

**PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
PT PLN ENERGI PRIMER INDONESIA
DIREKTORAT BATUBARA**

Tanggal, 09 Oktober 2024

PENDAHULUAN

Berdasarkan Kontrak Jasa Manajemen (“KJM”) Penyediaan Energi Primer Batubara antara PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) dan PT PLN Batubara, Nomor PLN : 1620-1.Pj/KEU.01.09/F01070100/2022 dan Nomor PLN Batubara : 0054.Pj/EPI.00.01/DIRUT/2022 tanggal 30 Desember 2022, dan Perjanjian Penyediaan Layanan (“PPL”) Energi Primer Batubara antara PT Pembangkitan Jawa Bali (“PT PJB”) dan PT Indonesia Power (“PT IP”) dengan PT PLN Batubara (“PT PLNBB”), Nomor PT PJB : 123.Pj/061/PNP-PIP-EPI/XII/2022, Nomor PT IP : 666.Pj/061/IP/2022, Nomor PT PLNBB : 0057.Pj/EPI.00.01/DIRUT/2022 tanggal 30 Desember 2022, PLN EPI bertanggung jawab untuk memberikan Jasa Manajemen Penyediaan Layanan kepada PLN dan/atau PNP dan/atau PIP sesuai kewajibannya dalam Perjanjian ini.

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi perusahaan, diperlukan strategi dan mekanisme mengenai kegiatan Pelayanan Pelanggan dalam rangka membina hubungan dengan pelanggan sebagai pedoman dalam mencapai tujuan perusahaan. Serta guna menjamin keberadaan dan pengembangan bisnis Perusahaan dalam jangka panjang dan menciptakan nilai bagi Pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan maka perlu dibuat suatu kebijakan kegiatan Pelayanan Pelanggan yang menjadi pedoman di lingkungan PT PLN Energi Primer Indonesia.

Saat ini terdapat Peraturan Direksi yang mengatur standar pelayanan minimum, namun belum secara khusus mengatur proses bisnis PT PLN Energi Primer Indonesia sebagai *energy service provider* sehingga diperlukan Pedoman Standar Pelayanan Minimum yang menjelaskan langkah operasional pencapaian standar pelayanan minimum Direktorat Batubara dengan selalu menerapkan kaidah tata kelola perusahaan yang baik.

Pedoman standar pelayanan minimum diharapkan menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui pedoman standar pelayanan minimum tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan PLN EPI kepada PLN Group.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

