








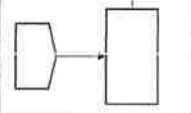
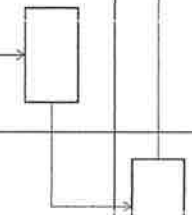



SOP
BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT
KELAS II SUMATERA UTARA

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:
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 134 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat6. 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 Perhubungan7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke Pelabuhan8. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.736/AJ.108/DRJD/2017 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan	<p>Melaksanakan pemantauan persepsi pelanggan dapat melalui</p> <ol style="list-style-type: none">1. menyebar questioner survey kepuasan pelanggan, bertemu dengan pelanggan, analisis pangsa pasar. <p>Melaksanakan sosialisasi tentang proses bisnis dan layanan</p> <ol style="list-style-type: none">2. BPTD dan UPPKB kepada pihak yang berkepentingan, terutama pelaku usaha dan pengendara kendaraan bermotor.
Keterkaitan:	Peralatan:
<p>A Standar :</p> <ol style="list-style-type: none">1. ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan <p>B. SOP :</p> <ol style="list-style-type: none">1. SOP Penanganan Keluhan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Alat tulis3. Questioner
Peringatan:	
<p>Risiko yang mungkin terjadi</p> <ol style="list-style-type: none">1. 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					Minta Bahan			Ketereangan
		Kepala RPTD	Kepala Subbagian Tata Usaha	Kepala Seksi Promosi Jalin, Sengai, Deana dan Penyelenggaraan	Wassiyul	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	Kaai Prasarana berkoordinasi dengan kersatpel 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	Uraian Jenis Kegiatan	Pelaksana				Mula Beha			Keterangan
		Kepala BPTD	Kepala Subbagian Tata Usaha	Kepala Seksi Prasusana Jahan, Survei, Drona 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) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		Diisi Oleh Petugas
Nomor Kuisisioner	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1 Laki-laki 2 Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1 SD 1 D1-D3-D4 2 SLTP 2 S-1 3 SLTA 3 S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>

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)

- KELUHAN YANG DIALAMI MASYARAKAT / RESPONDEN SELAMA MENDAPATKAN PELAYANAN
- SARAN YANG INGIN DISAMPAIKAN DALAM RANGKA PERBAIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT