

OMBUDSMAN SEBUT PELAYANAN ATB CEPAT DAN RESPONSIF

Senin, 16 September 2019 - Agung Setio Apriyanto

Booth ATB dipadati pengunjung mall yang ingin mendapatkan sejumlah informasi terkait pelayanan air bersih di ATB. Seperti permohonan sambung baru, balik nama, dan lain sebagainya.

Wali Kota Batam, Muhammad Rudi, menjadi salah satu pengunjung kehormatan yang menyambangi Booth ATB pada hari pertama pameran Public Day.

Pada kesempatan itu, Rudi menyampaikan pujian terhadap pelayanan para duta pelayanan ATB.

"Cantik-cantik dan ramah," ujar Rudi.

Partisipasi ATB dalam Public Day ini merupakan salah satu bagian dari komitmen ATB untuk terus mengedepankan kepuasan pelanggan dalam setiap layanannya.

Ombudsman menilai, ATB adalah perusahaan publik yang cepat dan responsif dalam menangani setiap keluhan pelanggan.

Hal ini terbukti dari cepatnya penyelesaian keluhan yang disampaikan pelanggan kepada ATB.

" Secara keseluruhan ATB cukup baik dan cepat merespon keluhan yang masuk ," jelas Kepala Ombudsman RI perwakilan Kepri, Lagat Parroha Patar Siadari.

ATB menganggap kepuasan pelanggan adalah faktor penting bagi perusahaan. Karena itu, perusahaan ini memasukan komponen kepuasan pelanggan dalam misi perusahaan.

"Kami menyebutnya Total Customer Satisfaction," ujar Head of Corporate Secretary ATB, Maria Jacobus.

ATB terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya. Baik melalui peningkatan kapasitas SDM, juga melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Setiap insan ATB dibina untuk memiliki mental pelayanan kelas hotel bintang 5. Sehingga pelanggan yang dilayani nyaman dan pulang dengan solusi dan jawaban atas setiap keluhannya.

ATB juga memanfaatkan teknologi informasi terintegrasi yang disebut ATB Integrated System untuk menangani keluhan

pelanggan.

Setiap data historical pelanggan terekam dengan rapi dalam sistem, sehingga ketika ada masalah dapat segera ditelusuri dengan mudah.

ATB juga membuka jalur komunikasi seluas-luasnya demi kepuasan pelanggan melalui berbagai jalur komunikasi.

Mulai dari kantor pelayanan di sejumlah titik strategis, media sosial, website, aplikasi telepon hingga call centre yang siap menerima keluhan pelanggan.

"Jalur komunikasi pelanggan ke ATB terbuka lebar dan transparan," jelas Maria.

Kombinasi SDM yang unggul dan pemanfaatan teknologi informasi ini yang kemudian mengantarkan pelayanan pelanggan ATB mendapat pengakuan secara nasional.

Terbukti, ATB didaulat menjadi narasumber utama dalam penyusunan Centre Of Excellence produk Customer Care.

Produk Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat bekerja sama dengan Japan International Cooperation Agency (JICA).

Tahun 2018, Grup Riset Pasar dan informasi pasar Kantar Taylor Nelson Sofres (TNS) pernah menggelar riset di Batam. Lembaga ini menyandingkan ATB dengan 3 perusahaan lain. Di antaranya adalah BUMN.

ATB mengumpulkan poin tertinggi untuk hampir semua variabel survei. Dari hasil kepuasan pelanggan (CSI), tingkat kepuasan pelanggan ATB ada di skor indeks 71. Lebih tinggi dari rata-rata skor indeks perusahaan utilitas di Asia!

"Artinya ATB bekerja dengan fokus kepada kebutuhan pelanggan. Perusahaan yang mengetahui pentingnya Customer Orientation akan lebih mengetahui keinginan dan kebutuhan para pelanggan," jelasnya.

Tak hanya itu, customer trust ATB pun yang paling tinggi, capai skor indeks 70. Hasil ini menunjukkan, kepercayaan pelanggan untuk ATB paling unggul dari perusahaan utilitas lain di Batam.