



SURAT EDARAN

NOMOR : UM.50/16/22/PI-20.TU

Tentang

**TATA KELOLA INTERAKSI DENGAN PELANGGAN PADA KONDISI NEW NORMAL
DI LINGKUNGAN PT PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO)**

Dalam rangka untuk melakukan antisipasi dini dalam kemungkinan menghadapi scenario The New Normal terutama dalam bentuk dukungan terhadap langkah-langkah strategis yang akan dilakukan oleh Pemerintah, maka diperlukan langkah-langkah cepat untuk menyusun panduan dalam melakukan komunikasi dan interaksi kepada para pelanggan di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia I (Persero), dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengajuan pelayanan di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) menggunakan aplikasi digital, yaitu:
 - a. Indonesia Gateway Master Terminal (IGMT); dapat diakses melalui web portal <https://igateway.pelindo1.co.id> yang digunakan pada Cabang Pelabuhan Belawan, Dumai, Pekanbaru, Sibolga, Gunung Sitoli, Malahayati, Lhokseumawe, Sei Pakning, Tembilahan, Batam, Tanjung Pinang, Tanjung Balai Karimun, Kuala Tanjung, dan Tanjung Balai Asahan.
 - b. Container Terminal Operating System (CTOS); dapat diakses melalui aplikasi CTOS yang digunakan di Terminal Petikemas Belawan (Internasional dan Domestik).
2. Adanya kebutuhan penyampaian dokumen terkait pengajuan pelayanan disampaikan melalui media digital, yaitu WhatsApp group dan email Cabang. Daftar alamat email sebagai berikut:

No	Unit Bisnis	Alamat Email
1.	Kantor Pusat	central.care@pelindo1.co.id
2.	TPK Belawan – Internasional	tpk.care.int@pelindo1.co.id
3.	TPK Belawan – Domestik	tpk.care.dom@pelindo1.co.id
4.	Belawan	belawan.care@pelindo1.co.id
5.	Dumai	dumai.care@pelindo1.co.id
6.	Pekanbaru	pekanbaru.care@pelindo1.co.id
7.	Sibolga	sibolga.care@pelindo1.co.id

GRHA PELINDO SATU

Jl. Lingkar Pelabuhan No. 1 Belawan,
Medan 20411

Telp. (061) - 41000055 (Hunting)

Fax. (061) - 88800059

E-mail: pelabuhan1@pelindo1.co.id

Website : www.pelindo1.co.id



8.	Gunung Sitoli	gunungsitoli.care@pelindo1.co.id
9.	Malahayati	malahayati.care@pelindo1.co.id
10.	Lhokseumawe	lhokseumawe.care@pelindo1.co.id
11.	Sei Pakning	seipakning.care@pelindo1.co.id
12.	Tembilahan	tembilahan.care@pelindo1.co.id
13.	Batam	batam.care@pelindo1.co.id
14.	Tanjung Pinang	tanjungpinang.care@pelindo1.co.id
15.	Tanjung Balai Karimun	tbkarimun.care@pelindo1.co.id
16.	Kuala Tanjung	kualatanjung.care@pelindo1.co.id
17.	Tanjung Balai Asahan	tbasahan.care@pelindo1.co.id

3. Media komunikasi dan interaksi dengan pelanggan seperti penyampaian keluhan, klaim dan informasi seputar Pelindo I lebih memaksimalkan penggunaan aplikasi digital, sebagai berikut:
 - a. Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Pelindo I; dapat diakses melalui web portal customer <https://portals.pelindo1.co.id> (user manual terlampir).
 - b. Layanan Call Center Pelindo I – 1500778.
 - c. Email Cabang (menunjuk poin 2 diatas).
 - d. Telepon dan WhatsApp group.
4. Adanya kebutuhan pertemuan bertatap muka diprioritaskan dilakukan melalui media online meeting, seperti aplikasi zoom, microsoft teams dan cloudX.
5. Adapun kebutuhan pertemuan bertatap muka yang harus dilakukan apabila terkait dengan hal urgensi perusahaan harus mempedomani aturan pelaksanaan penerimaan tamu eksternal dan penyelenggaraan rapat yang ditetapkan oleh perusahaan.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 20 Mei 2020

DIREKSI PT PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO)
DIREKTUR SUMBER DAYA MANUSIA

M. HAMIED WIJAYA