

## Usulan standar prosedur operasi pengaduan pelanggan tol dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada PT Jasa Marga (Persero)

Siagian, Melani Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20240668&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT. Jasa Marga (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu sebagai penyelenggara jalan tol. Dalam melakukan kegiatannya, perusahaan menyadari bahwa peningkatan mutu pelayanan pelanggan merupakan syarat mutlak. Salah satu upaya pemisahan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan adalah diselenggarakannya Kartu Langgan Tol jenis pre paid card, yang diharapkan dapat mempercepat waktu transaksi dan waktu pelayanan di gerbang tol.

Dalam sistem penyelenggaraan KLT, saat ini belum ada prosedur yang baku mengenai sistem pelaporan dan penanganan mengenai pengaduan pelanggan. Dengan adanya prosedur yang baku, maka keragaman tindakan dalam penanganan pengaduan pelanggan dapat dikurangi dan diharapkan agar perusahaan dapat mendorong pelanggan untuk memberikan umpan balik kepada perusahaan, dimana umpan balik dari pelanggan tersebut sangat berguna bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan untuk peningkatan- kualitas pelayanan yang bertujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan.

Standar Prosedur Operasi Pengaduan Pelanggan mengenai Kartu Langgan Tol ini dibuat dengan memperhatikan sistem yang telah ada. Selanjutnya mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang terjadi mengenai pelaporan dan penanganan pengaduan mengenai KLT dan kemudian menetapkan batasan-batasan yang perlu diperhatikan dan karakteristik prosedur yang akan dibuat.