SIARAN PERS



Himpun Masukan Pemakai Jasa, Pelindo Jasa Maritim Wujudkan Layanan Terbaik

Admin -- 23 July 2024

Makassar, 22 Juli 2024 — Pelindo Jasa Maritim, salah satu subholding dari Pelindo Group, menggelar Customer Hearing Tahun 2024 untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkat dari tahun ke tahun maupun mengembangkan layanan untuk para pemakai jasa. Ini merupakan wujud dari visi SPJM sebagai pemimpin jasa kemaritiman yang terintegrasi dan berkelas dunia.

Subholding Pelindo Jasa Maritim (SPJM) adalah Perusahaan adalah salah satu perusahaan subholding Pelindo Grup, yang memberikan layanan marine (marine), peralatan pelabuhan (port equipments), layanan utilitas pelabuhan (port utilities), serta layanan galangan (shipyard) dan pengerukan (dredging solution).

SPJM melakukan evaluasi layanan melalui gelaran kegiatan Customer Hearing PT Pelindo Jasa Maritim Tahun 2024 yang dilaksanakan di Bali, 10 – 12 Juli lalu. Perusahaan menghimpun berbagai masukan, saran, bahkan keluhan dari para pemakai jasa dan

membawa pengalaman tersebut untuk mewujudkan pelayanan terbaik dan menciptakan kepuasan kepuasan. Hal ini juga diharapkan dapat membantu Perusahaan dalam mengembangkan layanannya sehingga visi menjadi pemimpin jasa maritim yang berkelas dunia dapat terwujud.

Kegiatan ini dihadiri secara lengkap oleh jajaran Direksi SPJM yakni Arief Prabowo (Direktur Utama), Yossianis Marciano (Direktur Strategi dan Komersial), Edward D. P. Napitupulu (Direktur Operasi dan Teknik), Choirul Anwar (Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko), serta Rachmat Prayogi (Direktur SDM dan Umum) bersama manajemen yang terkait langsung dengan pemberian layanan kepada para pemakai jasa. Kegiatan ini juga makin lengkap karena dihadiri langsung oleh Direktur Pengelola PT Pelabuhan Indonesia (Persero), Putut Sri Muljanto. Para Executive Director Pelindo di Wilayah Medan, Jakarta, Surabaya, dan Makassar tidak ketinggalan turut hadir untuk mendengarkan pemakai jasa.

Para pemakai jasa yang terdiri dari para pelanggan utama atau yang berkontribusi besar terhadap Perusahaan, mengikuti acara ini dan mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan pengalaman mereka selama menggunakan layanan dari Perusahaan, baik berupa keluhan maupun masukan. Para pemakai jasa ini merupakan Perusahaan yang tersebar se-Indonesia.

Sekretaris Perusahaan SPJM, Tubagus Patrick mengutip sambutan Direktur Pengelola PT Pelabuhan Indonesia (Persero), Putut Sri Muljanto, mengatakan, “Kami menyampaikan apresiasi tertinggi dan terima kasih atas kepercayaan seluruh customer pada kami, serta meluangkan waktunya hadir karena customer adalah konsultan terbaik bagi Pelindo untuk meningkatkan dan mengembangkan layanan.”

Dalam kesempatan tersebut, Manajemen SPJM maupun Pelindo Group juga menyampaikan bahwa setiap kekurangan yang disampaikan oleh customer atau pemakai jasa, akan segera diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Pelindo Group juga kini telah mengembangkan integrasi layanan salah satunya melalui aplikasi phinnisi untuk mengoptimalkan layanan marine. Dengan demikian, para customer akan selalu mendapatkan notifikasi mengenai waktu layanan yang diberikan serta integrasi dengan NLE (National Logistics Ecosystem).

Perusahaan mendapatkan banyak masukan maupun pelajaran menarik dari para customer yang berharga. Hal ini sangat penting karena SPJM merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Pelindo.

“Perusahaan menyampaikan terima kasih kepada segenap pemakai jasa yang telah menyampaikan berbagai hal yang berharga pada kami sehingga kami dapat mengevaluasi serta mengeksekusi dengan cepat dan menciptakan layanan yang makin meningkat, “Kata Patrick.

Para perwakilan customer yang dimintai pendapatnya menyampaikan bahwa layanan yang diberikan oleh SPJM memang makin meningkat. Antara lain, perwakilan PT Pertamina Trans Kontinental yang turut hadir mengatakan bahwa waktu layanan makin cepat.

Pada gelaran acara tersebut, SPJM juga meluncurkan call center number yang dipersembahkan untuk para pengguna jasa, khususnya bidang marine.

“Jika ada yang ingin disampaikan baik berupa keluhan maupun saran dari para pengguna jasa, silakan langsung menghubungi kami melalui call center number 081153507878 ini, “Kata Patrick.

“Contact center ini adalah bagian dari upaya manajemen dalam meningkatkan layanan kepada para pengguna jasa, dan harapannya dapat memberikan benefit sehingga bersama-sama kita dapat mewujudkan rantai logistik nasional yang makin baik dari tahun ke tahun, “Patrick menambahkan.