

## BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II SUMATERA UTARA

SOP

Nomor SOP	10	22/SOP/BPTO-IL/03/2029
Tgl. Ditetapkan	1	15 MARET 2029
Tgl. Revisi	į.	
Tgl. Diberlakukan		
Ditetapkan oleh	-	Kepala Balai

adan M. Ramdan, A.TD., M.SI

NIP 196712061990031002

	PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN	PELANGGAN PELABUHAN			
Da	sar Hukum:	Cara Mengatasi:			
1.	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	Melaksanakan pemantauan persepsi pelanggan dapat melalu 1. menyebar quesioner survey kepuasan pelanggan, bertemu dengan pelanggan, analisis pangsa pasar.			
3.	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau	2. Melaksanakan sosialisasi tentang proses bisnis dan layanan BPTD dan Pelabuhan kepada pihak yang berkepentingan.			
4.	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat				
5.	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan di Lingkungan Unit Pelaksanana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan				
Ke	terkaitan:	Peralatan:			
A	Standar:	1. Komputer			
1.	ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan	2. Alat tulis			
В.	SOP:	3. Quesioner			
1.	SOP Penanganan Keluhan Pelanggan				
Pe	ringatan:				
	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.				

10.	9	òο	7.	ò	ζη	4.	ု့ယ	N	۲.	N	
Menerima hasil Survei Kepuasan Pelanggan	a. Menimbang dan menentukan langkah tinda danjut hasil survei tersebut b. Melaporkan hasil Survei Kepuasan Pekinggan	Mengevaluasi hasil survei kepuasan pelanggan	Melaksanakan survei kepuasan pelanggan dan mendata hasilnya	Menyerahkan kembali kuesioner untuk segera ditindaklanjuti	Mereviu konsop kuesioner dan mengesahkannya	Menyerahkan konsep kuesioncr	Melakukan koordinasi bersama untuk menyusun konsep kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan	Menerima disposisi dan meneruskan disposisi ke pihak terkait untuk pelaksanaan kegiatan Survsi Kepuasan Pelanggan	Menugaskan Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk melaksanakan kegiatan Survsi Kepuasan Pelanggan	Urulan Jenis Kegistan	
									Q	Кераla ВРТД	
								4		Kepala Subbagian Tata Usaha	Pel
ı										Kepala Soksi Prasarana Jalan, Sungsi, Danan dan Penyekrangan	Pelaksana
										Wasatpel	
Laporan hasil survei	Evaluasi hasil survei	Hasil survci	Kuesioner survei kepuasan pelanggan	Konsep kuesionor	Konsep kuesioner	Konsep kuesioner	Data yang harus dimasukkan dalam survci	Disposisi untuk melaksanakan survei	Lembar Disposisi	Kelengkapan	
10 Menit	1 Hari	1 Hari	1 Minggu	5 Menit	20 Menit	5 Menit	2 Hari	5 Menit	10 Menit	Walttn	Mutu Baku
Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan	<ol> <li>Laporan hasil survei</li> <li>Tindak lanjut dari hasil survei</li> </ol>	Eveluasi hasil survei	Hasil survei	Kucsioner yang sudah ditandatangani	Konsep kuesioner	Konsep kuesioner	Konsep kuesioner	Disposisi untuk me aksanakan survei	Disposisi untuk me aksanakan survei	Output	
							Kasi berkoordinasi dengan korsatpel dalam menyusun konsep kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan				Keterangan



## BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS II SUMATERA UTARA

Nomor Formulir	(4)	
Tgl. Ditetapkan	(i)	
Tgl, Revisi	1)	
Tgl. Diberlakukan	4	

## FORMULIR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Saudara Yang Terhormat  Pendapat Saudara akan sangat membantu k pemerintah kepada masyarakat. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepenti Atas perhatian dan partisipasinya, disampail	ingan survey	r penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam	upaya peningkatan mutu pelayanan instansi					
*) Coret yang tidak perlu								
	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) Diisi							
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden) Oleh Petugas								
Nomor Kuisioner	Nomor Kuisioner							
Umur	Tahun							
Jenis Kelamin	1 Laki-laki	2. Perempuan						
Pendidikan Terakhir	1 SD 2 SLTP 3 SLTA	<ol> <li>D1-D3-D4</li> <li>S-1</li> <li>S-2 ke atas</li> </ol>						
III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)								
aspek pelayanan	Pertan	yaan dalam kuisioner	Layanan					
1. Informasi	Apakah informasi jadwal kebera semua fasilitas yang ada di Tern	ngakatan bus, pembelian tiket dan informasi ninal sudah jelas	1 Sangat Jelas 2 Jelas 3 Kurang Jelas 4 Tidak Jelas					
2. Persyaratan	dipahami dan mudah dilaksana	N	Sangat Mudah     Mudah     Sulit     Sangat Sulit					
3. Prosedur	dipahami	gkatan/kedatangan penumpang ada dan mudah	Sangat Mudah     Mudah     Sulit     Sangat Sulit					
4. Tarif/biaya pelayanan	ada di terminal (Kamar Mandi, Ru		Sangat Sering     Sering     Pernah     Tidak Pernah					
5. Jangka waktu penyelesaian	Bagaimana respon petugas term penumpang	inal saat diminta keterangan/bantuan oleh	Sangat Tanggap     Tanggap     Kurang Tanggap     Tidak Tanggap					
6. Sarana/Prasarana Layanaan		isus disediakan oleh terminal (Ruang Tunggu, nak, tempat ibadah memberikan kenyamanan	Sangat bagus     Bagus     Kurang bagus     Tidak bagus					
7. Kompetensi Pelaksana	Bagaimana kemampuan petugas	s layanan dalam memberikan pelayanan	1 tidak mampu 2 kurang mampu 3 cukup 4 mampu					
8. Perilaku Pelaksana	Bagaimana kesopanan dan kera	mahan petugas dalam memberikan pelayanan	1 tidak ramah 2 kurang ramah 3 cukup 4 ramah					
9. Penanganan Pengaduan	Apakah tersedia layanan konsul	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								