- (1) Perseroan adalah PT PLN Energi Primer Indonesia yang didirikan berdasarkan Akta Nomor 03 tanggal 11 Agustus 2008 yang dibuat di hadapan Notaris Lenny Janis Ishak, S.H., Notaris di Jakarta Selatan, yang telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-58468.AH.01.01.Tahun 2008 tanggal 03 September 2008;
- (2) Direksi adalah organ perusahaan yang bertanggung jawab atas pengelolaan perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan yang terdiri dari seorang Direktur Utama sebagai koordinator dengan beberapa Direktur sebagai anggota dalam batasan yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan/atau Anggaran Dasar Perusahaan;
- (3) Kontrak Jasa Manajemen Penyediaan Energi Primer Batubara ("KJM") adalah Kerjasama yang dilakukan antara PT PLN (Persero) dan PT PLN Batubara yang telah melakukan re-branding menjadi PT PLN Energi Primer Indonesia ("PLN EPI");
Perjanjian Penyediaan Layanan Energi Primer Batubara ("PPL") adalah kerjasama yang dilakukan antara PT Pembangkitan Jawa – Bali dan PT Indonesia Power dengan PT PLN Batubara yang telah melakukan re-branding menjadi PT PLN Energi Primer Indonesia ("PLN EPI");
- (4) Pelanggan adalah PT PLN (Persero), PT PLN Nusantara Power, PT PLN Indonesia Power beserta PLTU-PLTU yang terdapat dalam Kontrak Jasa Manajemen Penyediaan Energi Primer Batubara ("KJM"), Perjanjian Penyediaan Layanan Energi Primer Batubara ("PPL") dan PLTU- PLTU yang belum beroperasi serta belum menerima pengelolaan penyediaan energi primer;
- (5) Pelanggan Eksisting adalah PT PLN (Persero), PT PLN Nusantara Power, PT PLN Indonesia Power beserta PLTU-PLTU yang terdapat dalam Kontrak Jasa Manajemen Penyediaan Energi Primer Batubara ("KJM") beserta PLTU-PLTU yang terdapat dalam KJM dan PPL dan telah beroperasi serta telah menerima pengelolaan penyediaan energi primer;
- (6) Calon Pelanggan adalah PLTU-PLTU PT PLN (Persero), PT PLN Nusantara Power, PT PLN Indonesia Power yang terdapat dalam KJM dan PPL dan belum beroperasi serta PLN EPI berpotensi untuk melakukan pengelolaan penyediaan energi primer dalam waktu dekat atau waktu kedepannya;
- (7) Nilai Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang didapat melalui media pengukuran survey;
- (8) Kepuasan adalah kondisi pelanggan apabila kebutuhannya dipenuhi dan merasa senang (kinerja Perseroan sesuai harapannya), yang bisa terukur dan semua janji dari pelayanan Perseroan ditepati serta mempunyai nilai tambah untuk pelanggan;
- (9) Komplain Pelanggan adalah saran dan masukan berupa informasi ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan yang disampaikan secara tulisan dari pelanggan atas kinerja pengelolaan penyediaan energi primer PLN EPI;
- (10) Keterlibatan Aktif Perusahaan adalah Perseroan berkontak langsung dengan pelanggan dengan memberikan tanggapan yang cepat terhadap informasi ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan baik berupa tulisan ataupun tindakan;

- (11) Rapat Koordinasi (Rakor) Pasokan Batubara Bulanan adalah Rapat Bulanan antara Perseroan dengan perwakilan PLTU-PLTU untuk merencanakan pasokan batubara bulan selanjutnya, konfirmasi pasokan batubara bulan berjalan dan realisasi pasokan batubara bulan sebelumnya.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pedoman ini dimaksudkan sebagai pedoman Perseroan dalam mengoptimalkan pelayanan jasa manajemen pengadaan dan penyediaan batubara beserta logistiknya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan nilai lebih ke Pelanggan;
- (2) Tujuan Pedoman ini adalah sebagai acuan terhadap usaha yang harus dilakukan guna meningkatkan pelayanan jasa manajemen pengadaan dan penyediaan batubara beserta logistiknya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan nilai lebih ke Pelanggan

BAB III

SASARAN PELAYANAN PELANGGAN

Pasal 3

Sasaran kegiatan Pelayanan Pelanggan yang dilaksanakan oleh Perseroan adalah untuk:

- (1) Memberikan, memenuhi, bahkan melebihi harapan pelanggan;
- (2) Melakukan komunikasi terkait pelaksanaan perencanaan dan pengadaan;
- (3) Menyediakan manajemen pengelolaan dan penyediaan batubara;
- (4) Pengelolaan kontrak atas dasar surat kuasa berdasarkan perjanjian jual beli batubara;
- (5) Melakukan monitoring dan penyusunan laporan bulanan hasil kerja yang dikirimkan secara berkala setiap bulan;
- (6) Melakukan pengelolaan pembayaran berdasarkan perjanjian-perjanjian penyediaan batubara dan logistik dalam kegiatan penyediaan batubara;
- (7) Melakukan review, evaluasi dan memberikan rekomendasi atau usulan yang berkaitan dengan penyediaan batubara;
- (8) Kedatangan pasokan Batubara sesuai Konfirmasi Rapat Koordinasi (Rakor);
- (9) Menetapkan rencana pemenuhan komitmen pasokan batubara (Domestic Market Obligation) dari mitra pemasok agar mampu memenuhi kebutuhan PLTU sesuai dengan regulasi;
- (10) Mengoptimalkan kuantitas dan spesifikasi batubara sumber tambang sesuai penugasan batubara dengan mengacu pada permintaan PLTU dalam perencanaan kebutuhan tahunan dan rapat koordinasi pasokan batubara bulanan;
- (11) Melakukan supervisi pengadaan batubara PLTU IPP (*Independent Power Producer*) sesuai penugasan PLN dan mengacu pada ketentuan *Power Purchase Agreement (PPA)* yang berlaku;

