

Tol Waru-Juanda Raih Layanan Terbaik



JAKARTA (Pos Kota)-Pelayanan Jalan Tol Waru-Juanda, Surabaya yang dikelola PT Citra Marga Nusaphala Persada (CMNP) melalui anak perusahaannya PT Margatama Surabaya (CMS) dinilai sebagai yang terbaik disbanding jalan tol lainnya. Penilaian tersebut dilakukan lembaga survey Carre Center for Costumer Satisfaction and Loyalty (Carre CCSL).

“Secara internal sejak beberapa tahun belakangan kami menerapkan standardisasi sendiri untuk pelayanan jalan tol. Hasilnya standardisasi kami itu ternyata berhasil,” kata Direktur Operasional PT CMNP Suarmin Tioniwar.

Jalan tol yang dilekola oleh PT Citra Margatama Surabaya (CMS) itu meraih Service Quality Award 2013 setelah mengalahkan 24 ruas tol pesaing lainnya. Penghargaan ini, menurut Suarmin, merupakan apresiasi bagi perseroan untuk memberikan pelayanan yang semakin baik. Apalagi lembaga survey telah melakukan riset nasional terhadap kepuasan pelanggan sebanyak 109 merek pelayanan di Indonesia.

Menurut Suarmin yang juga Direktur Utama PT CMS tol Waru-Juanda sepanjang 12,8 kilometer yang sahamnya 95 persen dimiliki PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk (CMNP) itu menjadi yang terbaik dalam survey kualitas pelayanan kepada pengguna jalantol.

Riset dilakukan di empat kota besar di Indonesia yakni Jakarta, Surabaya, Medan, dan Semarang. Jalan tol yang dikelola yaitu dilalui kendaraan rata-rata 40 ribu unit per hari atau melayani 1,2 juta pelanggan per bulan.

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 di tol CMNP Jakarta setiap harinya, dapat mengurangi kualitas jalan tol.

Suarmin berharap, pihaknya dapat mempertahankan kualitas pelayanan prima terhadap jalan tol yang dikelolanya. Bahkan dia mengharapkan hal yang sama bisa juga di raih jalan tol yang di Jakarta. **(faisal/sir)**