SIARAN PERS



Luncurkan Customer Care Pelindo 102, Layanan Pelindo Makin Mudah

Admin -- 21 May 2025

Jakarta, 21 Mei 2025 - PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau Pelindo resmi meluncurkan layanan Customer Care untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kemudahan akses informasi serta penanganan keluhan bagi seluruh pengguna jasa kepelabuhanan di Indonesia.

Peluncuran Customer Care Pelindo 102 ini diresmikan oleh Direktur Utama Pelindo, Arif Suhartono pada hari Rabu (21/05) di Pelabuhan Tanjung Priok. Customer Care dapat diakses melalui nomor telepon 102, Chat Whatsapp 0811-1552-102, dan Email customer.care@pelindo.co.id.

Direktur Utama Pelindo, Arif Suhartono, menyampaikan bahwa Customer Care ini bagian dari transformasi berkelanjutan yang dilakukan Pelindo pasca merger dan strategi peningkatan customer experience dalam menciptakan standar layanan kepelabuhanan yang efisien dan terintegrasi.

“Kami memahami pentingnya kebutuhan akses layanan yang cepat, mudah diakses, dan responsif bagi pengguna jasa. Customer Care ini menjawab kebutuhan tersebut,” ujar Arif.

Komunikasi layanan pengguna jasa satu pintu ini mencakup seluruh layanan kepelabuhanan di Pelindo Group antara lain permintaan informasi administrasi, kegiatan pelayanan kapal (pemanduan dan penundaan), pelayanan terminal (peti kemas dan nonpetikemas), pelayanan logistik (forwarding dan lini 2), dan pelayanan properti.

Acara peresmian ini juga diisi dengan Talk Show Keterbukaan Informasi Publik bersama Komisioner Komisi Informasi Pusat, Samrotunnajah Ismail. Keberadaan Customer Care Pelindo 102 ini merupakan bagian dari perwujudan komitmen Pelindo terhadap Keterbukaan Informasi Publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008. Seluruh permintaan informasi dan keluhan yang masuk akan ditangani oleh Tim Customer Care yang profesional dan terlatih, didukung dengan Sistem CRM (Customer Relationship Management).

"Pelindo percaya bahwa transformasi layanan kepada pengguna jasa akan menjadi fondasi penting dalam membangun ekosistem kepelabuhanan yang lebih efisien, terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa," tutup Arif.