

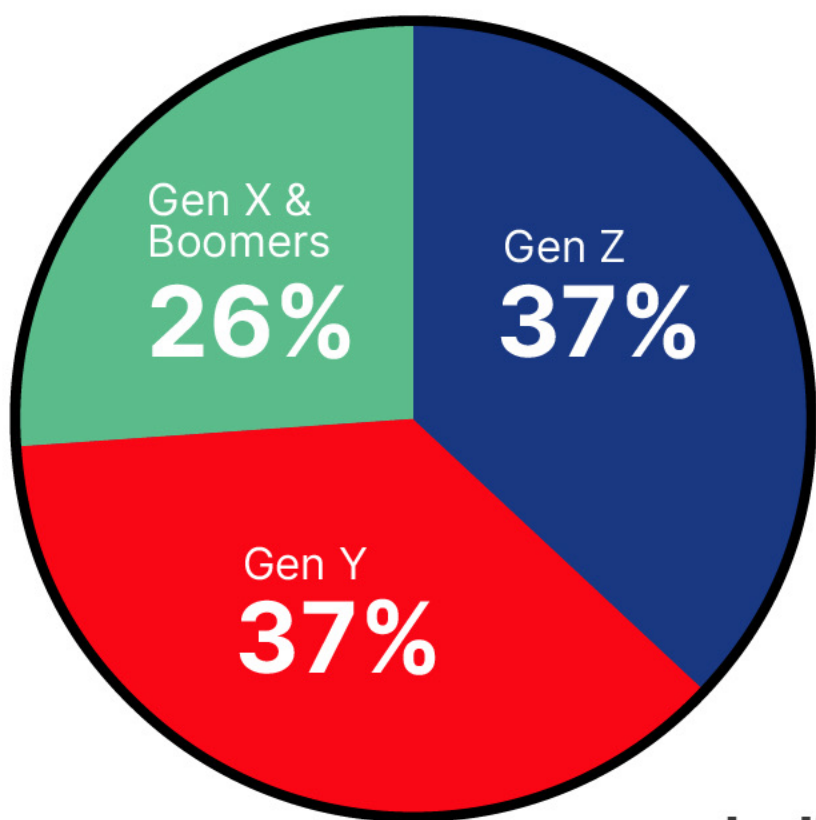
Studi Kepuasan Pelanggan ASDP 2025

Bagaimana Pengalaman Pengguna Layanan Penyeberangan ASDP?

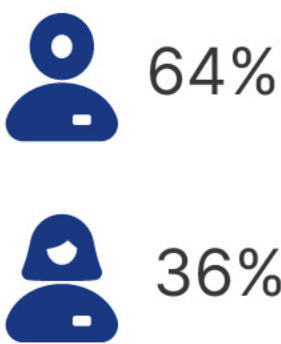
Tentang Studi Ini

Survei ini mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan ASDP terhadap layanan kapal dan pelabuhan kepada 3.000 responden di 27 Cabang ASDP dengan menggunakan framework PermenPANRB No. 14 Tahun 2017. Proses survei kuantitatif dilaksanakan pada 12 September - 10 Oktober 2025.

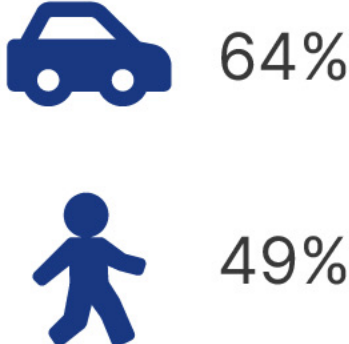
Profil Responden



Gender



Kategori responden



Indikator CSI:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ✓ Informasi & Persyaratan Pelayanan | ✓ Kompetensi Petugas |
| ✓ Sistem, Mekanisme, Prosedur | ✓ Perilaku Petugas |
| ✓ Waktu Layanan | ✓ Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| ✓ Biaya/Tarif | ✓ Sarana dan Prasarana |
| ✓ Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | |

Analisis utama:

- Customer Satisfaction Index (CSI)
- Gap Analysis (harapan vs kinerja)
- Importance Performance Matrix (IPM)
- Net Promoter Score (NPS)
- Social Media Listening (SML)

Hasil Utama Kepuasan Pelanggan (CSI)



Indikator dengan skor tertinggi:

