



Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Semester II Tahun 2024

Latar Belakang

PT PCS sebagai perusahaan sarana logistik yang terintegrasi, memiliki visi untuk “Menjadi Perusahaan Sarana Logistik dan Jasa lainnya yang menjadi **Pilihan Pertama bagi Pelanggan**”. Melalui visi yang diungkapkan tersebut erat kaitannya dengan komitmen akan kualitas jasa yang **berorientasi pada pelanggan**, dimana merupakan prasyarat utama dalam menunjang keberhasilan bisnis, terutama pada industri jasa.

Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari bagaimana jasa tersebut diberikan, oleh karena itu diperlukan suatu proses yang tidak terlepas pada evaluasi yang telah dilakukan sehingga dibutuhkan alat ukur untuk mengetahui keberhasilan tingkat pelayanan yang telah diberikan sesuai kepuasan pelanggan yang ada sehingga dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Alat ukur yang digunakan adalah nilai indeks kepuasan pelanggan yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan. Guna mendapatkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan maka diperlukan survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan actual yang diterimanya. Pada Bulan Januari ini telah dilakukan **Survey Kepuasan Pelanggan Semester II-2024** dengan tujuan antara lain sebagai berikut :

- Perusahaan mendapat gambaran tentang kualitas layanan jasa sarana logistik yang dipasarkan.
- Untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan layanan jasa yang sudah dilaksanakan oleh perusahaan.
- Untuk membantu perusahaan memperbaiki dan meningkatkan tingkat layanan yang akan datang.



- Jumlah Responden : 20 Orang
 - Bidang Alat Berat Wilayah 1 : 6 Orang
 - Bidang Alat Berat Wilayah 2 : 3 Orang
 - Bidang Angkutan Dalam : 4 Orang
 - Bidang Angkutan Luar : 3 Orang
 - Bidang Auto Service : 1 Orang
 - Bidang Perdagangan Jasa : 3 Orang

Hasil Olah Data

Bidang Alat Berat Wilayah 1



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

NO	VARIABEL	Rata Rata			KPT x KPS
		Kepentingan	Kinerja	Gap	
Alat / Tools					
1	Kelayakan Alat Berat yang digunakan dan punya SILO.	5.00	4.17	0.83	20.83
2	Kelengkapan dokumen persyaratan dari Alat Berat yang digunakan.	4.83	4.17	0.67	20.14
3	Kelengkapan Alat Berat sesuai dengan standar operasional atau permintaan.	4.67	4.33	0.33	20.22
4	Ketersediaan Alat Berat untuk memenuhi permintaan operasional.	4.83	4.17	0.67	20.14
5	Kondisi fisik Alat Berat yang digunakan.	5.00	3.67	1.33	18.33
Pelayanan / Service		-	-	-	-
1	Kebersihan lingkungan kerja.	4.67	4.17	0.50	19.44
2	Hasil pengerjaan tuntas dan memuaskan.	4.67	4.33	0.33	20.22
3	Kecepatan tanggap dalam penanganan keluhan / kerusakan alat.	4.67	4.00	0.67	18.67
4	Menjaga hubungan dan komunikasi yang baik.	4.83	4.33	0.50	20.94
5	Kepedulian & sabar terhadap Pelanggan.	4.50	4.33	0.17	19.50
Operator / Personil		-	-	-	-
1	Kelengkapan dokumen persyaratan petugas atau operator.	4.83	4.17	0.67	20.14
2	Operator siap 24 jam.	5.00	3.83	1.17	19.17
3	Operator Profesional / berpengalaman.	4.83	4.33	0.50	20.94
4	Operator menjaga kebersihan peralatan.	4.83	4.00	0.83	19.33
5	Ketaatan terhadap K3 yang berlaku di lingkungan kerja.	5.00	4.17	0.83	20.83
6	Keramahan dan kesopanan petugas atau operator.	4.67	4.33	0.33	20.22
	Total	76.83			319.08

