



**Sektor Riil**  
**Kamis, 30 Mei 2013 | 00:00:00 WIB**  
**Layanan Tol SS Waru-Juanda Terbaik**



**ISTIMEWA**

JAKARTA - PT Citra Margatama Surabaya (CMS), operator jalan tol Simpang Susun Waru–Bandara Juanda Surabaya sepanjang 12,8 km, meraih Service Quality (SQ) Award 2013. CMS mengalahkan 24 ruas tol pesaing lainnya yang telah beroperasi.

CMS yang sahamnya sebanyak 95 persen dimiliki PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk (CMNP) itu menjadi yang terbaik dalam survei kualitas pelayanan kepada pengguna jalan tol. Survei Service Quality Index 2013 dilakukan oleh lembaga Carre-Center for Costomer Satisfaction and Loyalty (Carre CCSL).

"Kami secara internal sejak beberapa tahun belakangan menerapkan standarisasi sendiri untuk pelayanan jalan tol. Ternyata standarisasi kami itu berhasil," tutur Direktur Utama CMS Suarmin Tioniwar di sela-sela acara Anugerah Service Quality Award 2013, Selasa (28/5). Ia mengungkapkan penghargaan merupakan apresiasi bagi perseroan untuk memberikan pelayanan yang semakin baik.

Secara umum, lembaga survei independent ini telah melakukan riset nasional terhadap kepuasan pelanggan sebanyak 109 merek service di Indonesia. Service dinilai merupakan bagian utama dalam memenangkan persaingan di era modern. Riset ini dilakukan di empat kota besar di Indonesia yakni Jakarta, Surabaya, Medan dan Semarang.

Lebih lanjut Suarmin memaparkan, CMS selalu mengedepankan pelayanan di atas standar pelayanan minimum (SPM), yang merupakan penilaian teknis untuk kualitas jalan. Adapun pelayanan seperti keramahan merupakan sisi lain untuk memuaskan pelanggan. "Trafik rata-rata 40 ribu kendaraan perhari atau melayani 1,2 juta pelanggan per bulan," ungkapnya.

**Suh**