- (12) Mengevaluasi dan mengkoordinasikan pasokan batubara untuk memastikan terpenuhinya keamanan pasokan dan stock batubara di setiap lokasi PLTU, termasuk mengoptimalkan pemakaian aplikasi pendukung yang tersedia di PLN EPI;
- (13) Pengiriman batubara dengan mengoptimalkan harga batubara ke PLTU tujuan dari sumber tambang terdekat;
- (14) Memberikan penyediaan layanan dengan selalu menerapkan kaidah tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) dan sesuai *Service Level Agreement* (SLA);
- (15) Mengelola komplain pelanggan.

BAB IV

PROGRAM FOKUS PELANGGAN

Pasal 4

Program Kerja Fokus Pelanggan

- (1) Guna mencapai sasaran Kepuasan Pelanggan Perusahaan dibuat program-program Pelayanan Pelanggan untuk memberikan, memenuhi bahkan melebihi harapan Pelanggan yang terangkum dalam rencana program Fokus Pelanggan;
- (2) Dalam merencanakan Program Pelayanan Pelanggan, pemahaman yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:
 - a. Pemahaman mengenai Organisasi Perusahaan
 - b. Pemahaman mengenai Produk dan Layanan Perusahaan
 - c. Pemahaman mengenai Pelanggan Perusahaan.

Pasal 5

Pengelolaan Program Fokus Pelanggan

Pengelolaan program fokus pelanggan dilakukan sebagai berikut:

- (1) Menetapkan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggali dan memahami harapan serta komplain pelanggan;
- (2) Komunikasi yang transparan baik verbal maupun non verbal;
- (3) Mengukur dan mengevaluasi Pelayanan Pelanggan dengan mengacu pada hasil survey kepuasan pelanggan.

Pasal 6

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran Kepuasan Pelanggan dilakukan ke Pelanggan Eksisting yang pelaksanaannya dilakukan oleh lembaga independent yang ditunjuk oleh Perseroan dalam bentuk survey kepuasan pelanggan dan dapat ditindaklanjuti lebih lanjut dengan melakukan wawancara Hasil Survey Kepuasan Pelanggan akan ditindaklanjuti dengan pembuatan *Action Plan* Kepuasan Pelanggan.

Pasal 7

Survey Kepuasan Pelanggan

- (1) Perusahaan melakukan pengukuran tingkat kepuasan Pelanggan untuk mengetahui besaran Nilai Kepuasan Pelanggan Perusahaan melalui metoda survey;

- (2) Survey Kepuasan Pelanggan dilaksanakan minimal 1 tahun sekali;
- (3) Survey Kepuasan Pelanggan dilakukan ke semua Pelanggan Eksisting;
- (4) Responden Survey Kepuasan Pelanggan adalah minimal Staff Energi Primer PLTU atau atasannya;
- (5) Data yang dikumpulkan pada Survey Kepuasan Pelanggan dari Responden terbagi menjadi dua variable yaitu data harapan/kepentingan dan kepuasan/kinerja;
- (6) Tingkat Kepuasan Pelanggan dikuantifikasi kedalam bentuk Nilai Kepuasan Pelanggan;
- (7) Parameter Nilai Kepuasan Pelanggan meliputi Kontraktual serta yang menjadi harapan pelanggan;
- (8) Setiap atribut pada survey kepuasan pelanggan dideskripsikan, kemudian dianalisa dan dievaluasi lebih lanjut dalam bentuk dua deskriptif, yaitu :
 - a. Grafik Gap Analisis; menunjukkan gap yang terjadi antara nilai Harapan dan Nilai kinerja hasil;
 - b. Quadrant analisis, menggambarkan skala prioritas program kerja.