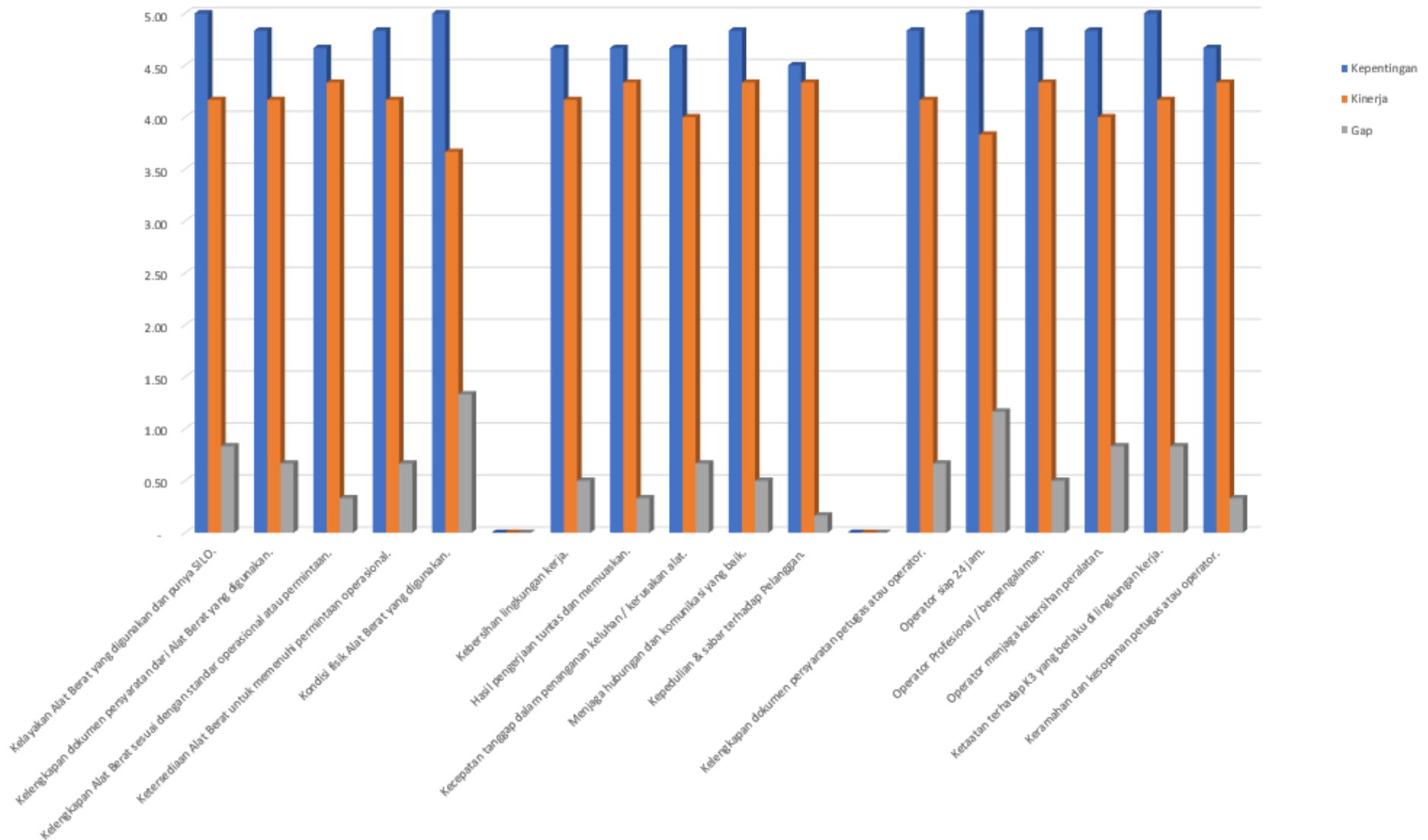
IKP = 83.06

Hasil dalam Grafik

Bidang Alat Berat Wilayah 1



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

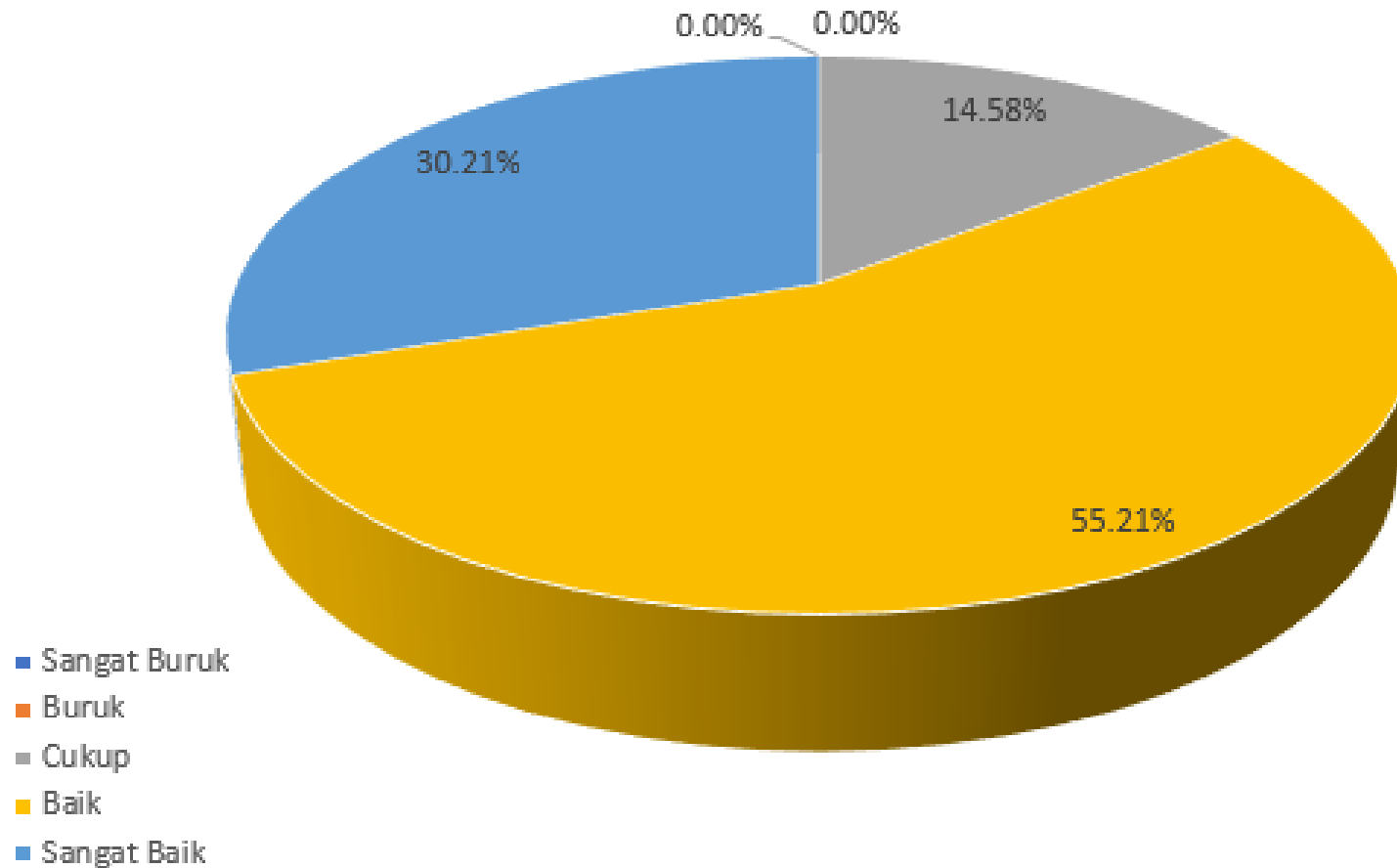


Hasil dalam Grafik

Tingkat Kepuasan Bidang Alat Berat Wilayah 1



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras



Komentar atau Saran dari Pelanggan Bidang Alat Berat Wilayah 1 sebagai berikut :

- Terkait permintaan yang mendadak agar segera dicarikan solusi supaya alat berat bisa langsung datang / tersedia saat dibutuhkan.
- Pelayanan, kebersihan dan kelengkapan Alat Berat lebih di tingkatkan lagi.
- Harus ada preventif maintenance agar peralatan lebih terjaga kehandalannya dan peremajaan untuk alat yang usia pakainya sudah lebih dari 3 tahun.
- Pemantauan yang lebih intensif jam kerja bagi operator alat berat untuk menentukan realisasi pekerjaan yang lebih aktual.
- Untuk permintaan perbaikan pada alat berat supaya response dipercepat, atau diberikan unit pengganti sementara.

Hasil Olah Data

Bidang Alat Berat Wilayah 2



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

NO	VARIABEL	Rata Rata			KPT x KPS
		Kepentingan	Kinerja	Gap	
Alat / Tools					
1	Kelayakan Alat Berat yang digunakan dan punya SILO.	5.00	4.33	0.67	21.67
2	Kelengkapan dokumen persyaratan dari Alat Berat yang digunakan.	5.00	4.00	1.00	20.00
3	Kelengkapan Alat Berat sesuai dengan standar operasional atau permintaan.	5.00	4.00	1.00	20.00
4	Ketersediaan Alat Berat untuk memenuhi permintaan operasional.	5.00	4.33	0.67	21.67
5	Kondisi fisik Alat Berat yang digunakan.	5.00	4.33	0.67	21.67
Pelayanan / Service		-	-	-	-
1	Kebersihan lingkungan kerja.	5.00	4.00	1.00	20.00
2	Hasil pengerjaan tuntas dan memuaskan.	5.00	4.00	1.00	20.00
3	Kecepatan tanggap dalam penanganan keluhan / kerusakan alat.	4.67	3.33	1.33	15.56
4	Menjaga hubungan dan komunikasi yang baik.	4.67	4.67	-	21.78
5	Kepedulian & sabar terhadap Pelanggan.	4.67	4.33	0.33	20.22
Operator / Personil		-	-	-	-
1	Kelengkapan dokumen persyaratan petugas atau operator.	5.00	4.00	1.00	20.00
2	Operator siap 24 jam.	5.00	4.00	1.00	20.00
3	Operator Profesional / berpengalaman.	5.00	4.33	0.67	21.67
4	Operator menjaga kebersihan peralatan.	5.00	4.00	1.00	20.00
5	Ketaatan terhadap K3 yang berlaku di lingkungan kerja.	5.00	3.33	1.67	16.67
6	Keramahan dan kesopanan petugas atau operator.	4.67	4.00	0.67	18.67
	Total	78.67			319.56

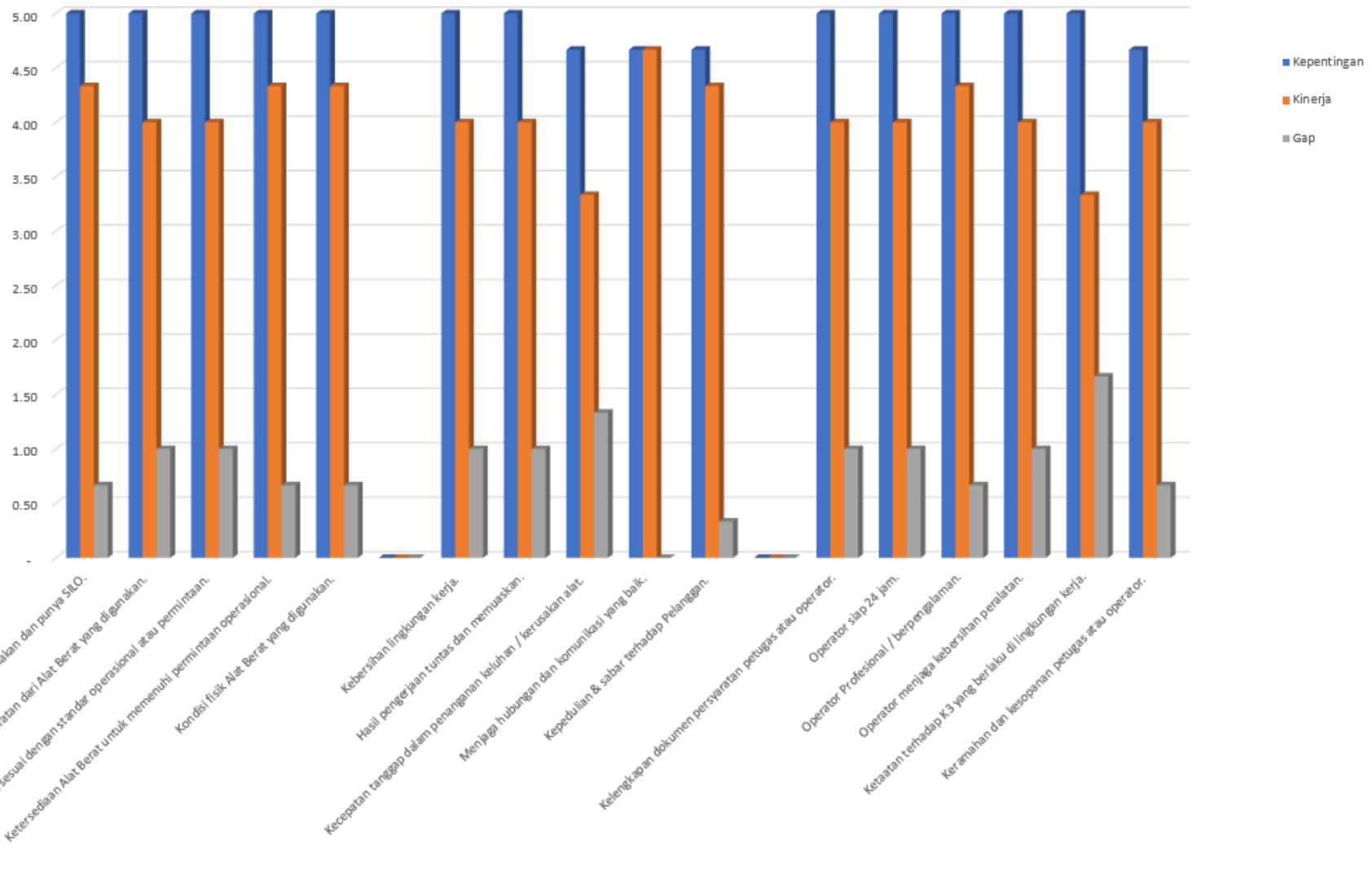
IKP = 81.24

Hasil dalam Grafik

Bidang Alat Berat Wilayah 2



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

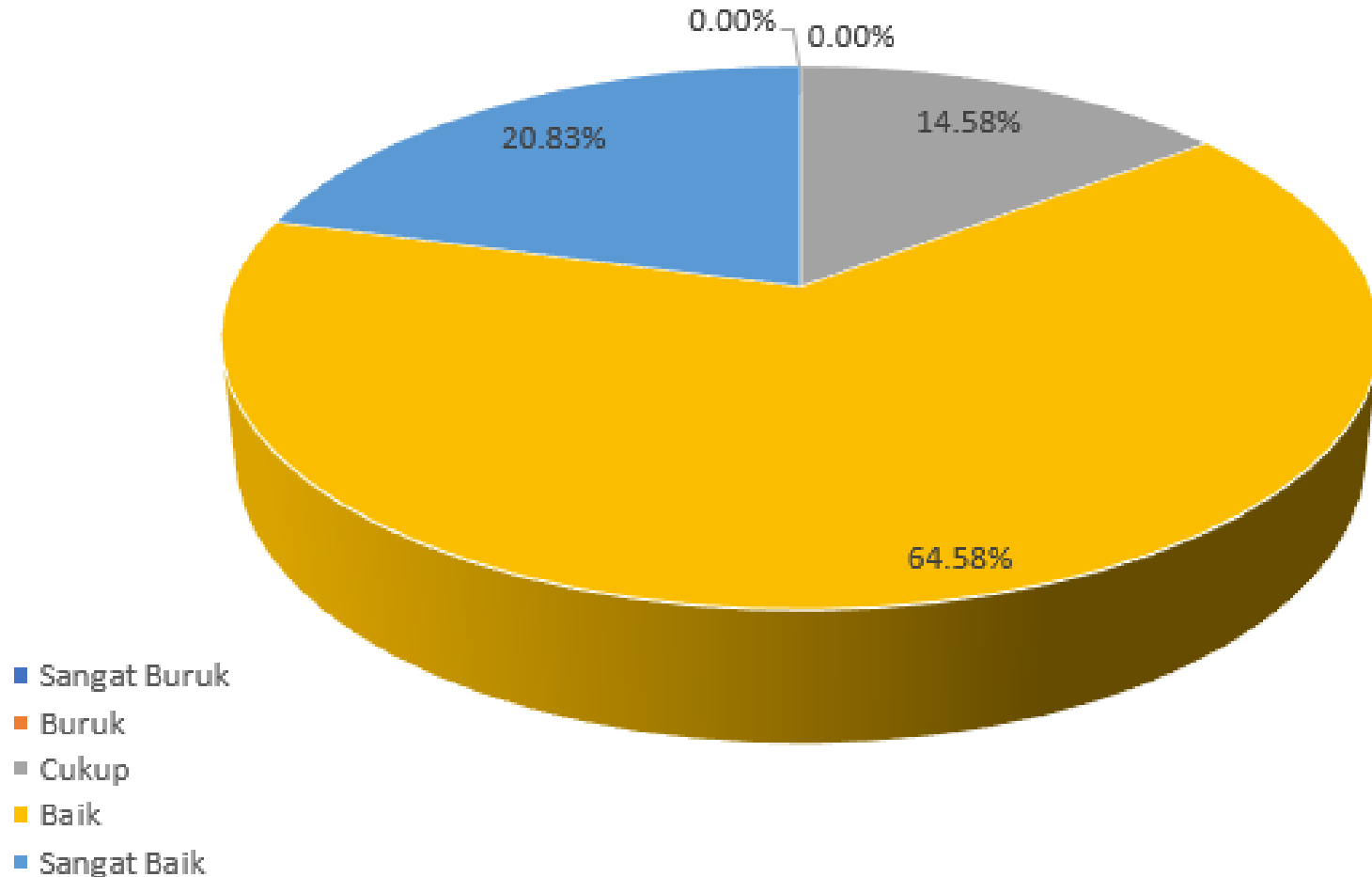


Hasil dalam Grafik

Tingkat Kepuasan Bidang Alat Berat Wilayah 2



PT. PETROKOPINDO CIPTA SELARAS



Komentar atau Saran dari Pelanggan Bidang Alat Berat Wilayah 2 sebagai berikut :

- Pelayanan, kebersihan, kelengkapan Alat Berat lebih di tingkatkan lagi
- Perlu ditingkatkan kelayakan alat yang akan digunakan
- Utamakan aspek safety dalam setiap melakukan pekerjaan
- Jam kerja dan kedisiplinan harap ditingkatkan lagi

Hasil Olah Data

Bidang Angkutan Dalam



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

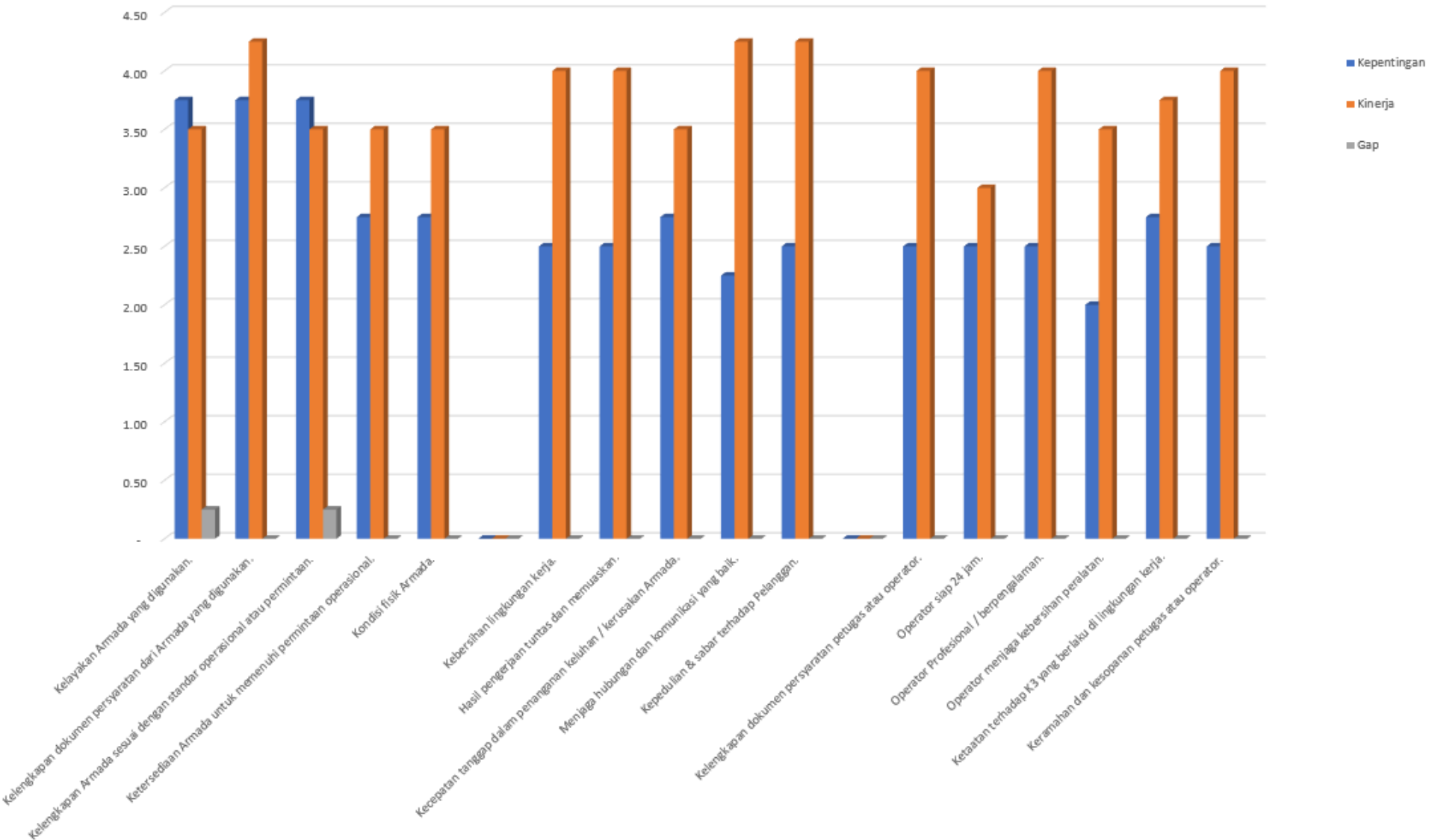
NO	VARIABEL	Rata Rata			KPT x KPS
		Kepentingan	Kinerja	Gap	
Alat / Tools					
1	Kelayakan Armada yang digunakan.	3.75	3.50	0.25	13.13
2	Kelengkapan dokumen persyaratan dari Armada yang digunakan.	3.75	4.25	-	15.94
3	Kelengkapan Armada sesuai dengan standar operasional atau permintaan.	3.75	3.50	0.25	13.13
4	Ketersediaan Armada untuk memenuhi permintaan operasional.	2.75	3.50	-	9.63
5	Kondisi fisik Armada.	2.75	3.50	-	9.63
Pelayanan / Service		-	-	-	-
1	Kebersihan lingkungan kerja.	2.50	4.00	-	10.00
2	Hasil pengerjaan tuntas dan memuaskan.	2.50	4.00	-	10.00
3	Kecepatan tanggap dalam penanganan keluhan / kerusakan	2.75	3.50	-	9.63
4	Menjaga hubungan dan komunikasi yang baik.	2.25	4.25	-	9.56
5	Kepedulian & sabar terhadap Pelanggan.	2.50	4.25	-	10.63
Operator / Personil		-	-	-	-
1	Kelengkapan dokumen persyaratan petugas atau operator.	2.50	4.00	-	10.00
2	Operator siap 24 jam.	2.50	3.00	-	7.50
3	Operator Profesional / berpengalaman.	2.50	4.00	-	10.00
4	Operator menjaga kebersihan peralatan.	2.00	3.50	-	7.00
5	Ketaatan terhadap K3 yang berlaku di lingkungan kerja.	2.75	3.75	-	10.31
6	Keramahan dan kesopanan petugas atau operator.	2.50	4.00	-	10.00
	Total	44.00			166.06

IKP = 75.48

Hasil dalam Grafik Bidang Angkutan Dalam



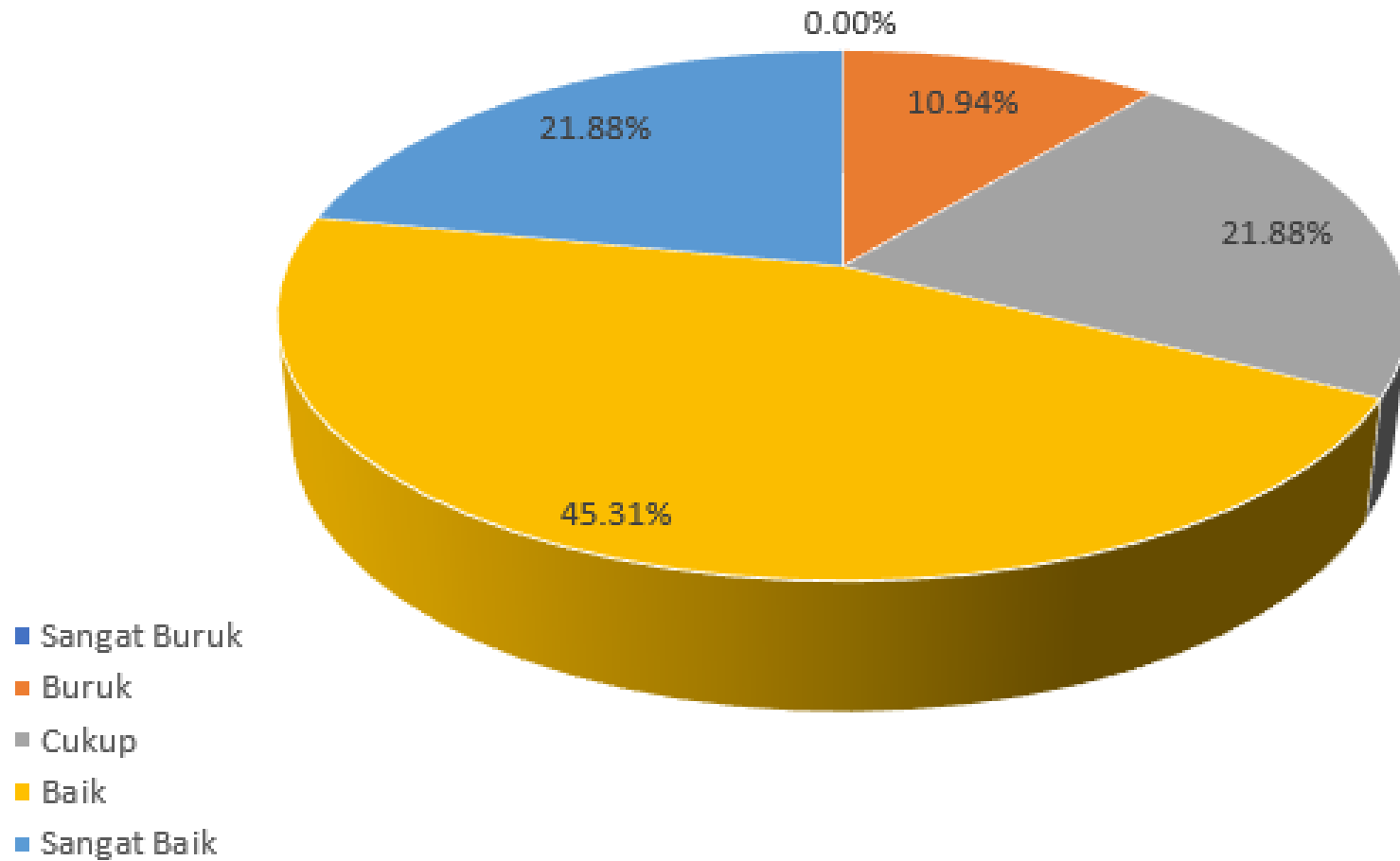
PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras



Hasil dalam Grafik Tingkat Kepuasan Bidang Angkutan Dalam



PT. PETROKOPINDO CIPTA SELARAS



Komentar atau Saran dari Pelanggan Bidang Angkutan Dalam berikut ini :

- Untuk armada dump truck bisa ditambah lagi, karena jika ada curah kapal, armada dump truck jadi terbatas. selain itu untuk armada yg tidak layak bisa diganti yang lebih bagus lagi demi kelancaran.
- Ketersediaan dan kecepatan tanggapan alat supaya dapat di penuhi.
- Ditingkatkan lagi terkait jam operasional pelayanan, karena dari user terkadang ada order di luar jam normal operasi.
- Kondisi Dump Truck dan Alber untuk dievaluasi bersama, jika ada yang rusak atau kondisi tua, bisa dipertimbangkan untuk dilakukan restorasi.
- Untuk Dump Truck yang melayani cake ET dalam kondisi seal bucket yang bagus seperti biasanya.