- ✓ Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- ✓ Perilaku & Kompetensi Petugas
- ✓ Waktu Layanan

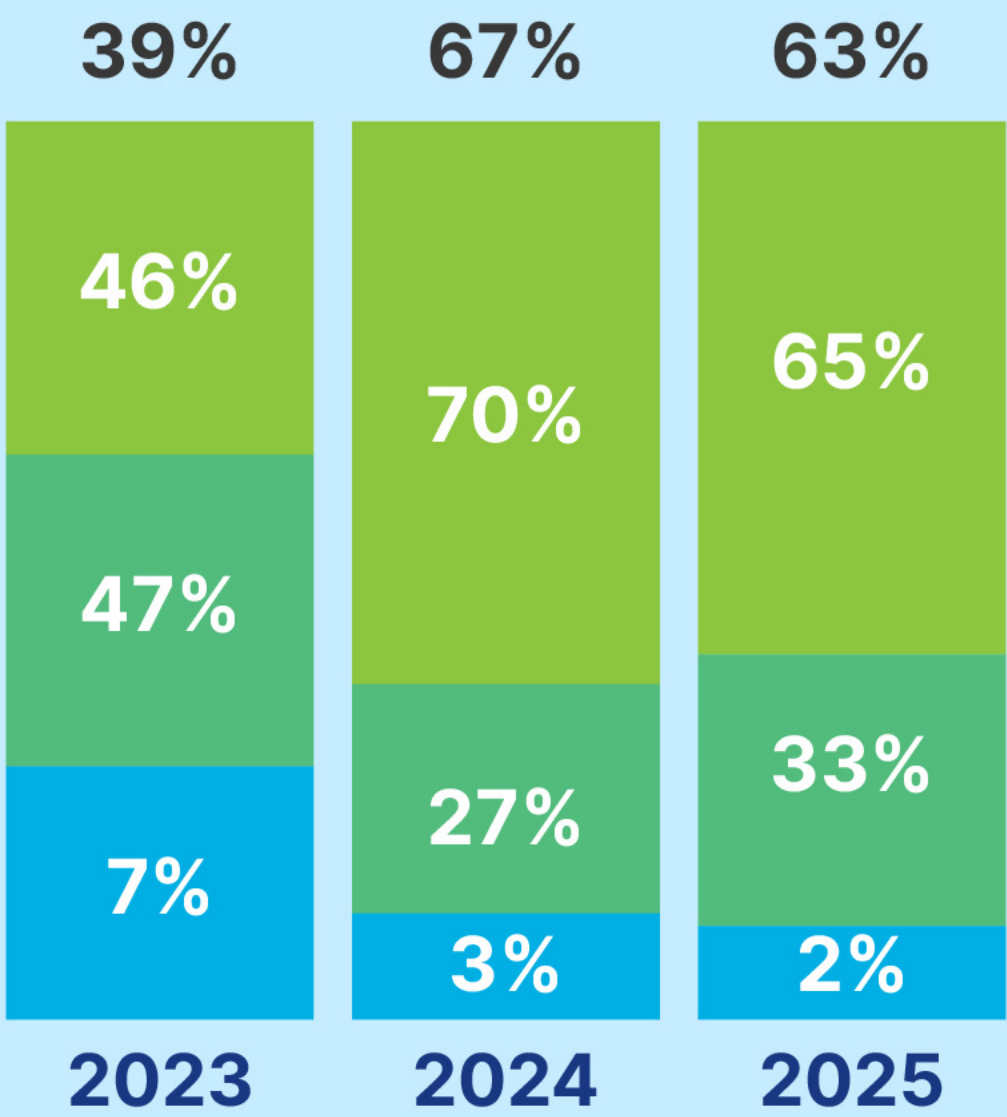
Indikator dengan skor terendah:

- ✓ Produk/Jenis Pelayanan
- ✓ Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kualitas proses dinilai baik, namun aspek produk dan informasi masih perlu diperkuat

