UP3 SUMBAWA	1 ALAS	42.054	8.831	294	3.528	5.292	8.820	2%
	2 TALIWANG	57.156	12.003	400	4.800	7.200	12.000	3%
	3 EMPANG	55.428	11.640	388	4.656	6.984	11.640	3%
	4 SAMAWA REA	91.099	19.131	638	7.656	11.484	19.140	4%
	TOTAL UP3 SUMBAWA	245.737	51.605	1.720	20.640	30.960	51.600	12%
 UP3 BIMA	1 SAPE	57.978	12.175	406	4.872	7.308	12.180	3%
	2 DOMPU	111.978	23.515	784	9.408	14.112	23.520	5%
	3 WOHA	115.777	24.313	810	9.720	14.580	24.300	5%
	4 BIMA KOTA	61.893	12.998	433	5.196	7.794	12.990	3%
	TOTAL UP3 BIMA	347.626	73.001	2.433	29.196	43.794	72.990	16%
 UP3 SELAPARANG	1 SELONG	186.708	39.209	1.307	15.684	23.526	39.210	9%
	2 PRAYA	253.477	53.230	1.774	21.288	31.932	53.220	12%
	3 PRINGGABAYA	258.851	54.359	1.812	21.744	32.616	54.360	12%
	4 KOPANG	198.125	41.606	1.387	16.644	24.966	41.610	9%
	TOTAL UP3 SELAPARANG	897.161	188.404	6.280	75.360	113.040	188.400	42%
TOTAL UIW NTB		2.111.787	443.475	14.781	177.372	266.058	443.430	100%

RINGKASAN



TOTAL UIW NTB

443.475

RESPONDEN



TARGET HARIAN

14.781

RESPONDEN



PERIODE POLLING

19 Juni –

18 Juli 2026



SATU SUARA

UNTUK LAYANAN

YANG LEBIH BAIK

SCAN & BERPARTISIPASI



PLN
mobile



TARGET HARIAN

Rata-rata target responden yang harus dicapai setiap hari di seluruh unit.



TARGET KUMULATIF BULANAN

Akumulasi target responden yang harus dicapai setiap bulan (Juni & Juli).



TOTAL RESPONDEN

Total capaian responden selama periode polling.



% KOMPOSISI

Persentase kontribusi setiap unit terhadap total target NTB.

SUARA PELANGGAN ADALAH **ENERGI** UNTUK LAYANAN YANG LEBIH BAIK

TARGET PER UP3



PESAN UTAMA: Satu polling, banyak kanal distribusi — memastikan setiap pelanggan memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi.

 UP3	 TARGET RESPONDEN	 DIGITAL (40%)	 LAYANAN (30%)	 FISIK (15%)	 INTERNAL (15%)
 Mataram	130.465	52.186	39.140	19.570	19.570
 Sumbawa	51.605	20.642	15.482	7.741	7.741
 Bima	73.001	29.200	21.900	10.950	10.950
 Selaparang	188.404	75.362	56.521	28.261	28.261
 TOTAL	443.475	177.390	133.043	66.521	66.521



TOTAL TARGET NTB
443.475
RESPONDEN



TUJUAN

Meningkatkan partisipasi pelanggan melalui berbagai kanal untuk hasil yang maksimal.



TARGET POLLING PER ULP UP3 MATARAM

ULP	TARGET
44110 – Cakranegara	44.765
44130 – Tanjung	25.685
44150 – Ampenan	43.538
44170 – Gerung	16.477
TOTAL TARGET	130.465

CONTOH CAKRANEGARA BERDASARKAN TARGET 4 KANAL	
1. Digital (40%)	Target 17.906
2. Layanan (30%)	Target 13.430
3. Fisik (15%)	Target 6.715
4. Internal (15%)	Target 6.715
TOTAL	44.765

RINGKASAN	
	Satu polling, banyak kanal distribusi – memastikan setiap pelanggan memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi.
DISTRIBUSI PRIORITAS	
1	Ampenan 43.538
2	Cakranegara 44.765
3	Tanjung 25.685
4	Gerung 16.477

TARGET POLLING PER ULP UP3 SELAPARANG

ULP	TARGET
44410 – Selong	39.209
44420 – Praya	53.230
44430 – Pringgabaya	54.359
44440 – Kopang	41.606
TOTAL TARGET	188.404

CONTOH SELONG BERDASARKAN TARGET 4 KANAL	
1. Digital (40%)	Target 15.684
2. Layanan (30%)	Target 11.763
3. Fisik (15%)	Target 5.881
4. Internal (15%)	Target 5.881
TOTAL	39.209

