

	SOP BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II SUMATERA UTARA	Nomor SOP	: 22/SOP/BPTD-II/03/2024
		Tgl. Ditetapkan	: 15 MARET 2024
		Tgl. Revisi	:
		Tgl. Diberlakukan	:
		Ditetapkan oleh	: Kepala Balai
		 Dadan M. Ramdan, A.TD., M.Si. NIP 196712061990031002	
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PELABUHAN			
Dasar Hukum:		Cara Mengatasi:	
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan		Melaksanakan pemantauan persepsi pelanggan dapat melalui - menyebarkan kuesioner survey kepuasan pelanggan, bertemu dengan pelanggan, analisis pangsa pasar. - Melaksanakan sosialisasi tentang proses bisnis dan layanan BPTD dan Pelabuhan kepada pihak yang berkepentingan.	
Keterkaitan:		Peralatan:	
A Standar : - ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan B. SOP : - SOP Penanganan Keluhan Pelanggan		- Komputer - Alat tulis - Quesioner	
Peringatan:			
Risiko yang mungkin terjadi Jika kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan tidak dilaksanakan, maka akan kesulitan dalam mengukur tingkat persepsi pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang telah terpenuhi.			

No	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Keterangan	
		Kepala BPTD	Kepala Subbagian Tata Usaha	Kepala Seksi Perencanaan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan	Wastipal	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Menugaskan Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan					Lembar Disposisi	10 Menit	Disposisi untuk melaksanakan survei	
2.	Menertima disposisi dan meneruskan disposisi ke pihak terkait untuk pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan					Disposisi untuk melaksanakan survei	5 Menit	Disposisi untuk melaksanakan survei	
3.	Melakukan koordinasi bersama untuk menyusun konsep kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan					Data yang harus dimasukkan dalam survei	2 Hari	Konsep kuesioner	Kasi berkoordinasi dengan kersalpel dalam menyusun konsep kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
4.	Menyerahkan konsep kuesioner					Konsep kuesioner	5 Menit	Konsep kuesioner	
5.	Merevisi konsep kuesioner dan mengesahkannya					Konsep kuesioner	20 Menit	Konsep kuesioner	
6.	Menyerahkan kembali kuesioner untuk segera ditindaklanjuti					Konsep kuesioner	5 Menit	Kuesioner yang sudah ditandatangani	
7.	Melaksanakan survei kepuasan pelanggan dan mendata hasilnya					Kuesioner survei Kepuasan pelanggan	1 Minggu	Hasil survei	
8.	Mengevaluasi hasil survei kepuasan pelanggan					Hasil survei	1 Hari	Evaluasi hasil survei	
9.	a. Menimbang dan menentukan langkah tindak lanjut hasil survei b. Melaporkan hasil Survei Kepuasan Pelanggan					Evaluasi hasil survei	1 Hari	1. Laporan hasil survei 2. Tindak lanjut dari hasil survei	
10.	Menerima hasil Survei Kepuasan Pelanggan					Laporan hasil survei	10 Menit	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan	



BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II
SUMATERA UTARA

Noimor Formulir

Tgl. Ditetapkan

Tgl. Revisi

Tgl. Diberlakukan

FORMULIR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Saudara Yang Terhormat

Pendapat Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., tgl/bln/thn

*) Coret yang tidak perlu

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Diisi

Oleh Petugas

Nomor Kuisisioner

.....

Umur

..... Tahun

Jenis Kelamin

1 Laki-laki

2. Perempuan

☐

Pendidikan Terakhir

1 SD
2 SLTP
3 SLTA

1. D1-D3-D4
2. S-1
3. S-2 ke atas

☐

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

ASPEK PELAYANAN	Pertanyaan dalam kuisisioner	Layanan
1. Informasi	Apakah informasi jadwal keberangkatan bus, pembelian tiket dan informasi semua fasilitas yang ada di Terminal sudah jelas	1 Sangat Jelas 2 Jelas 3 Kurang Jelas 4 Tidak Jelas
2. Persyaratan	Apakah dokumen persyaratan penumpang saat masuk ke dalam bus mudah dipahami dan mudah dilaksanakan	1 Sangat Mudah 2 Mudah 3 Sulit 4 Sangat Sulit
3. Prosedur	Apakah alur pelayanan keberangkatan/kedatangan penumpang ada dan mudah dipahami	1 Sangat Mudah 2 Mudah 3 Sulit 4 Sangat Sulit
4. Tarif/biaya pelayanan	Apakah ada penumpang pernah dikenakan tarif saat menggunakan fasilitas yang ada di terminal (Kamar Mandi, Ruang Tunggu) seharusnya gratis	1. Sangat Sering 2 Sering 3 Pernah 4 Tidak Pernah
5. Jangka waktu penyelesaian	Bagaimana respon petugas terminal saat diminta keterangan/bantuan oleh penumpang	1 Sangat Tanggap 2 Tanggap 3 Kurang Tanggap 4 Tidak Tanggap
6. Sarana/Prasarana Layanan	Apakah ada sarana prasarana khusus disediakan oleh terminal (Ruang Tunggu, Ruang ASI, toilet, ruang bermain anak, tempat ibadah memberikan kenyamanan pada penumpang	1 Sangat bagus 2 Bagus 3 Kurang bagus 4 Tidak bagus
7. Kompetensi Pelaksana	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan	1 tidak mampu 2 kurang mampu 3 cukup 4 mampu
8. Perilaku Pelaksana	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	1 tidak ramah 2 kurang ramah 3 cukup 4 ramah
9. Penanganan Pengaduan	Apakah tersedia layanan konsultasi dan tersedia sarana pengaduan masyarakat	1 tidak ada 2 ada, tidak berfungsi 3 ada 4 ada dan berfungsi

IV. KELUHAN DAN SARAN YANG INGIN DISAMPAIKAN RESPONDEN

(Tuliskan keluhan maupun saran yang ingin disampaikan masyarakat/responden)

1. KELUHAN YANG DIALAMI MASYARAKAT / RESPONDEN SELAMA MENDAPATKAN PELAYANAN

2. SARAN YANG INGIN DISAMPAIKAN DALAM RANGKA PERBAIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT