

F

NOMOR RESPONDEN :
(diisi oleh surveyor)

**KUESIONER EVALUASI ASPEK PELAYANAN PENUMPANG
DI PELABUHAN KAPAL/FERRY ANGKUTAN LEBARAN 2017**



Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta
Jl. Marunda Makmur Cilincing, Jakarta Utara 14150, Indonesia
Phone : (62-21) 8899.1618 (Hunting)
Fax : (62-21) 4483.4345
E-mail: webmaster@stipjakarta.ac.id

Responden : PENUMPANG KAPAL

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta pada tahun 2017 akan melakukan evaluasi aspek pelayanan penumpang kapal penumpang di pelabuhan kapal / ferry Angkutan Lebaran 2017

Dalam rangka mendukung hasil analisis untuk evaluasi tersebut, kami mohon partisipasi anda untuk dapat mengisi jawaban dalam kuesioner sesuai dengan pengalaman yang anda rasakan.

Atas partisipasi dan kesediaan anda kami ucapkan terimakasih.

A. DATA RESPONDEN

Mohon beri tanda silang (x) pada pilihan saudara/i :

1. Saya berusia :

- ≤ 20 tahun b. 21 – 25 tahun c. 26 – 30 tahun
- d. 31 – 35 tahun e. 36 – 40 tahun f. 41 – 45 tahun
- g. 46 – 50 tahun h. 51 – 55 tahun i. ≥ 56 tahun

2. Pendidikan terakhir saya :

- a. Setingkat SLTP b. Setingkat SLTA c. Diploma
- d. Strata 1 e. Strata 2 f. Lainnya.....

3. Pekerjaan saya :

- a. Pelajar/mahasiswa b. Karyawan c. PNS/TNI/Polisi
- d. Wiraswasta e. Nelayan e. Lainnya.....

4. Berapa kali anda melakukan perjalanan melalui pelabuhan ini dalam 2 tahun terakhir? :

- a. 1 – 3 kali b. 7 – 9 kali
- b. 4 – 6 kali d. > 9 kali

5. Kapan terakhir kali anda melakukan perjalanan melalui pelabuhan ini ? Tahun..... Bulan.....

6. Daerah/ Kota/ Pulau anda berasal ?.....

7. Nomor HP anda ?

8. Saran.....
.....
.....
.....

B. PERSEPSI DAN HARAPAN TERHADAP ASPEK PELAYANAN

Beri tanda silang (x) pada pilihan Anda.

**KETERANGAN PILIHAN
KOLOM KIRI**

STS = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 N = Netral
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

**KETERANGAN PILIHAN KOLOM
KANAN**

STP = Sangat Tidak Perlu
 TP = Tidak Perlu
 N = Netral
 P = Perlu
 SP = Sangat Perlu

PERSEPSI					PERNYATAAN	HARAPAN				
STS	TS	N	S	SS		STP	TP	N	P	SP
					1) Pelabuhan mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman.					
					2) Proses pembelian tiket dapat berlangsung cepat (Tidak antri) dan mudah					
					3) Proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat (tidak antri) dan mudah (tidak bertele-tele)					
					4) Proses naik ke kapal dari Loket pembelian tiket sampai pintu masuk ke kapal dapat berlangsung cepat (Tidak jauh)					
					5) Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat udara jelas dan mudah dimengerti					
					6) Pengeras suara untuk informasi dapat terdengar dengan jelas					
					7) Pelabuhan memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas.					
					8) Ruang tunggu di Pelabuhan cukup luas					
					9) Ruang tunggu di Pelabuhan cukup nyaman (bersih, sejuk, dan terang)					
					10) Ruang tunggu di Pelabuhan memiliki tempat duduk yang memadai.					
					11) Ruang tunggu di Pelabuhan memiliki penyejuk ruangan yang memadai.					
					12) Fasilitas bagi orang cacat (mis. tuna netra, tuna daksa) cukup memadai					
					13) Toilet di Pelabuhan bersih dan memadai .					
					14) Fasilitas umum (kantin/restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, mushola dan toko buku) cukup memadai.					
					15) Secara umum kebersihan di terminal penumpang Pelabuhan telah memadai.					
					16) Pelabuhan memiliki fasilitas nursery room bagi bayi dan ibu menyusui					
					17) Petugas yang menangani penumpang mudah dikenali					

===Terima Kasih Atas Partisipasi Anda===