RINGKASAN	
	Satu polling, banyak kanal distribusi – memastikan setiap pelanggan memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi.
DISTRIBUSI PRIORITAS	
1 Pringgabaya	54.359
2 Praya	53.230
3 Kopang	41.606
4 Selong	39.209

TARGET POLLING PER ULP UP3 SUMBAWA

ULP	TARGET
44210 – Alas	8.831
44220 – Taliwang	12.003
44230 – Empang	11.640
44240 – Samawarea	19.131
TOTAL TARGET	51.605

CONTOH SAMAWAREA BERDASARKAN TARGET 4 KANAL	
1. Digital (40%)	Target 7.652
2. Layanan (30%)	Target 5.739
3. Fisik (15%)	Target 2.870
4. Internal (15%)	Target 2.870
TOTAL	19.131

RINGKASAN	
	Satu polling, banyak kanal distribusi – memastikan setiap pelanggan memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi.
DISTRIBUSI PRIORITAS	
1 Samawarea	19.131
2 Taliwang	12.003
3 Empang	11.640
4 Alas	8.831

TARGET POLLING PER ULP UP3 BIMA

 ULP	 TARGET
 44310 – Sape	12.175
 44320 – Dompu	23.515
 44330 – Woha	24.313
 44340 – Bima Kota	12.998
 TOTAL TARGET	73.001

 CONTOH BIMA KOTA BERDASARKAN TARGET 4 KANAL	
 1. Digital (40%)	Target 5.199
 2. Layanan (30%)	Target 3.899
 3. Fisik (15%)	Target 1.950
 4. Internal (15%)	Target 1.950
TOTAL	12.998

 RINGKASAN
 Satu polling, banyak kanal distribusi – memastikan setiap pelanggan memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi.
DISTRIBUSI PRIORITAS
 Woha 24.313
 Dompu 23.515
 Bima Kota 12.998
 Sape 12.175

JADWAL PELAKSANAAN POLLING DANANTARA CX100

PERIODE : 19 JUNI 2026 – 18 JULI 2026

PERIODE	TAHAPAN	JUNI 2026												JULI 2026																		OUTPUT / TUJUAN
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	15	16	17	18		
19 – 22 Juni 2026	 SOSIALISASI AWAL Sosialisasi program kepada pegawai dan seluruh unit layanan.																															 Peningkatan awareness program
19 Juni 2026 – 18 Juli 2026	 DISTRIBUSI & PROMOSI Distribusi QR Code melalui kantor layanan, media digital, dan media sosial.																															 Perluasan jangkauan responden
19 Juni 2026 – 18 Juli 2026	 AKTIVASI 5 TOUCH POINT (FRONTLINER, SECURITY, BILLER, YANBUNG, YANTEK) Aktivasi petugas pada 5 touch point untuk membantu pelanggan melakukan polling.																															 Peningkatan jumlah partisipasi harian
22 Juni 2026 – 12 Juli 2026	 PENGUATAN KAMPANYE Himbauan rutin dan pengingat harian melalui berbagai kanal.																															 Optimalisasi perolehan suara
13 – 18 Juli 2026	 AKSELERASI & PENUTUPAN Akselerasi pengumpulan suara dan penutupan pelaksanaan polling.																													 Finalisasi capaian partisipasi		