Hasil Olah Data

Bidang Angkutan Luar



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

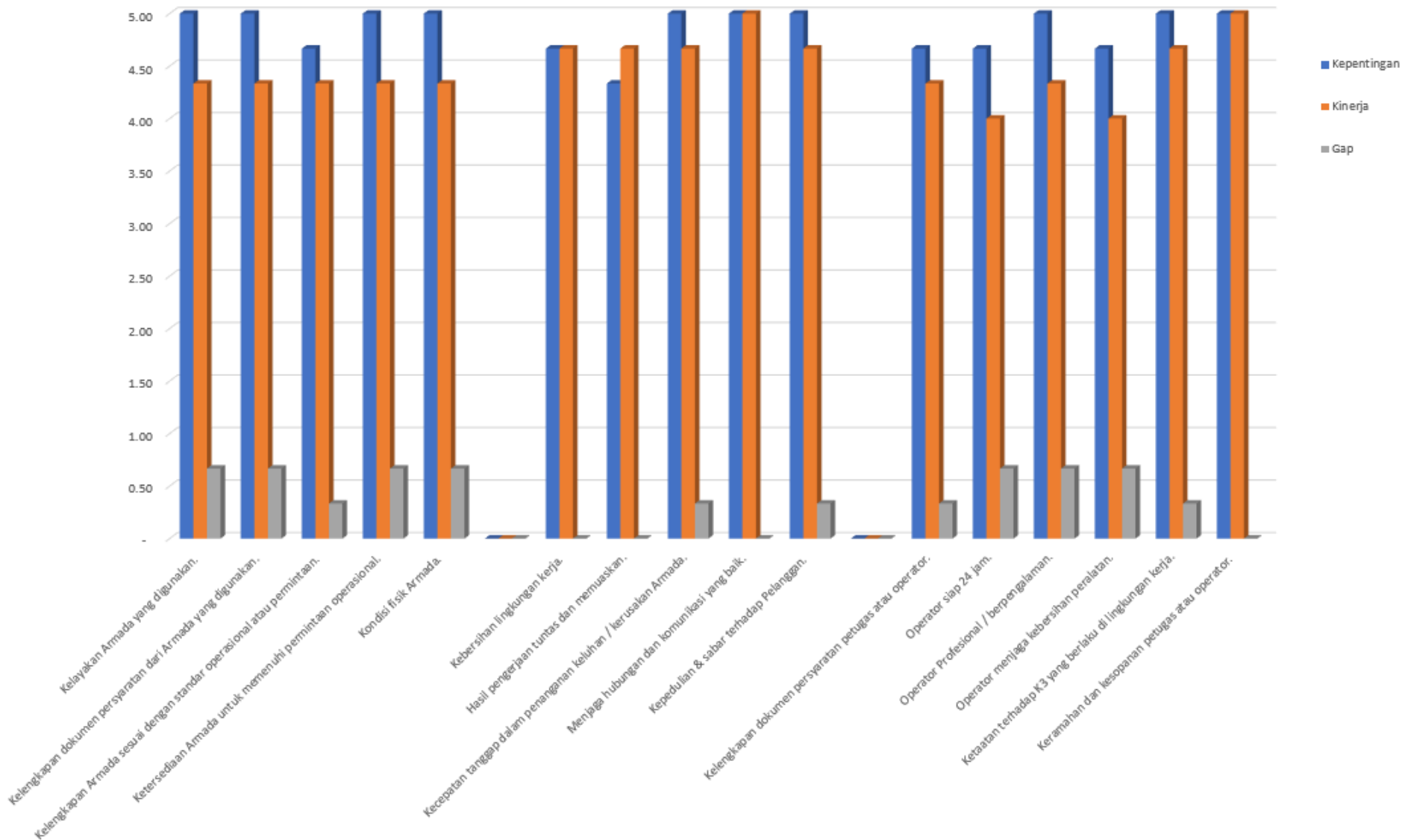
NO	VARIABEL	Rata Rata			KPT x KPS
		Kepentingan	Kinerja	Gap	
Alat / Tools					
1	Kelayakan Armada yang digunakan.	5.00	4.33	0.67	21.67
2	Kelengkapan dokumen persyaratan dari Armada yang digunakan.	5.00	4.33	0.67	21.67
3	Kelengkapan Armada sesuai dengan standar operasional atau permintaan.	4.67	4.33	0.33	20.22
4	Ketersediaan Armada untuk memenuhi permintaan operasional.	5.00	4.33	0.67	21.67
5	Kondisi fisik Armada.	5.00	4.33	0.67	21.67
Pelayanan / Service		-	-	-	-
1	Kebersihan lingkungan kerja.	4.67	4.67	-	21.78
2	Hasil pengerjaan tuntas dan memuaskan.	4.33	4.67	-	20.22
3	Kecepatan tanggap dalam penanganan keluhan / kerusakan	5.00	4.67	0.33	23.33
4	Menjaga hubungan dan komunikasi yang baik.	5.00	5.00	-	25.00
5	Kepedulian & sabar terhadap Pelanggan.	5.00	4.67	0.33	23.33
Operator / Personil		-	-	-	-
1	Kelengkapan dokumen persyaratan petugas atau operator.	4.67	4.33	0.33	20.22
2	Operator siap 24 jam.	4.67	4.00	0.67	18.67
3	Operator Profesional / berpengalaman.	5.00	4.33	0.67	21.67
4	Operator menjaga kebersihan peralatan.	4.67	4.00	0.67	18.67
5	Ketaatan terhadap K3 yang berlaku di lingkungan kerja.	5.00	4.67	0.33	23.33
6	Keramahan dan kesopanan petugas atau operator.	5.00	5.00	-	25.00
	Total	77.67			348.11

IKP = 89.64

Hasil dalam Grafik Bidang Angkutan Luar



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

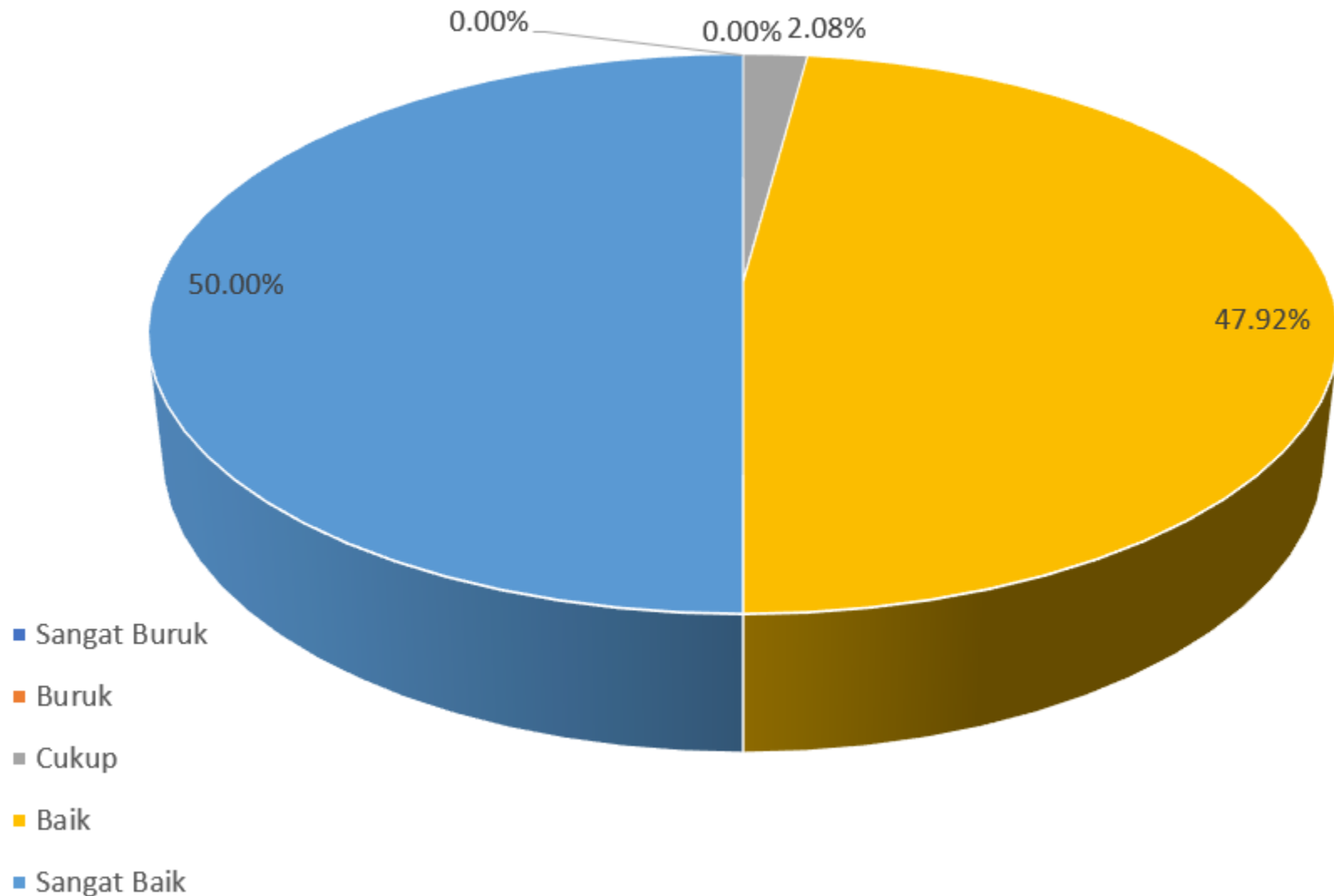


Hasil dalam Grafik

Tingkat Kepuasan Bidang Angkutan Luar



PT. PETROKOPINDO CIPTA SELARAS



Komentar atau Saran dari Pelanggan Bidang Angkutan Luar sebagai berikut :

