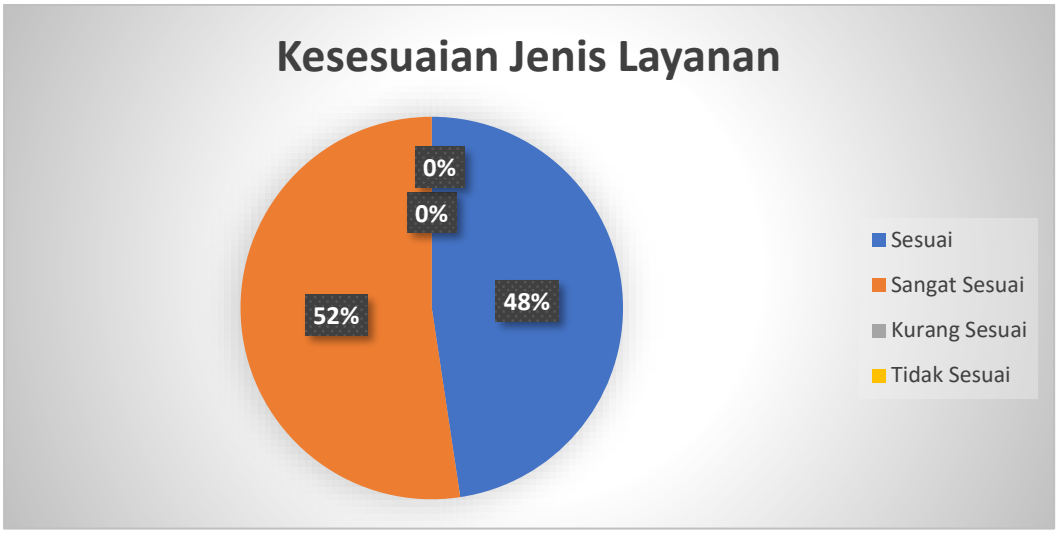
Rekapitulasi Hasil Pengelolaan Data

Survei Kepuasan Masyarakat

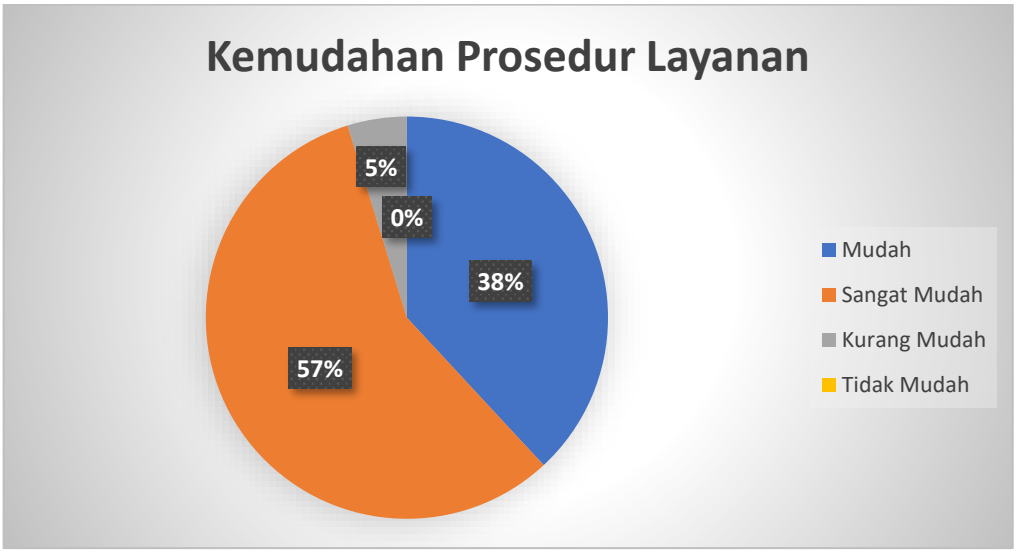
1. Kesesuaian Jenis Layanan

   Sebanyak 1**0 orang (48%)** menyatakan Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya **Sesuai**, **11 orang (52%)** menyatakan **Sangat Sesuai**, dan Tidak ada responden (0**%)** menyatakan **Kurang Sesuai**. Tidak ada responden (0%) yang menyatakan **Tidak Sesuai**.



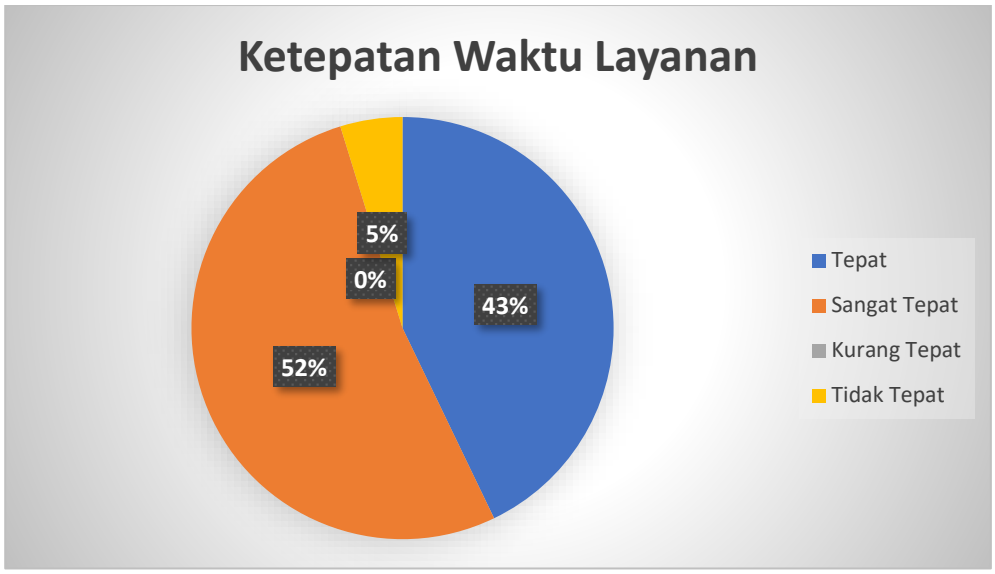
2. Kemudahan Prosedur Layanan

   Sebanyak **8 orang (38%)** responden menyatakan Prosedur Layanan di Unit Pelaksana Badan Pengatur Jalan Tol Mudah, **12 orang (57%)** menyatakan **Sangat Mudah**, **1 orang (5%)** menyatakan **Kurang Mudah**. Tidak ada responden (0%) yang menyatakan **Prosedur Layanan Tidak Mudah**.