PERIODE PELAKSANAAN
19 Juni 2026 – 18 Juli 2026



TARGET NTB
443.475



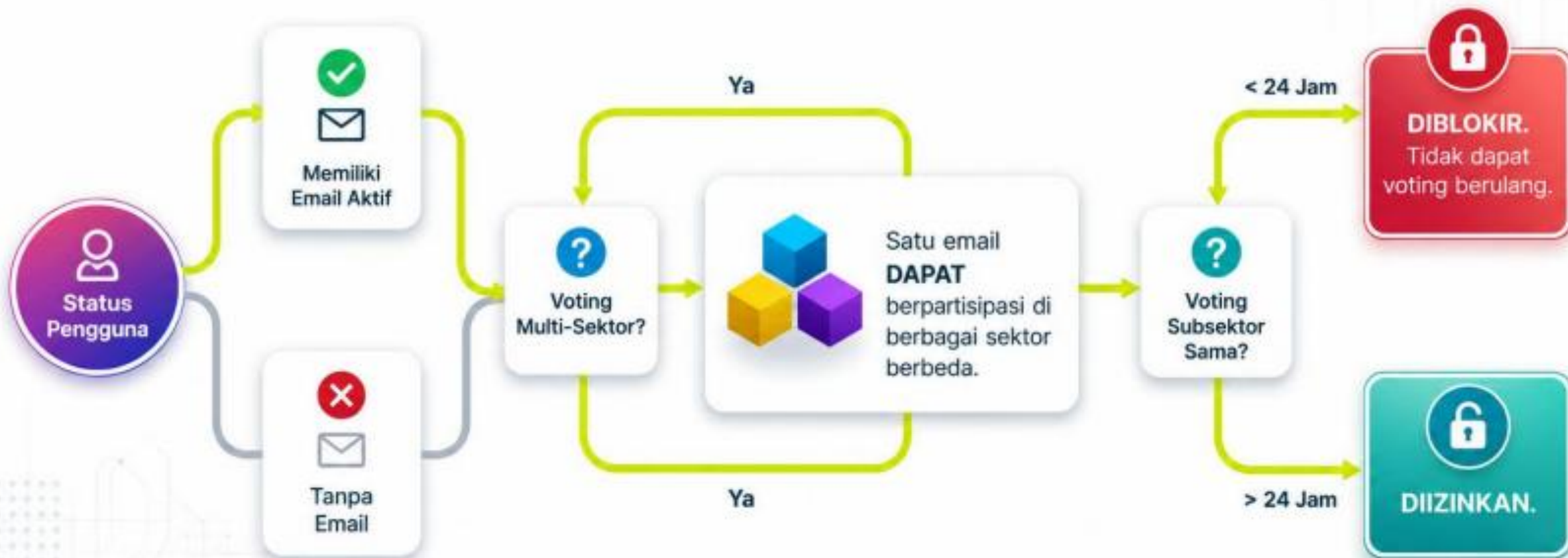
WAKTU PARTISIPASI
Kurang dari 1 Menit



AMAN & TERPERCAYA
Verifikasi Email & OTP

SUARA PELANGGAN ADALAH ENERGI UNTUK LAYANAN YANG LEBIH BAIK

Ketentuan Voting: Logika Sistem



Memulai Perjalanan: Gerbang Akses



Langkah Akses: Pelanggan memindai QR Code atau mengakses tautan resmi yang disediakan di titik layanan PLN.



Otentikasi: Pengguna diwajibkan melakukan login menggunakan email aktif untuk menjamin validitas suara.



Masukan Kode OTP: Pengguna memasukkan kode OTP yang diterima melalui inbox email untuk melanjutkan proses login/verifikasi.



Informasi QR Code dan tautan polling akan didistribusikan melalui kanal resmi PLN.



Langkah Detail Setelah Scan Barcode

Panduan pengisian polling setelah pengguna memindai QR code

1



Masukan email
setelah scan barcode

Lengkapi Data Diri Anda

Untuk melanjutkan verifikasi, mohon masukkan email aktif yang Anda daftarkan pada link polling Danantara Indonesia CX100.

Email *

nama@email.com

☐ Saya memastikan, polling ini hanya untuk saya (1 suara 1 individu) pilih saya yang akan saya daftarkan.

Next

2



Klik setuju konsen
perlindungan data pribadi

Pemberitahuan Perlindungan Data?

Data pribadi meliputi nama, wacana terpilih, dan email akan diolah untuk Perlindungan Data & informasi perusahaan. Kelola dan perlindungan ini dikelola oleh kami sesuai kebijakan dan tata kelola privasi serta undang-undang yang berlaku.

XIV. Hubungi Kami

Jika Anda memiliki pertanyaan mengenai Pengumuman ini atau Perlindungan Data kami, Anda dapat menghubungi kami melalui:

☐ Call Center: 0810102001003
Email: dataprivacy@cx100.webex.com

☒ Dengan mengklik "Setuju", Anda menyatakan telah membaca dan memahami Pemberitahuan Perlindungan Data ini serta Data Pribadi Anda diproses oleh Data Pribadi Anda sesuai peraturan yang berlaku.

3



Periksa inbox
email kode OTP

Periksa Email Anda

Kami telah mengirimkan kode OTP 4 digit ke email Anda. Mohon cek kotak masuk untuk melanjutkan.

Masukkan Kode

4



Copy kode OTP
pada inbox

Kode Verifikasi - CX100 Danantara Indonesia

CX100 Danantara

To: Me

cx100

Verifikasi Peserta

Halo,

Gunakan kode OTP berikut untuk melanjutkan proses verifikasi Anda:

2 2 7 1

Jangan bagikan kode ini kepada siapapun. Kode ini tidak berlaku secara permanen dan bisa kedaluwarsa sewaktu-waktu.

5



Paste kode OTP
ke link Polling Danantara

Cek Email Anda

Masukkan kode verifikasi yang telah dikirim ke email (nama@cx100.com atau n.aaaaa@xxxxx.com) Anda.

2 2 7 1

Tidak menerima kode?
[Kirim kode baru](#)

Next



Proses verifikasi dilakukan melalui email aktif untuk memastikan validitas suara peserta.

Menemukan Sektor Energi



Arahkan pelanggan untuk memilih **sektor Energi & Telekomunikasi** dari grid beranda.



Memilih Subsektor Spesifik



Setelah masuk ke sektor, pastikan pengguna menekan pilihan **Energy** (Perusahaan Penyedia Energi).



Menilai Faktor Keunggulan



Pengguna mengevaluasi layanan dengan memilih faktor keunggulan.



Batas Maksimal: 3 Faktor

Pilih faktor yang menurut Anda unggul:

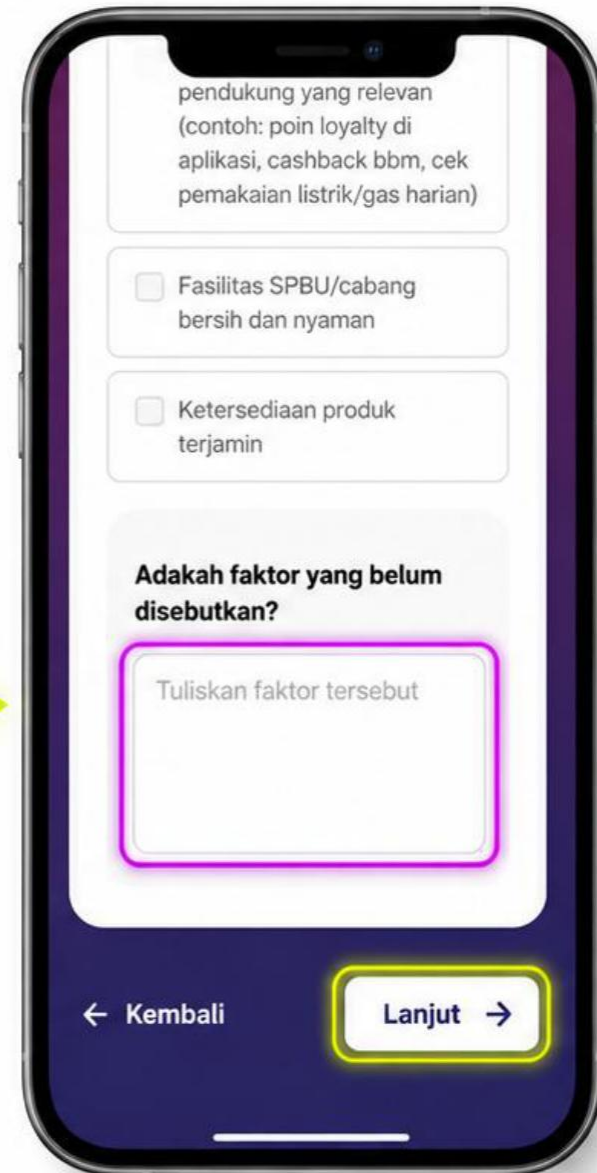
- ☒ Informasi layanan dan pemakaian mudah diakses
- ☒ Kualitas produk terjamin (contoh: kemurnian BBM, tegangan listrik, aliran gas)
- ☒ Keluhan ditangani dengan cepat dan tuntas
- ☐ Proses pembelian dan pembayaran praktis
- ☐ Pembayaran lawan dan Energi



Menambahkan Faktor Ekstra (Opsional)



Jika ada keunggulan lain yang belum terdaftar, pengguna dapat mengetikkannya secara manual di kotak yang tersedia.



pendukung yang relevan
(contoh: poin loyalty di aplikasi, cashback bbm, cek pemakaian listrik/gas harian)

☐ Fasilitas SPBU/cabang bersih dan nyaman

☐ Ketersediaan produk terjamin

Adakah faktor yang belum disebutkan?

Tuliskan faktor tersebut

← Kembali **Lanjut** →



Konfirmasi Pilihan PLN & Lanjut



Klik logo PLN (PT Perusahaan Listrik Negara).

Catatan: Urutan disusun berdasarkan abjad.



Langkah final: Arahkan pelanggan untuk menekan **Lanjut / Simpan & Akhiri** untuk memvalidasi suara.



