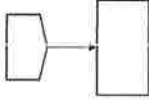
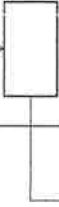
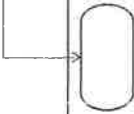


	SOP BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II SUMATERA UTARA	Nomor SOP	: 23/SOP/BPTD-II/03/2024
		Tgl. Disahkan	: 15 MARET 2024
		Tgl. Revisi	:
		Tgl. Diberlakukan	:
		Ditetapkan oleh	Kepala Balai
		 Dadan M. Ramdan, A.TD., M.Si. NIP 196712061990031002	
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN UPPKB			
Dasar Hukum:		Cara Mengatasi:	
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 134 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat 6. 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 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke Pelabuhan 8. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.736/AJ.108/DRJD/2017 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan		Melaksanakan pemantauan persepsi pelanggan dapat melalui 1. menyebar quesioner survey kepuasan pelanggan, bertemu dengan pelanggan, analisis pangsa pasar. Melaksanakan sosialisasi tentang proses bisnis dan layanan 2. BPTD dan UPPKB kepada pihak yang berkepentingan, terutama pelaku usaha dan pengendara kendaraan bermotor.	
Keterkaitan:		Peralatan:	
A Standar : 1. ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan B. SOP : 1. SOP Penanganan Keluhan Pelanggan		1. Komputer 2. Alat tulis 3. Quesioner	
Peringatan:			
Risiko yang mungkin terjadi 1. Jika kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan tidak dilaksanakan, maka akan kesulitan dalam mengukur tingkat persepsi pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang telah terpenuhi.			

No	Urutan Jenis Kegiatan	Pelaksana				Waktu Baku			Keterangan
		Kepala BPTD	Kepala Subbagian Tata Usaha	Kepala Seksi Prasarana Jalan, Sungai, Daerah dan Penyelenggaraan	Wastipul	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.	Menerima 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 Prasarana berkoordinasi dengan karsatpel 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	

No	Urutan Jenis Kegiatan	Pelaksana				Muta Baku			Keterangan
		Kepala BPTD	Kepala Subbagian Tata Usaha	Kepala Seksi Prasarana Jalan, Sugeng, Danas dan Penyelenggaraan	Wesatpal	Kelengkapan	Waktu	Output	
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 tersebut 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

Nomor Formulir

Tgl. Disahkan

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. Persyaratan

Bagaimana tentang permintaan dokumen kelengkapan oleh petugas pada saat penimbangan

1 tidak sesuai ketentuan
2 berganti-ganti
3 kadang ada perubahan
4 selalu pasti

2. Prosedur

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pemeriksaan dan penimbangan kendaraan bermuatan

1 berbelit - belit
2 lama
3 agak lama
4 sederhana dan cepat

3. Waktu pelayanan

Bagaimana waktu pelayanan dengan penimbangan dibandingkan standar pelayanan

1 tidak tepat
2 kadang tepat
3 tepat
4 sangat tepat

4. Biaya/Tarif

Apakah ada biaya tambahan dalam pelaksanaan penimbangan selain denda pelanggaran

1 ada, wajar
2 ada, sukarela
3 kadang - kadang
4 tidak ada

5. Kompetensi Pelaksana

Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan

1 tidak mampu
2 kurang mampu
3 cukup
4 mampu

6. Perilaku Pelaksana

Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

1 tidak ramah
2 kurang ramah
3 cukup
4 ramah

7. Penanganan Pengaduan

Apakah tersedia sarana pengaduan masyarakat

1 tidak ada
2 ada, tidak berfungsi
3 ada
4 ada dan berfungsi

8. Sarana Prasarana

Bagaimana kecukupan sarana dan prasana untuk mendukung pelayanan (tempat parkir, kamar mandi, taman)

1 tidak baik
2 kurang baik
3 baik
4 sangat baik

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