Pasal 8

Wawancara Kepuasan Pelanggan

- (1) Wawancara bertujuan untuk menggali Harapan Pelanggan yang tidak dapat tersampaikan pada survey Kepuasan Pelanggan secara kuantitatif;
- (2) Responden wawancara adalah minimal Staff Energi Primer PLTU atau Pejabat di atasnya;
- (3) Wawancara dilaksanakan dengan cara bertatap muka langsung kepada responden yang menjadi target survey.

BAB V

KOMPLAIN PELANGGAN

Pasal 9

Komplain Pelanggan

- 1) Komplain Pelanggan dikelola oleh Divisi Pelayanan Bisnis dan Services Mitra Tambang Batubara yang menangani Kepuasan Pelanggan sesuai dengan pembagian Tupoksi kerja dalam struktur Organisasi Perseroan;
- 2) Komplain yang diterima dari pelanggan baik dalam bentuk tulisan, baik dari aplikasi *Messenger*, *Email*, *Official Letter*, *Working Group Discussion*, hubungan telepon, akan dikelompokkan jenis komplain pelanggan kemudian diteruskan kepada Divisi terkait untuk dilakukan evaluasi dan tindakan penyelesaian komplain;
- 3) Komplain diselesaikan dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah sehingga tidak terjadi komplain yang berulang, dengan metode:
 - a. Evaluasi penyelesaian komplain dilakukan oleh divisi terkait secara langsung;
 - b. Penyelesaian komplain dibahas dalam forum diskusi di lingkup perusahaan untuk ditindaklanjuti.
- 4) Hal-hal yang perlu diperhatikan saat menghadapi komplain pelanggan, yaitu:
 - a. Memberikan perhatian penuh;
 - b. Menerima Komplain dengan sungguh-sungguh, dengan cara mendengarkan komplain sampai selesai;
 - c. Tidak memotong pembicaraan yang disampaikan pelanggan;
 - d. Tidak memberikan penilaian apakah komplain itu benar atau salah;

- e. Menggali informasi dengan pertanyaan terbuka (5W+1H);
- f. Tidak membuat pelanggan harus mengulang keluhannya;
- g. Menanyakan apa yang diinginkan oleh Pelanggan;
- h. Sampaikan permintaan maaf yang tulus.

BAB VI

PEMBUATAN *ACTION PLAN* DAN MONITORING *ACTION PLAN* KEPUASAN PELANGGAN

Pasal 10

Pembuatan *Action Plan* Kepuasan Pelanggan

- (1) *Action Plan* Kepuasan Pelanggan dibuat berdasarkan hasil survey Kepuasan Pelanggan dan hasil wawancara Kepuasan Pelanggan;
- (2) *Action Plan* Kepuasan Pelanggan dibuat oleh masing-masing Divisi yang disetujui oleh SVP Pelayanan Bisnis dan Services Mitra Tambang Batubara;
- (3) Hasil pengesahan pada ayat (2) tersebut dijadikan sebagai bahan dasar penyelesaian permasalahan.

Pasal 11

Monitoring *Action Plan* Kepuasan Pelanggan

- (1) Monitoring *Action Plan* Kepuasan pelanggan dilakukan setiap triwulan oleh Divisi Pelayanan Bisnis dan Services Mitra Tambang Batubara;
- (2) Setiap Divisi harus menyampaikan laporan *Action Plan* ke Divisi Pelayanan Bisnis dan Services Mitra Tambang Batubara. Hasil monitoring *Action Plan* ditandatangani oleh Manajer Pelayanan Bisnis dan Services Mitra Tambang Batubara dan SVP Pelayanan Bisnis dan Services Mitra Tambang Batubara;
- (3) Evaluasi Monitoring *Action Plan* Kepuasan Pelanggan Triwulanan dikirimkan ke Divisi dan Stakeholder terkait bila diperlukan.

BAB VII


PENUTUP


Pasal 12
Ketentuan Penutup

Dengan berlakunya Pedoman ini, ketentuan-ketentuan lain yang bertentangan dengan Peraturan ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Peraturan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta, 09 Oktober 2024



FANINA ANDINI 
SENIOR VICE PRESIDENT PELAYANAN BISNIS
DAN SERVICES MITRA TAMBANG