

Mustika Alam Lestari

Jakarta, 22 Februari 2010

Kepada Yth,
Pelanggan PT Mustka Alam Lestari

Dengan hormat,

Kami sampaikan hasil survey kepuasan pelanggan PT Mustika Alam Lestari (MAL) yang diadakan tgl 16 – 17 Desember 2009. Kami ucapkan terima kasih kepada pelanggan yang telah berpartisipasi dalam survey tersebut.

Informasi yang kami peroleh akan berguna sekali dalam usaha kami untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kami. Kami perhatikan bahwa issue pungli sudah tidak lagi menjadi issue utama yang dikeluhkan pelanggan seperti tahun-tahun sebelumnya, meskipun begitu, kami akan selalu berusaha agar pungli benar-benar hilang dari terminal kami. Kami juga perhatikan bahwa saat ini yang menjadi perhatian adalah masukan untuk meningkatkan pelayanan operasional. Sesuai dengan komitmen kami untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, maka kami akan berusaha untuk meningkatkannya lebih baik lagi.

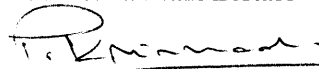
Silahkan jika ada keluhan, saran, maupun komentar dapat anda kirimkan melalui:

Email : must.saran@mal.co.id
SMS : 081317171406
Fax : (021) 75909431

Atau melalui **Kartu Saran** yang kami sediakan di depan Loker atau di Ruang Informasi dan Pelayanan Pelanggan

Demikian diberitakan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT. Mustika Alam Lestari


Paul Krisnadi
President Director

HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2009

Survey dilaksanakan dari tgl : 16 - 17 Desember 2009
Survey terhadap sopir truk : 40 Lembar
Survey terhadap Importir dan Eksportir : 40 Lembar

Rekap Saran dan Komentar Yang Diterima :

No	Saran / Komentar	Responden
1	Puas dengan pelayanan & dipertahankan	15
2	Pelayanan operasional agar diperbaiki atau ditingkatkan	10
3	Sarana dan Prasarana ditambah atau ditingkatkan	9
4	Pungli dihilangkan	5
5	Ada Website	5
6	Lain-lain (OB dan petugas Bea Cukai)	3
7	Air minum disediakan di Loker	2
8	Shuttle bus rotasinya dipercepat	2
Jumlah Saran dan Komentar yang diterima		51

Rekap Kepuasan Pelanggan

Lokasi Pelayanan	Sangat Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Loker Billing	1%	9%	52%	38%
Gate In / Out	1%	8%	58%	33%
Lapangan Ekspor dan Impor	0%	2%	56%	42%
Behandel	1%	1%	19%	79%
Pelayanan Pelanggan	0%	0%	52%	48%
Keamanan	1%	2%	89%	8%
Lapangan OB	3%	6%	66%	25%
Umum	0%	0%	82%	18%

PT Mustika Alam Lestari

Jl Bitung Ujung No 1, Tanjung Priok, Jakarta 14310, Indonesia
Tel: (+62 21) 437 4370 Fax: (+62 21) 437 4371