Pastikan pilihan sudah sesuai sebelum melanjutkan. Suara Anda sangat berarti.

Konfirmasi Pilihan PLN & Lanjut



Klik logo PLN (PT Perusahaan Listrik Negara).

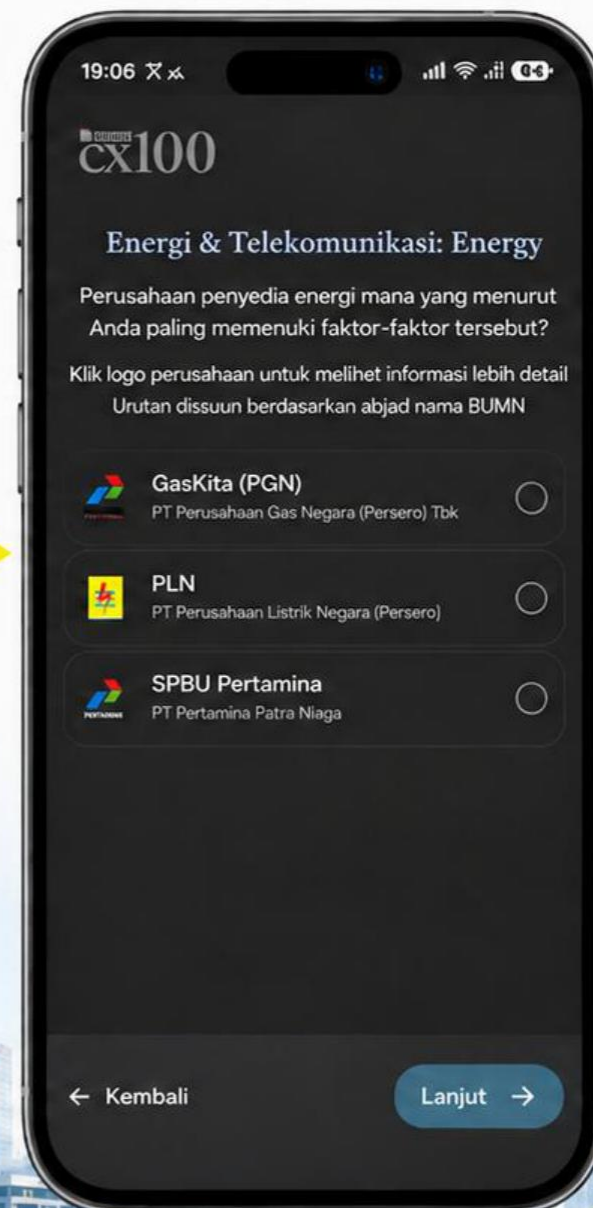
Catatan: Urutan disusun berdasarkan abjad.



Langkah final: Arahkan pelanggan untuk menekan **Lanjut / Simpan & Akhiri** untuk memvalidasi suara.



Pastikan pilihan sudah sesuai sebelum melanjutkan. Suara Anda sangat berarti.



Sintesis Perjalanan Pengguna



Tahap awal selesai kurang dari 1 menit.

Setelah memilih PLN, responden dapat melanjutkan voting untuk ICONNET melalui tombol **Lanjut**.

MONITORING PROGRESS HARIAN



UNIT KERJA *

Pilih

! Pertanyaan ini wajib diisi



NIP *

Jawaban Anda

! Pertanyaan ini wajib diisi



EMAIL KETIKA INPUT ONLINE SURVEY *

Jawaban Anda



DOMISILI *

Pilih

! Pertanyaan ini wajib diisi



NO HP *

Jawaban Anda



UPLOAD SKRINSUT EVIDENCE ONLINE SURVEY *

Upload 1 file yang didukung image. Maks 10 MB.

[Tambahkan file](#)

Kirim

Kosongkan formulir

01



TARGET HARIAN

14.781 Responden

02



MONITORING CAPAIAN POLLING

per UP3 dan ULP

03



UPLOAD EVIDEN KE GOOGLE FORM

pada Link :

<https://forms.gle/ioA88QnhAncBLBMR6>



PASTIKAN DATA DIISI DENGAN LENGKAP DAN UPLOAD EVIDEN SETIAP HARI!

Terima kasih atas komitmen dan kerja samanya!

TERIMA KASIH

Suara Pelanggan adalah **Energi**
untuk Layanan yang **Lebih Baik**



Pelanggan Puas
Layanan Berkualitas



Insight Akurat
Keputusan Tepat



Kolaborasi Kuat
Hasil Maksimal