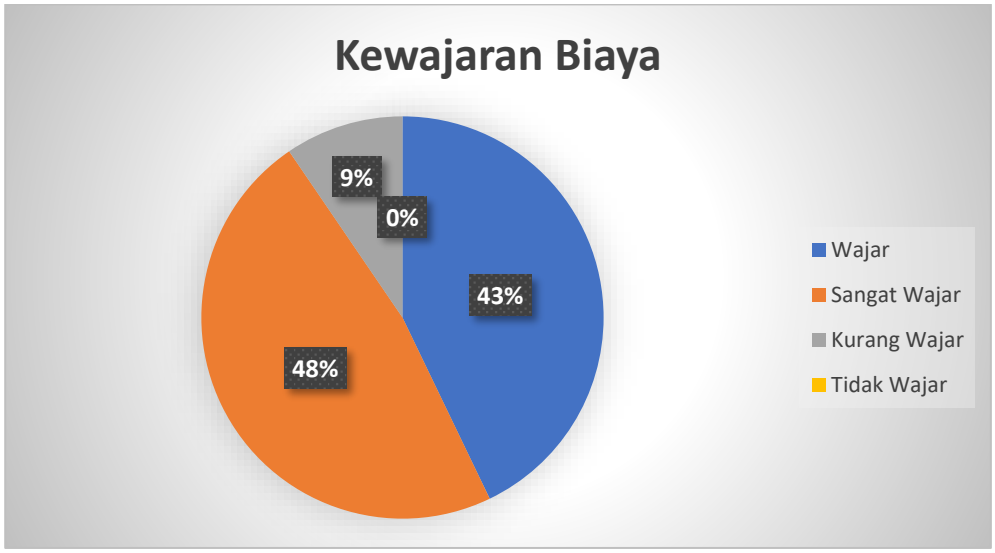
3. Ketepatan Waktu Layanan

Sebanyak **9 orang (43%)** responden menyatakan Ketepatan Waktu Layanan di Unit Pelaksana Badan Pengatur Jalan Tol **Tepat**, **11 orang (52%)** menyatakan **Sangat Tepat**, **1 orang (5%)** menyatakan **Tidak Tepat,** Tidak ada responden (0%) yang menyatakan **Kurang Tepat**



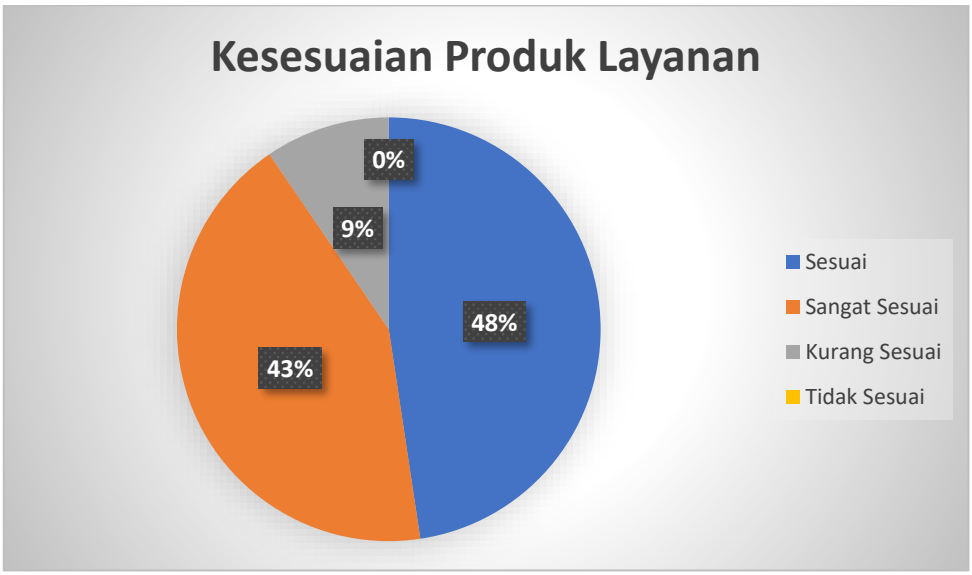
4. Kewajaran Biaya/Tarif

Dinilai dari kewajaran biaya atau tarif, sebanyak **9 orang (43%)** menilai Biaya dan Tarif Layanan Badan Usaha Jalan Tol **Wajar**, **10 orang (48%)** menyatakan **Sangat Wajar**, **2 orang (9%)** menyatakan **Kurang Wajar, Tidak ada responden (0%)** menyatakan Biaya dan Tarif Layanan Tidak Wajar.



