SIARAN PERS



Tingkatkan Kualitas Pelayanan, Pelindo Regional 4 Akan Lakukan Survei Kepuasan Pelanggan

Admin -- 14 November 2023

MAKASSAR, 6 November 2023 – PT Pelabuhan Indonesia (Persero) akan melaksanakan survei kepuasan pelanggan secara serentak di seluruh Indonesia. Survei kepuasan pelanggan di pelabuhan kelolaan ini untuk menyampaikan perkembangan pelayanan dan jaminan atas layanan, beradaptasi pada persaingan, perubahan perilaku, dan dinamika sosial masyarakat demi mendorong perusahaan senantiasa terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Survei kepuasan ini berupa survei kepuasan pelanggan, survei ketidakpuasan pelanggan, survei keterikatan pelanggan dan survei loyalitas pelanggan. Adalah salah satu cara perusahaan untuk mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Regional Head 4 Pelindo, Enriany Muis mengatakan bahwa survei kepuasan pelanggan yang akan dilaksanakan khususnya pada wilayah Regional 4 bukan hanya upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan, namun juga untuk mengukur kemampuan daya saing Pelindo semenjak berlakunya Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

“Karena dalam dunia bisnis, indeks kepuasan pelanggan atau customer satisfaction index (CSI) merupakan suatu entitas bisnis sesungguhnya,” kata Enriany.

Survei kepuasan pelanggan juga agar perusahaan senantiasa terus meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun peningkatan kualitas dimaksud meliputi perbaikan layanan jasa, beradaptasi dan bertransformasi atas standarisasi pelayanan di seluruh Indonesia, serta melakukan perbaikan internal secara berkelanjutan.

Lebih jauh, peningkatan persaingan mendorong perusahaan untuk lebih fokus pada kepuasan pelanggan dengan tetap mengedepankan prinsip kepatuhan yang berlaku.

Sementara itu Division Head Komersial Pelindo Regional 4, Adi Novi Wahyudi menyebutkan, survei kepuasan pelanggan akan dilaksanakan pada seluruh wilayah kerja Pelindo Regional 4 yang tersebar pada 11 provinsi di Kawasan Timur Indonesia (KTI).

Secara umum menurut dia, survei kepuasan pelanggan bertujuan mendorong peningkatan pelayanan perusahaan secara berkelanjutan melalui pengukuran kualitas pelayanan kepelabuhanan yang dinyatakan oleh indeks kepuasan pelanggan dengan tolok ukur yakni Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Untuk dimensi pengukuran survei keterikatan pelanggan adalah Cognitive, Emotional, dan Behavioral serta dimensi pengukuran survei loyalitas pelanggan adalah Switch, Excellence, Repeat, dan Recommendation.

“Survei akan dilaksanakan mulai tanggal 13 sampai dengan 30 November 2023 secara online maupun offline,” ujarnya.

Adapun 22 pelabuhan kelolaan Pelindo Regional 4 yakni Pelabuhan Makassar, Parepare, Kendari, Pantoloan, Tolitoli, Manado, Bitung, dan Pelabuhan Gorontalo.

Selanjutnya Pelabuhan Balikpapan, Samarinda, Tanjung Redeb, Bontang, Tarakan dan Pelabuhan Nunukan. Kemudian Pelabuhan Ambon dan Pelabuhan Ternate. Lalu Pelabuhan Jayapura, Biak, dan Pelabuhan Merauke. Serta Pelabuhan Sorong, Fakfak, dan Pelabuhan Manokwari.

"Terdapat lima kategori responden dalam survei yaitu pelayanan kapal, pelayanan peti kemas, pelayanan non peti kemas, dan penumpang kapal laut,” tukas Adi.