

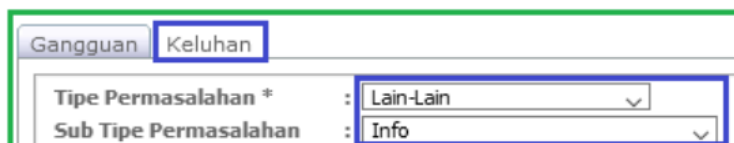
Berikut ini kami sampaikan beberapa hal terkait kegiatan Survey Tahunan Kepuasan Pelanggan sesuai surat EVP QA Produk dan Layanan PLN Pusat No.22844/AGA.01.01/B01030103/2020 tanggal 30 September 2020 perihal Penyampaian Target Sebaran Responden Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) Tahun 2020 dan sesuai arahan Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN Pusat kami informasikan sbb :

1. Kegiatan Survey ini dilakukan secara serentak di seluruh Indonesia mulai **tanggal 26 Oktober 2020 s.d 07 November 2020**.
2. Survey Kepuasan Pelanggan dilakukan oleh PT Surveyor Indonesia secara on the spot kepada Pelanggan-Pelanggan PLN.
3. Pelanggan tidak dikenakan biaya apapun dalam kegiatan tsb.
4. Apabila terdapat Pelanggan yang menghubungi PLN 123 melakukan konfirmasi mengenai kebenaran kegiatan tsb, maka CSO dapat menyampaikan sesuai informasi di atas.

Contoh Penyampaian :

“... baik Pak/Bu {..Nama Pelanggan..}, memang benar mulai tanggal 26 Oktober s.d tanggal 7 November 2020 dilakukan survey kepuasan Pelanggan di seluruh wilayah.. Petugas yang datang dilengkapi dengan surat tugas dan identitas lainnya, {Bapak/Ibu} dapat memastikan kelengkapannya kepada Petugas survey yang datang...”

5. **APKT Issue Close di CC PLN 123** dengan Tipe Permasalahan dan Sub Tipe Permasalahan sesuai capture di bawah ini.



Gangguan		Keluhan
Tipe Permasalahan *	:	Lain-Lain
Sub Tipe Permasalahan	:	Info