- Para Driver beberapa kali tidak menggunakan kaca mata yang sesuai dengan SOP APD, mohon disosialisasikan supaya Driver memakai kaca mata safety. Kecepatan Truk di dalam area PT Smelting maksimal 20 km/jam, ada beberapa Truk yang berkendara melebihi batas maksimal.

Hasil Olah Data

Bidang Auto Service



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

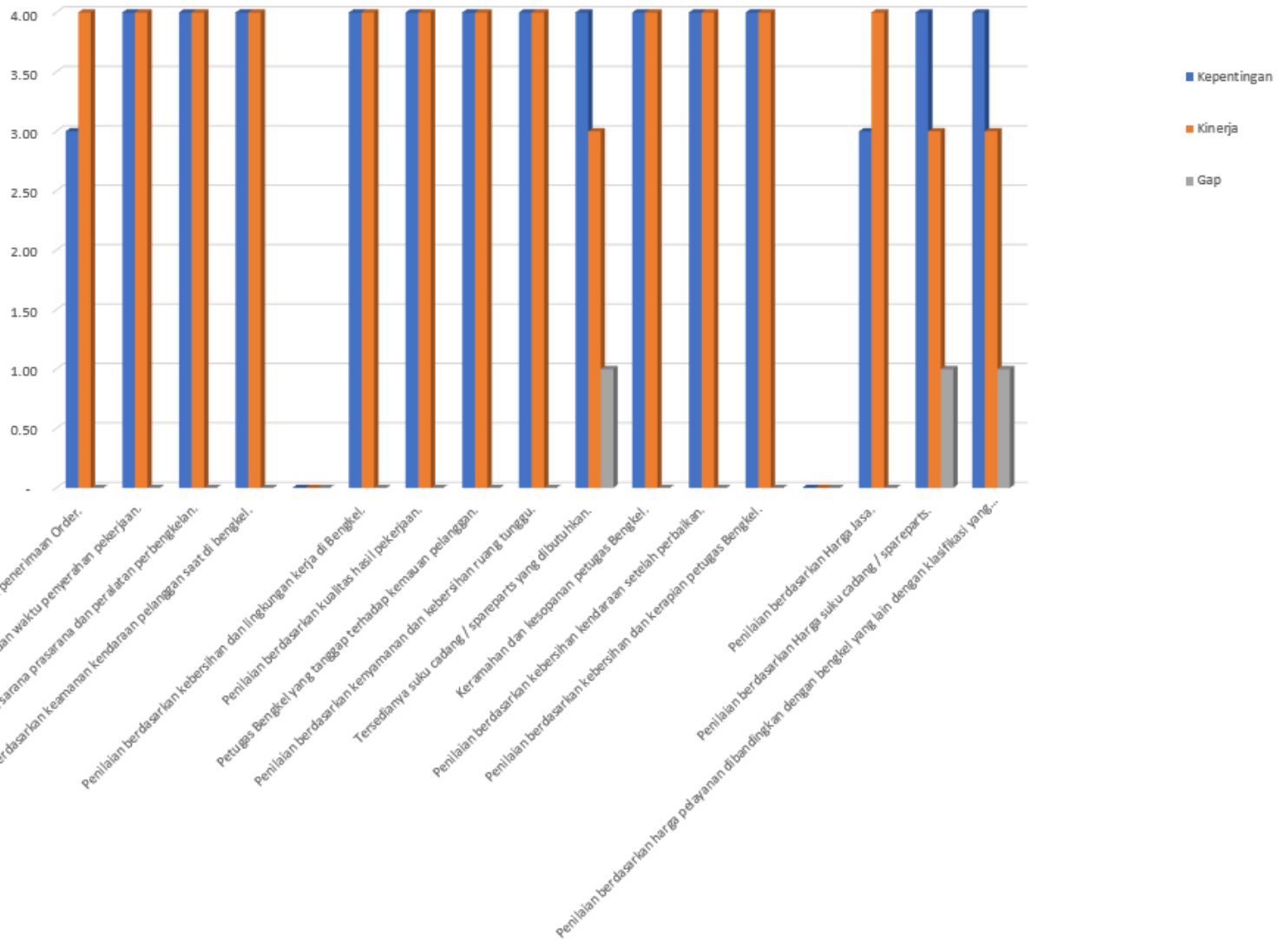
NO	VARIABEL	Rata Rata			KPT x KPS
		Kepentingan	Kinerja	Gap	
Pelaksanaan & Penyerahan Pekerjaan					
1	Penilaian berdasarkan pelayanan penerimaan Order.	3.00	4.00	-	12.00
2	Penilaian berdasarkan penggunaan kecepatan waktu pengerjaan dan	4.00	4.00	-	16.00
3	Penilaian berdasarkan kelengkapan sarana prasarana dan peralatan	4.00	4.00	-	16.00
4	Penilaian berdasarkan keamanan kendaraan pelanggan saat di bengkel.	4.00	4.00	-	16.00
Pelayanan / Service		-	-	-	-
1	Penilaian berdasarkan kebersihan dan lingkungan kerja di Bengkel.	4.00	4.00	-	16.00
2	Penilaian berdasarkan kualitas hasil pekerjaan.	4.00	4.00	-	16.00
3	Petugas Bengkel yang tanggap terhadap kemauan pelanggan.	4.00	4.00	-	16.00
4	Penilaian berdasarkan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu.	4.00	4.00	-	16.00
5	Tersedianya suku cadang / spareparts yang dibutuhkan.	4.00	3.00	1.00	12.00
6	Keramahan dan kesopanan petugas Bengkel.	4.00	4.00	-	16.00
7	Penilaian berdasarkan kebersihan kendaraan setelah perbaikan.	4.00	4.00	-	16.00
8	Penilaian berdasarkan kebersihan dan kerapian petugas Bengkel.	4.00	4.00	-	16.00
Harga		-	-	-	-
1	Penilaian berdasarkan Harga Jasa.	3.00	4.00	-	12.00
2	Penilaian berdasarkan Harga suku cadang / spareparts.	4.00	3.00	1.00	12.00
3	Penilaian berdasarkan harga pelayanan dibandingkan dengan	4.00	3.00	1.00	12.00
		-	-	-	-
	Total	58.00			220.00

