

 <p style="text-align: center;"><b>SOP</b> <b>BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT</b> <b>KELAS II SUMATERA UTARA</b></p>	Nomor SOP	: 22/SOP/BPTD-II/03/2024
	Tgl. Ditetapkan	: 15 MARET 2024
	Tgl. Revisi	:
	Tgl. Diberlakukan	:
	Ditetapkan oleh	: Kepala Balai  <u>Dadan M. Ramdan, A.TD., M.Si.</u> NIP 196712061990031002
<b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PELABUHAN</b>		
<b>Dasar Hukum:</b>	<b>Cara Mengatasi:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran</li> <li>3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau</li> <li>4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat</li> <li>5. 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</li> </ol>	<p>Melaksanakan pemantauan persepsi pelanggan dapat melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. menyebar questioner survey kepuasan pelanggan, bertemu dengan pelanggan, analisis pangsa pasar.</li> <li>2. Melaksanakan sosialisasi tentang proses bisnis dan layanan BPTD dan Pelabuhan kepada pihak yang berkepentingan.</li> </ol>	
<b>Keterkaitan:</b>	<b>Peralatan:</b>	
<p>A Standar :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan</li> </ol> <p>B. SOP :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Penanganan Keluhan Pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Alat tulis</li> <li>3. Questioner</li> </ol>	
<b>Peringatan:</b>		
<p>Risiko yang mungkin terjadi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan tidak dilaksanakan, maka akan kesulitan dalam mengukur tingkat persepsi pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang telah terpenuhi.</li> </ol>		

No	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana				Kelongkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Kepala BPTD	Kepala Subbagian Tata Usaha	Kepala Seksi Perencanaan Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan	Wanantyal				
1.	Mengusulkan Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan					Lembar Disposisi	10 Menit	Disposisi untuk melaksanakan survei	
2.	Menerima disposisi dan mereruskan 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 korespiel dalam menyusun konsep kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
4.	Menyerahkan konsep kuesioner					Konsep kuesioner	5 Menit	Konsep kuesioner	
5.	Merewi 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

Nomor 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

Table with 3 columns: Respondent Data (Nomor Kuisisioner, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir) and Filled by Staff (checkboxes).

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Main survey table with 3 columns: ASPEK PELAYANAN, Pertanyaan dalam kuisisioner, and Layanan. Includes 9 service aspects like Informasi, Persyaratan, Prosedur, etc.

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