

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <p style="text-align: center;"><b>SOP</b><br/><b>BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT</b><br/><b>KELAS II SUMATERA UTARA</b></p>   | Nomor SOP   | : 24/SOP/BPTD-I/03/2024  |
|  | Tgl. Ditetapkan   | : 15 MARET 2024  |
|  | Tgl. Revisi   | :  |
|  | Tgl. Diberlakukan   | :  |
|  | Ditetapkan oleh   | : Kepala Balai   |
|  |   | <br><u>Dadang M. Ramdan, A.TD., M.Si.</u><br>NIP 196712061990031002 |
| <b>PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL</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 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan di Bidang LLAJ</li> <li>3. Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan</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> </ol> <p>Melaksanakan sosialisasi tentang proses bisnis dan layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. BPTD dan UPPKB kepada pihak yang berkepentingan, terutama pelaku usaha dan pengendara kendaraan bermotor.</li> </ol> |  |
| <b>Keterkaitan:</b>  | <b>Peralatan:</b>   |  |
| A. Standar : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan</li> </ol> B. SOP : <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>   |   |  |
| Risiko yang mungkin terjadi<br>Jika kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan tidak dilaksanakan, maka akan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kesulitan dalam mengukur tingkat persepsi pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang telah terpenuhi.</li> </ol>   |   |  |

| No  | Uraian Jenis Kegiatan   | Pelaksanaan |                             |   |          | Kelempangan | Waktu   | Output  | Keterangan |
|-----|---|-------------|-----------------------------|---|----------|-------------|---|---|------------|
|     |   | Kepala BPTD | Kepala Subbagian Tata Usaha | Kepala Bekerjasama Jalan, Sungai, Danau dan Penyeberangan | Wastepal |             |   |   |            |
| 1.  | Menugaskan Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan                     |             |                             |   |          | 10 Menit    | Disposisi untuk melaksanakan survei                           |   |            |
| 2.  | Menerima disposisi dan meneruskan disposisi ke pihak terkait untuk pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan |             |                             |   |          | 5 Menit     | Disposisi untuk melaksanakan survei                           |   |            |
| 3.  | Melakukan koordinasi bersama untuk menyusun konsep kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan                            |             |                             |   |          | 2 Hari      | Konsep kuesioner  | Kasi Prasaratana berkoordinasi dengan kersalpej dalam menyusun konsep kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan |            |
| 4.  | Menyerahkan konsep kuesioner  |             |                             |   |          | 5 Menit     | Konsep kuesioner  |   |            |
| 5.  | Mereriviu konsep kuesioner dan mengesahkannya   |             |                             |   |          | 20 Menit    | Konsep kuesioner  |   |            |
| 6.  | Menyerahkan kembali kuesioner untuk segera ditindaklanjuti  |             |                             |   |          | 5 Menit     | Kuesioner yang sudah ditandatangani                           |   |            |
| 7.  | Melaksanakan survei kepuasan pelanggan dan mndata hasilnya  |             |                             |   |          | 1 Minggu    | Hasil survei  |   |            |
| 8.  | Mengevaluasi hasil survei kepuasan pelanggan  |             |                             |   |          | 1 Hari      | Evaluasi hasil survei   |   |            |
| 9.  | a. Menimbang dan miententukan langkah tindak lanjut hasil survei<br>b. Melaporkan hasil Survei Kepuasan Pelanggan |             |                             |   |          | 1 Hari      | 1. Laporan hasil survei<br>2. Tindak lanjut dari hasil survei |   |            |
| 10. | Menerima hasil Survei Kepuasan Pelanggan  |             |                             |   |          | 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)<br><i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)</i> |  | Disi<br>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<br>2. SLTP                                    2. S-1<br>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. Informasi                 | Apakah informasi jadwal keberangkatan bus, pembelian tiket dan informasi semua fasilitas yang ada di Terminal sudah jelas  | 1 Sangat Jelas<br>2 Jelas<br>3 Kurang Jelas<br>4 Tidak Jelas          |
| 2. Persyaratan               | Apakah dokumen persyaratan penumpang saat masuk ke dalam bus mudah dipahami dan mudah dilaksanakan   | 1 Sangat Mudah<br>2 Mudah<br>3 Sulit<br>4 Sangat Sulit                |
| 3. Prosedur                  | Apakah alur pelayanan keberangkatan/kedatangan penumpang ada dan mudah dipahami  | 1 Sangat Mudah<br>2 Mudah<br>3 Sulit<br>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<br>2 Sering<br>3 Pernah<br>4 Tidak Pernah            |
| 5. Jangka waktu penyelesaian | Bagaimana respon petugas terminal saat diminta keterangan/ bantuan oleh penumpang  | 1 Sangat Tanggap<br>2 Tanggap<br>3 Kurang Tanggap<br>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<br>2 Bagus<br>3 Kurang bagus<br>4 Tidak bagus          |
| 7. Kompetensi Pelaksana      | Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan   | 1 tidak mampu<br>2 kurang mampu<br>3 cukup<br>4 mampu                 |
| 8. Perilaku Pelaksana        | Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan   | 1 tidak ramah<br>2 kurang ramah<br>3 cukup<br>4 ramah                 |
| 9. Penanganan Pengaduan      | Apakah tersedia layanan konsultasi dan tersedia sarana pengaduan masyarakat  | 1 tidak ada<br>2 ada, tidak berfungsi<br>3 ada<br>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