

Nomor : PS.101/02695/VII/ASDP-2023 Jakarta, 12 Juli 2023
Perihal : Penyampaian dan Permohonan Kepada
Tindaklanjuti Hasil Kegiatan Mystery Yth.General Manager Bangka
Shopper di Cabang Bangka

Di--
TEMPAT

1. Mendasari dan menindaklanjuti :

- a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana tercantum dalam salah satu visi misi Perusahaan "Menekankan Keunggulan Operasional Melalui Budaya Pelayanan yang Profesional dan Berkualitas";
- b. Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) No. 226/HK.002/ASDP-2023 tentang Standar Hospitality Frontliners di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero);
- c. Program Kerja Divisi Operasional Direktorat Komersial dan Pelayanan : Monitoring dan Evaluasi Petugas Alih Daya Pelayanan.

2. Sehubungan dengan butir 1 (satu) diatas, sebagai bentuk dari Monitoring dan Evaluasi Petugas Pelayanan serta komitmen penerapan zero fraud di perusahaan, maka kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Supervisi ASDP di Pelabuhan Tanjung Api-Api mengarahkan tim mystery shopper untuk transfer uang pembelian tiket ke calo, dan memerintahkan calo untuk mengarahkan mobil ke antrian;
- b. Terpantau banyak sampah yang berserakan di area Pelabuhan Tanjung Api-Api;
- c. Terpantau petugas operasional ASDP di Pelabuhan Tanjung Api -Api dan petugas kapal KMP Belanak tidak menggunakan seragam sesuai ketentuan yang berlaku;
- d. Kapasitas pengguna jasa dalam KMP Dharma Kartika I melebihi kapasitas (*overload*);
- e. Jadwal pelayaran kapal tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh BPTD dikarenakan adanya kapal yang masuk dermaga tidak pada jadwalnya;
- f. Ditemukan manless di Pelabuhan Tanjung Kalian tidak berfungsi sebagaimana mestinya;
- g. Seragam Petugas cleaning service di Pelabuhan Tanjung Kalian perlu dilakukan penggantian karena kondisi sudah tidak baik;
- h. Petugas Security dan Tiketing di Pelabuhan Tanjung Kalian melaksanakan prosedur tiketing sesuai tata kelola dan menggunakan seragam sesuai standar;
- i. Ditemukan calo tiket kapal berkumpul di depan pintu masuk PelabuhanTanjung Kalian;
- j. Secara umum kondisi fasilitas di Pelabuhan Tanjung Kalian cukup baik namun ditemukan kondisi air toilet Pelabuhan Tanjung Kalian sedikit kecoklatan dan sedikit bau;
- k. Ditemukan parit yang cukup dalam antara parkir siap muat kendaraan roda 4 dan truk tidak memiliki pembatas yang jelas sehingga membahayakan pengguna jasa.

3. Sehubungan dengan butir 2 (dua) tersebut diatas diminta kepada Saudara untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Kantor Pusat
Jl. Jend. Ahmad Yani Kav. 52 A
Jakarta 10510, Indonesia
tel : T 021-420-8911 - 12 - 13 - 14
www.asdp.id

- a. Terhadap pelaksanaan prosedur tiketing dan tata kelola lain yang tidak sesuai agar ditindak sesuai peraturan perusahaan maupun peraturan hukum yang berlaku;
- b. Memastikan konsistensi pengawasan terhadap dijalankannya checklist kebersihan area pelabuhan maupun seluruh checklist yang berkaitan dengan kinerja alih daya sebagaimana tercantum dalam Sistem Management Terpadu (SMT) Perusahaan;
- c. Seragam petugas alih daya agar diperbaharui melalui penyedia jasa yang bersangkutan;
- d. Memastikan sterilisasi pelabuhan dengan penerapan KD Zonasi;
- e. Melakukan perbaikan fasilitas sarana dan prasarana pada kesempatan pertama;
- f. Memastikan supply air bersih di seluruh area Pelabuhan agar guna mencegah masalah kebersihan.

4. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

VICE PRESIDENT OPERASIONAL



LUTFI PRATAMA ADI SUBARKAH

Tembusan Yth. :

1. Direktur Komersial Dan Pelayanan
2. Senior General Manager Regional I
3. Vice President Pengelolaan SDM
4. Vice President Pelayanan Pelanggan