IKP = 75.86

Hasil dalam Grafik Bidang Auto Service



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

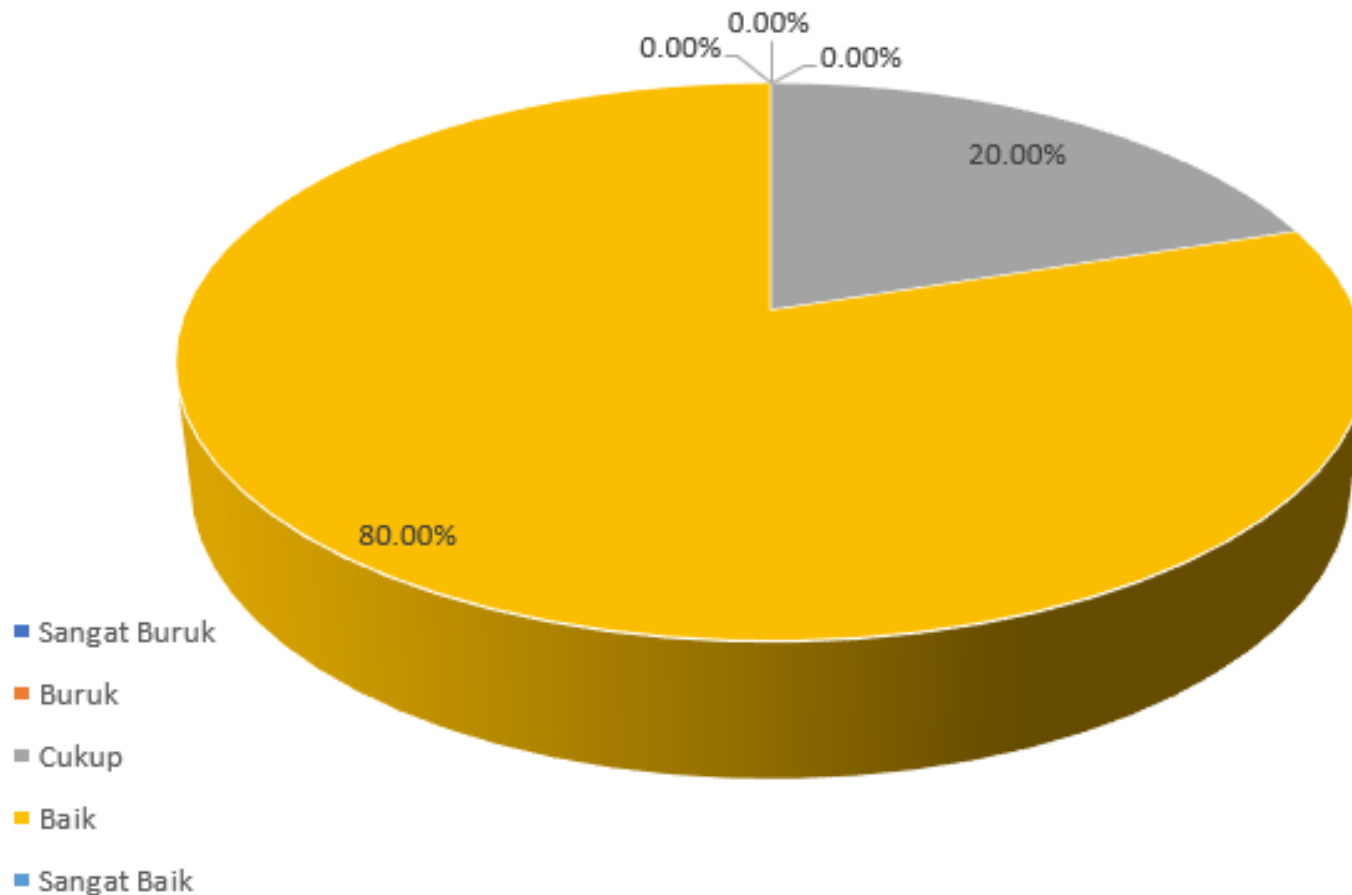


Hasil dalam Grafik

Tingkat Kepuasan Bidang Auto Service



PT. PETROKOPINDO CIPTA SELARAS



Komentar atau Saran dari Pelanggan Bidang Auto Service sebagai berikut :

- Pelayanan kepada Pelanggan diharapkan lebih cepat tanggap (*responsive*).

Hasil Olah Data

Bidang Perdagangan Jasa



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

NO	VARIABEL	Rata Rata			KPT x KPS
		Keperluan Gap	Kinerja	Gap	
Pelaksanaan & Penyerahan Pekerjaan					
1	Penilaian berdasarkan teguran atas kesalahan/penyimpangan mutu saat	3.67	4.00	-	14.67
2	Penilaian berdasarkan penggunaan waktu secara global dan waktu	4.67	4.00	0.67	18.67
3	Kelengkapan sarana prasarana sesuai dengan standar operasional	3.33	2.67	0.67	8.89
Pelayanan / Service		-	-	-	-
1	Penilaian berdasarkan kebersihan dan lingkungan kerja	5.00	4.00	1.00	20.00
2	Penilaian berdasarkan kualitas hasil pekerjaan.	4.67	4.33	0.33	20.22
3	Penilaian berdasarkan Kecepatan tanggap dalam penanganan keluhan	4.33	4.33	-	18.78
4	Menjaga hubungan dan komunikasi yang baik	5.00	5.00	-	25.00
5	Kepedulian & sabar terhadap Pelanggan	3.33	3.33	-	11.11
Ketaatan Terkait K3 Dan KIB		-	-	-	-
1	Penilaian berdasarkan kesesuaian dan ketaatan penggunaan KIB	4.67	4.33	0.33	20.22
2	Penilaian berdasarkan kepatuhan dan kedisiplinan dalam	5.00	4.67	0.33	23.33
3	Rekanan / Tenaga Pelaksana Profesional/berpengalaman dan	4.33	4.33	-	18.78
4	Keramahan dan kesopanan Rekanan / Tenaga Pelaksana Lapangan.	4.33	4.33	-	18.78
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
	Total	52.33			218.44

