

 POLITIK BISNIS NASIONAL	Tanggal : 29 Mei 2013
	Pukul : 09.40 Page Bisnis

Kualitas Layanan Tol Waru-Juanda

"Standardisasi yang kami terapkan ternyata berhasil"

VIVAnews - Jalan tol Waru-Juanda dinobatkan menjadi jalan tol terbaik di Indonesia setelah terpilih dalam *Survei Service Quality Index 2013* yang dilakukan oleh lembaga Carre-Center for Costumer Satisfaction and Loyalty (*Carre CCSL*).

Jalan tol yang dilekola oleh PT Citra Margatama Surabaya (CMS) itu meraih *Service Quality Award 2013* setelah mengalahkan 24 ruas tol pesaing lainnya.

Direktur Utama Citra Margatama, Suarmin Tioniwar, Rabu 29 Mei 2013, menjelaskan, tol Waru-Juanda sepanjang 12,8 kilometer yang sahamnya 95 persen dimiliki PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk (CMNP) itu menjadi yang terbaik dalam survei kualitas pelayanan kepada pengguna jalan tol.

"Kami secara internal sejak beberapa tahun belakangan menerapkan standardisasi sendiri untuk pelayanan jalan tol. Ternyata standardisasi kami itu berhasil," ujar Suarmin dalam keterangan tertulis.

Penghargaan ini, menurut Suarmin, merupakan apresiasi bagi perseroan untuk memberikan pelayanan yang semakin baik. Karena, lembaga survei telah melakukan riset nasional terhadap kepuasan pelanggan sebanyak 109 merek pelayanan di Indonesia.

Riset dilakukan di empat kota besar di Indonesia yakni Jakarta, Surabaya, Medan, dan Semarang.

-
Suarmin mengungkapkan, jalan tol yang dikelolanya itu dilalui kendaraan rata-rata 40 ribu unit per hari atau melayani 1,2 juta pelanggan per bulan.

-
Menurut Suarmin, dari segi perawatan, jalan tol ini tidak seberat ruas tol milik CMNP di Jakarta, yang lebih banyak dilalui kendaraan. Selain itu, banyaknya kendaraan berat yang lewat setiap harinya, dapat mengurangi kualitas jalan tol. (art)