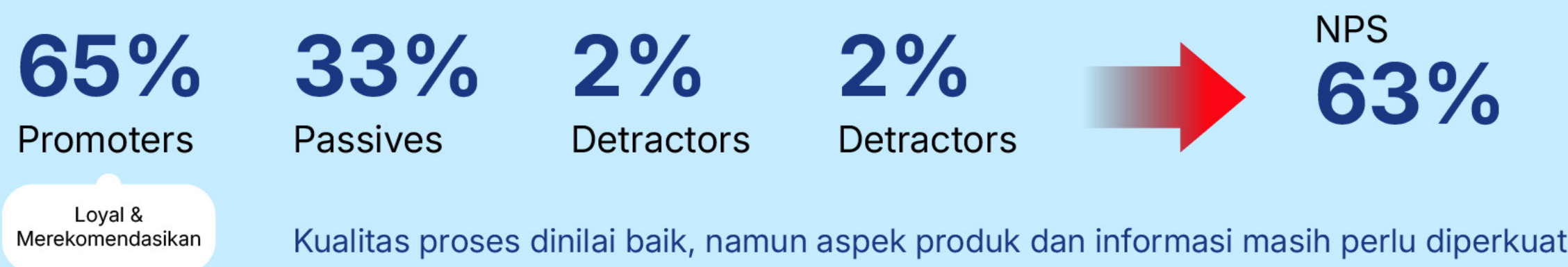
Loyalitas Pelanggan (NPS)

Q71. Dari skala 0–10, Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan lintasan ini ke keluarga/teman? [SA]



- Promoters (Nilai 9–10)**
Pelanggan yang loyal yang akan merekomendasikan layanan penyeberangan yang digunakan kepada orang sekitarnya
- Passives (Nilai 7–8)**
Pelanggan yang cukup puas namun cenderung tidak memberikan rekomendasi
- Detractors (Nilai 0–6)**
Pelanggan yang tidak puas dan dapat mempengaruhi orang lain dengan kata-kata negatif tentang layanan penyeberangan yang digunakan.

Apakah pelanggan mau merekomendasikan ASDP?



Kesenjangan Layanan (Gap Analysis)

- Produk/Jenis Pelayanan
- Harapan

Di mana harapan pelanggan belum terpenuhi?

Gap tertinggi sering terjadi pada:
Produk/Jenis Pelayanan

Gap terendah pada:
Waktu Layanan



Ekspektasi pelanggan seringkali lebih cepat meningkat yang harus diiringi dengan peningkatan kualitas layanan

Prioritas Perbaikan (IPM)

Fokus utama peningkatan layanan:

Prioritas Tinggi

- ✓ Informasi & Persyaratan Layanan
- ✓ Biaya/Tarif

Prioritas Menengah

- ✓ Produk/Jenis Pelayanan
- ✓ Penanganan, Pengaduan, Saran & Masukan

Temuan Kualitatif Penting

Apa yang dirasakan langsung oleh pelanggan?

Hal yang diapresiasi

- ✓ Pelayanan petugas yang ramah
- ✓ Proses boarding yang relatif tertib
- ✓ Digitalisasi tiket (Ferizy)

Tantangan utama

- ❗ Fasilitas kapal & pelabuhan belum merata
- ❗ Perlunya penguatan pengelolaan informasi terutama yang berkaitan dengan perubahan jadwal
- ❗ Pemerataan kualitas layanan di Indonesia Timur, penguatan pengawasan internal, peningkatan manajemen antrian dan informasi layanan.

Sentimen Media Sosial (SML)

Apa yang dibicarakan publik?
(Periode analisis: 1 Jan – 31 Okt 2025)

Topik paling sering dibahas:



Tiket & aplikasi Ferizy



Antrean & waktu tunggu



Fasilitas kapal

Sentimen cenderung netral–positif, dengan keluhan umumnya pada antrean dan fasilitas

Komitmen ASDP

01 Transformasi Terencana Menuju ASDP 2045

ASDP berkomitmen menjalankan transformasi bertahap dan berkelanjutan untuk memperkuat peran sebagai tulang punggung konektivitas maritim nasional, dengan fokus pada penguatan SDM, layanan, dan teknologi.

02 Digitalisasi sebagai Penggerak Layanan & Bisnis

Melalui Ferizy dan pengembangan teknologi digital, ASDP mendorong efisiensi layanan, keselamatan, dan integrasi ekosistem penyeberangan sebagai fondasi pertumbuhan jangka panjang.

03 Standar Layanan Nasional yang Andal & Inklusif

ASDP menegaskan komitmen menghadirkan standar pelayanan yang konsisten, aman, dan berorientasi pelanggan di seluruh wilayah Indonesia, dengan perhatian khusus pada kawasan Timur dan 3T.