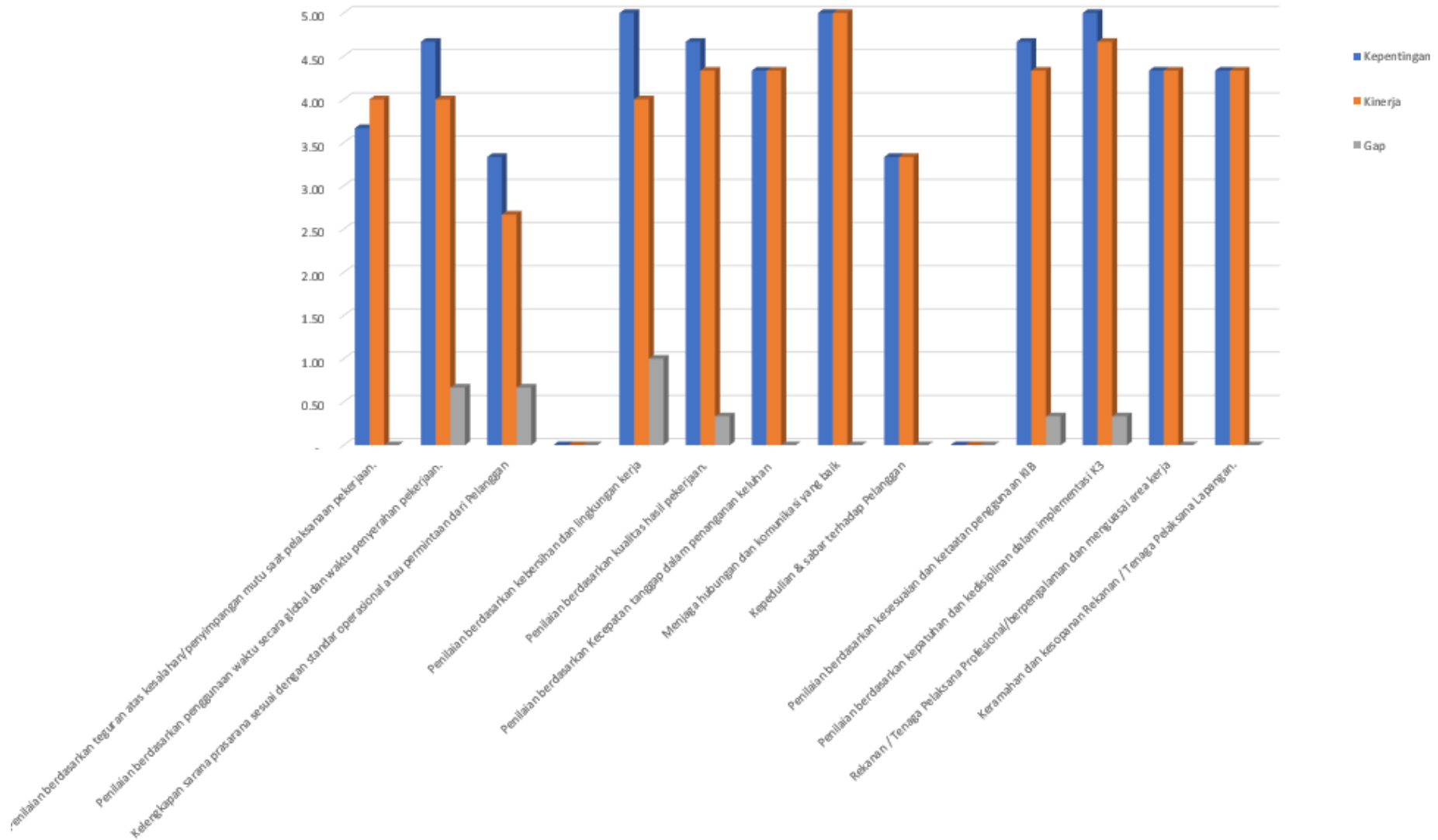
IKP = 83.48

Hasil dalam Grafik

Bidang Perdagangan Jasa



PT. PETROKOPINDO Cipta Selaras

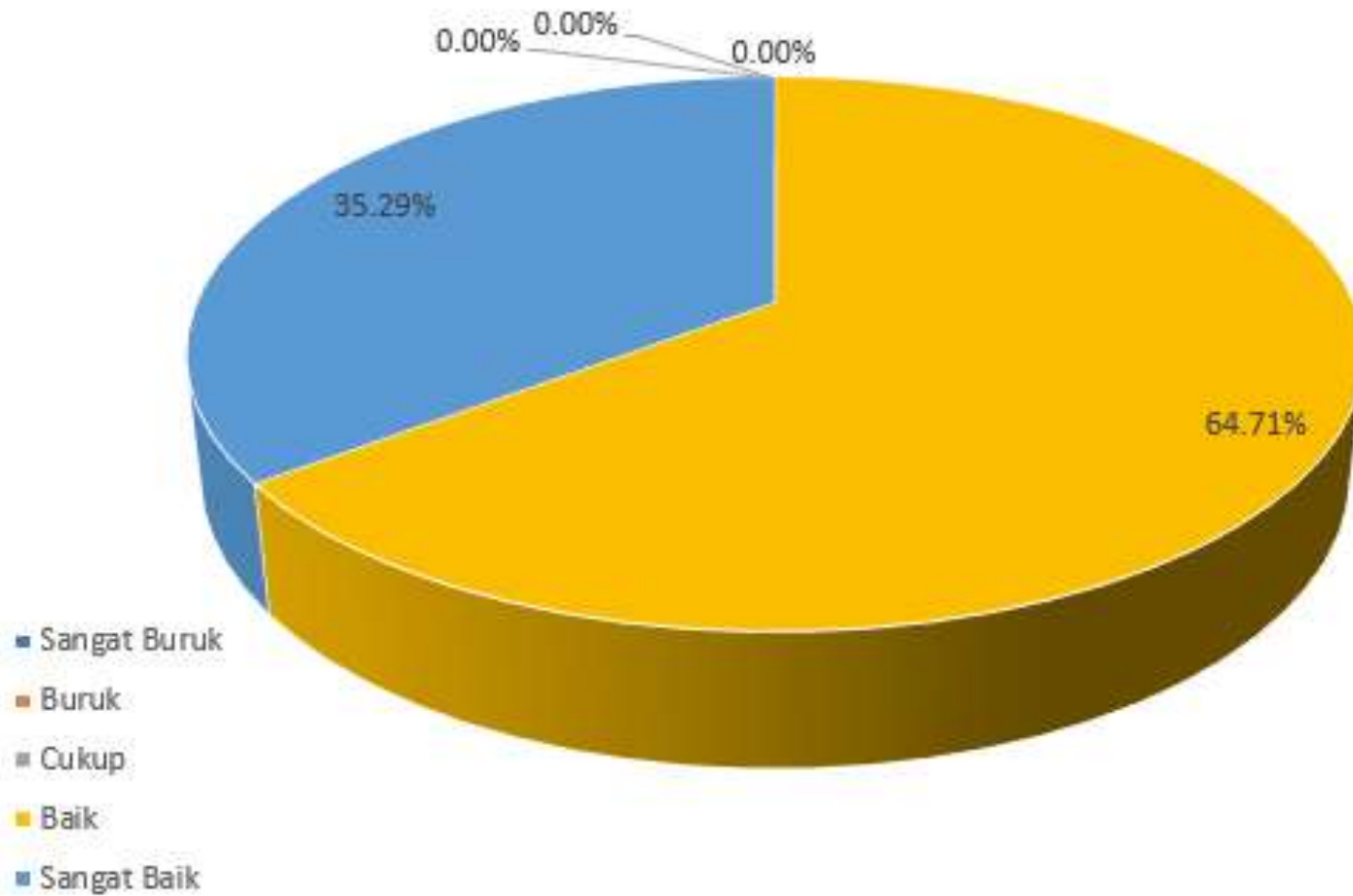


Hasil dalam Grafik

Tingkat Kepuasan Bidang Perdagangan Jasa



PT. PETROKOPINDO CIPTA SELARAS



Komentar atau Saran dari Pelanggan Bidang Auto Service sebagai berikut :

- Perlu dilakukan optimalisasi resource dan prasarana untuk pekerjaan jasa.
- Pertahankan yang sudah baik
- menambah rekanan/subcont agar pekerjaan fabrikasi bisa berjalan terus dan tidak ada keterlambatan.

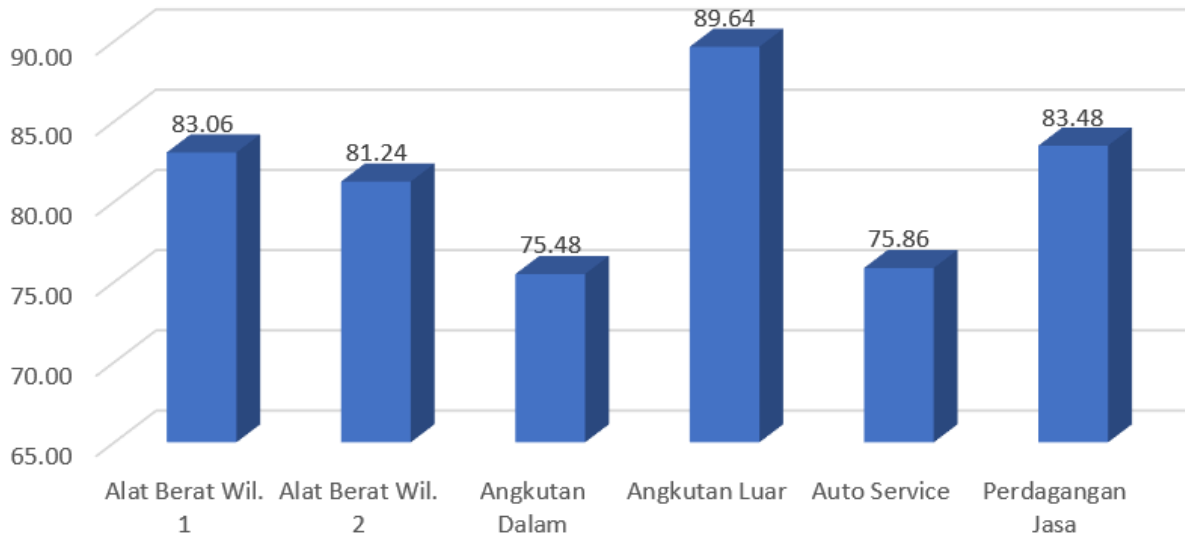
Hasil dalam Grafik

INDEK KEPUASAN PELANGGAN



PT. PETROKOPINDO CIPTA SELARAS

Rekap Indeks Kepuasan Pelanggan Smt II-2024



Visi PCS:

Menjadi Perusahaan Sarana Logistik dan Jasa lainnya yang Menjadi **Pilihan Pertama** bagi Pelanggan

Berapa Target IKP PCS di Tahun 2024 yang ditetapkan?

Jika IKP ditetapkan sebesar 80%, terlihat yang sudah mencapai target adalah Bidang Alber Wil I, Alber Wil II, Angkutan Luar, Perdagangan Jasa, sedangkan Bidang Angkutan Dalam dan Auto Service perlu dilakukan peningkatan kinerja pelayanan yang kurang baik, mencari penyebab yang menimbulkan ketidakpuasan dan melakukan tindak lanjut atas masukan dari Pelanggan supaya pada tahun 2025 dapat mencapai target IKP yang ditetapkan.

A glass bottle is tilted, pouring water. The water is splashing and creating many bubbles. Overlaid on the water are colorful letter tiles that spell out 'Terima Kasih' in two rows. The first row contains 'T' (red), 'e' (red), 'r' (blue), 'i' (yellow), 'm' (purple), and 'a' (green). The second row contains 'k' (orange), 'a' (purple), 's' (olive), 'i' (light blue), and 'h' (black).

T e r i m a
k a s i h

SEMOGA BERMANFAAT