

KUESIONER

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN KELOMPOK PERUSAHAAN PELAYARAN PT INDONESIA KENDARAAN TERMINAL

*PT Indonesia Kendaraan Terminal (PT IKT) bekerjasama dengan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), suatu lembaga pemerintah non departemen yang independen, saat ini sedang melakukan Reviu atas Pelaksanaan **Survei Kepuasan Pelanggan** atas Pelayanan Shipping Line PT IKT.*

*Survei dimaksudkan untuk mengetahui **tingkat kepuasan dan memperoleh masukan** dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan PT Indonesia Kendaraan Terminal, untuk periode mulai tanggal **1 Januari 2017 sampai dengan 30 Oktober 2017**.*

***Pendapat dan identitas responden akan dijaga kerahasiaannya.** Oleh karena itu, kami mengharap Bapak/Ibu dapat memberikan pendapat seobjektif mungkin karena hal tersebut sangat penting bagi kemajuan PT IKT dan kepuasan pelanggan..*

PETUNJUK PENGISIAN :

A. Pertanyaan Tertutup

Harapan Anda :

Berikan pendapat Anda terhadap pernyataan yang disebutkan dikaitkan dengan yang Anda harapkan atau kondisi yang seharusnya terjadi di lingkungan Car Terminal (PT IKT).

☐ Sangat Penting (SP) ☐ Penting (P) ☐ Cukup (C) ☐ Tidak Penting (TP) ☐ Sangat Tidak Penting (STP)

Yang Anda Rasakan :

Berikan pendapat Anda terhadap pernyataan yang disebutkan dikaitkan dengan yang Anda rasakan dan alami selama ini di lingkungan Car Terminal (PT IKT).

☐ Sangat Puas (SP) ☐ Puas (P) ☐ Cukup Puas (CP) ☐ Tidak Puas (TP) ☐ Sangat Tidak Puas (STP)

Contoh :

Pada pernyataan berikut Anda berpendapat adalah **penting** bahwa petugas di Pelayanan Operasi seharusnya mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, dan yang anda rasakan selama ini adalah **cukup puas** atas kemampuan komunikasi petugas dimaksud, maka jawaban anda adalah sebagai berikut :

HARAPAN ANDA					No	PERNYATAAN-PERNYATAAN	YANG ANDA RASAKAN				
SP	P	CP	TP	STP			SP	P	CP	TP	STP
	√				1	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan.			√		

Berikan **tick mark (√)** pada kolom yang anda anggap tepat.

HARAPAN ANDA					No	PERNYATAAN-PERNYATAAN	YANG ANDA RASAKAN				
SP	P	CP	TP	STP			SP	P	CP	TP	STP
					1	Kemudahan dalam akses <i>annoucemnet</i> / RPKOP (Rencana Penyandaran Kapal dan Operasional Planning) kapal.					
					2	Kesiapan alat bantu Bongkat Muat.					
					3	Pelayanan Bongkar/Muat di Terminal.					
					4	Pelayanan/penanganan barang/Kargo di dalam Kapal oleh IKT.					
					5	Kecepatan Bongkar Muat sudah sesuai dengan Perencanaan.					
					6	Keamanan dan Keselamatan Kargo selama Bongkar Muat.					
					7	Kecukupan Personil Bongkar Muat terhadap kegiatan Bongkar Muat/Penanganan Kargo di Terminal dan di dalam Kapal.					
					8	Kondisi Fasilitas Dermaga dan Lapangan PT IKT dalam keadaan baik.					
					9	Kelengkapan rambu – rambu lalu lintas & petunjuk arah didalam area terminal.					
					10	Ketersediaan, kelengkapan, dan kebersihan fasilitas umum (tempat istirahat, toilet, kantin, dll).					
					11	Kesesuaian pembayaran dengan tarif yang telah ditetapkan.					
					12	Nota tagihan diselesaikan secara cepat.					
					13	Nota tagihan telah dihitung dengan cermat/akurat.					
					14	Petugas PT IKT menangani keluhan secara cepat.					
					15	Petugas PT IKT memiliki kemauan untuk membantu menyelesaikan keluhan pelanggan.					
					16	Petugas PT IKT memberikan pelayanan tanpa membedakan pelanggan.					
					17	Petugas PT IKT yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan mudah dihubungi.					

HARAPAN ANDA					No	PERNYATAAN-PERNYATAAN	YANG ANDA RASAKAN				
SP	P	CP	TP	STP			SP	P	CP	TP	STP
					18	Kelengkapan dokumen administrasi perencanaan pelayanan kapal.					
					19	Petugas PT IKT mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan.					
					20	Alokasi waktu rapat perencanaan pelayanan kapal.					
					21	Kenyamanan fasilitas <i>office</i> /ruang kerja.					
					22	Kenyamanan ruang rapat di kantor IKT.					
					23	Kenyamanan fasilitas parkir kendaraan <i>customer</i> di kantor IKT.					

B. Pertanyaan Tertutup (Jawaban atas pertanyaan di bawah ini bersifat terbuka dan bebas)

1. Secara keseluruhan bagaimana tingkat kepuasan Anda?

- ☐ Tidak Puas
 ☐ Kurang Puas
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

Jika anda tidak puas/kurang puas, jelaskan apa penyebabnya?

.....

.....

.....

2. Dari layanan berikut, manakah yang menurut Anda harus ditingkatkan pelayanannya? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- ☐ YOR (Yard Occupation Ratio)
☐ U/S/H (Kecepatan Bongkar Muat Kapal)
☐ Lainnya. Sebutkan

3. Berapa kali anda dalam setahun menggunakan jasa Car Terminal/IKT ? kali

4. Apakah pelayanan yang diperoleh telah sepadan dengan biaya yang Anda bayarkan (value for money) jika dibandingkan dengan pelabuhan lain (di luar negeri) untuk pelayanan yang sama?

- ☐ Terlalu mahal
 ☐ Sepadan
 ☐ Terlalu murah

Alasan :

.....

.....

5. Apakah terdapat pembayaran tambahan diluar tarif yang berlaku (pungutan liar)?

☐ Ya ☐ Tidak

Jika jawaban atas pertanyaan di atas adalah "Ya", pada proses mana pembayaran di luar tarif terjadi:

- a. Bongkar/muat b. Penumpukan c. Receiving/delivery d. Pembayaran
e. Gate in/out f. Lainnya, sebutkan

6. Apakah sistem dan prosedur pelayanan bongkar muat Kendaraan sudah memenuhi kepuasan pelanggan?

☐ Ya ☐ Tidak

Bila Tidak, jelaskan
.....
.....

7. Apakah Anda mengetahui bahwa di car terminal terdapat beberapa instansi yang terkait dalam kegiatan di pelabuhan, yaitu: PT Pelabuhan Tanjung Priok; PT Jasa Armada Indonesia; Balai Karantina; Bea Cukai; Kepolisian; Imigrasi; Otoritas Pelabuhan; Syahbandar.

☐ Ya ☐ Tidak

8. Dari instansi yang disebutkan dalam pertanyaan nomor 7, instansi mana yang masih perlu meningkatkan kinerjanya? (pilihan bisa lebih dari satu):

- a. Car terminal/PT IKT; b. PT Pelabuhan Tanjung Priok;
c. PT Jasa Armada Indonesia; d. Balai Karantina
e. Bea Cukai; f. Kepolisian
g. Imigrasi h. Otoritas Pelabuhan;
i. Syahbandar.

9. Apa pendapat Anda mengenai website car terminal/IKT, dikaitkan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan kecepatan pelayanan pelanggan? Jelaskan

.....
.....

10. Apakah perencanaan slot parkir (baik di stall area, gedung parkir dan lapangan penumpukan) telah dikelola dengan baik oleh PT IKT?

☐ Ya ☐ Tidak

Bila Tidak, jelaskan
.....
.....

11. Apakah Anda telah mengetahui adanya aplikasi CARTRUST yang digunakan pada announcement carrier maupun kargo?

☐ Ya ☐ Tidak

12. Bila "ya", Apakah Anda telah menggunakan aplikasi CARTRUST tersebut?

☐ Ya ☐ Tidak

13. Bila "ya", Bagaimana penilaian Anda secara terhadap kecepatan, kelancaran, dan keamanan akses sistem aplikasi CARTRUST tersebut? Jelaskan

.....

14. Apakah Anda mengetahui adanya layanan baru dari PT IKT di luar jasa bongkar muat, yaitu (Vehicle/Equipment Processing Centre) (VPC/EPC)?

☐ Ya ☐ Tidak

15. Bila "ya", Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan tersebut? Jelaskan

.....

16. Apa saran Anda untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

.....

DATA RESPONDEN

(Identitas anda akan kami rahasiakan dan tidak akan dimuat dalam laporan)

1. Nama Perusahaan :

2. Jabatan :



Terima kasih, anda telah berpartisipasi dalam usaha peningkatan kinerja PT Indonesia Kendaraan Terminal dengan memberikan informasi yang objektif