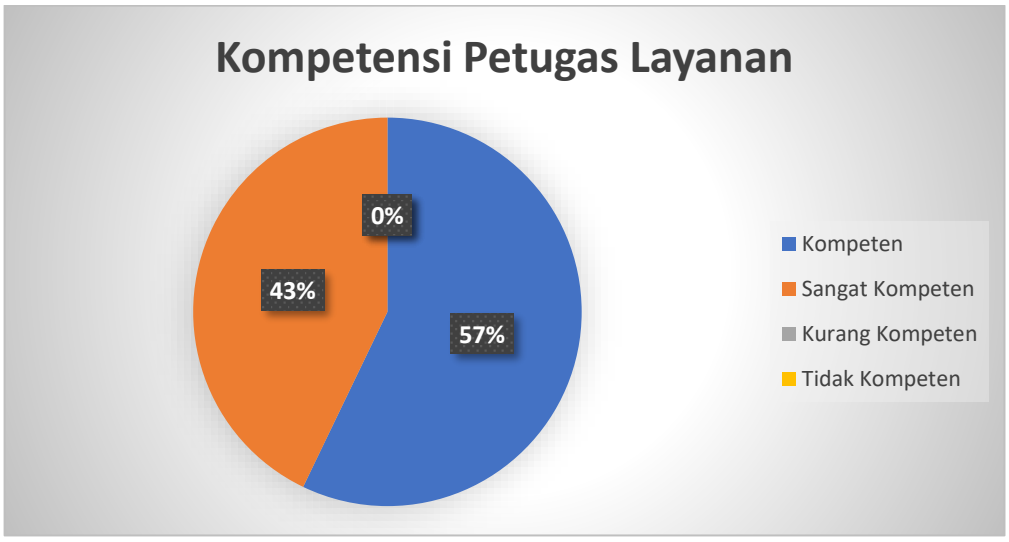
5. Kesesuaian Produk Layanan

Pendapat responden tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberika**n**, sebanyak **10 orang (48%)** menyatakan **Sesuai**, **9 orang (43%)** menyatakan **Sangat Sesuai**, dan **2 orang (9%)** menyatakan **Kurang Sesuai**, Tidak ada responden (0%) yang menyatakan **Tidak Sesuai**.



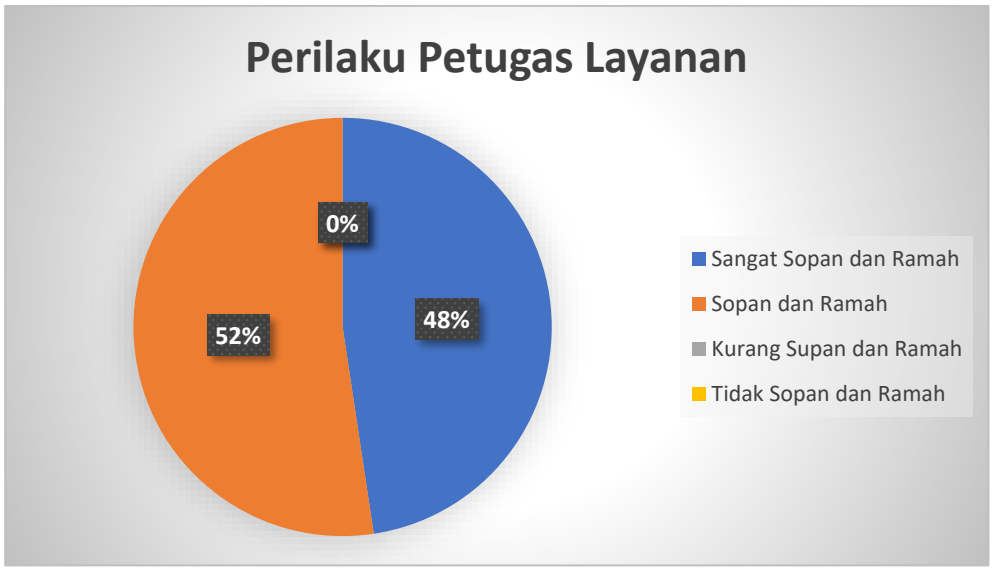
6. Kompetensi Petugas Layanan

Pendapat responden tentang Kompetensi Petugas dalam pelayanan, sebanyak **9 orang (43%)** menyatakan **Sangat Kompeten**, **12 orang (57%)** menyatakan **Kompeten**. Tidak ada responden (0%) yang menyatakan **Kurang Kompeten** maupun **Tidak Kompeten**.



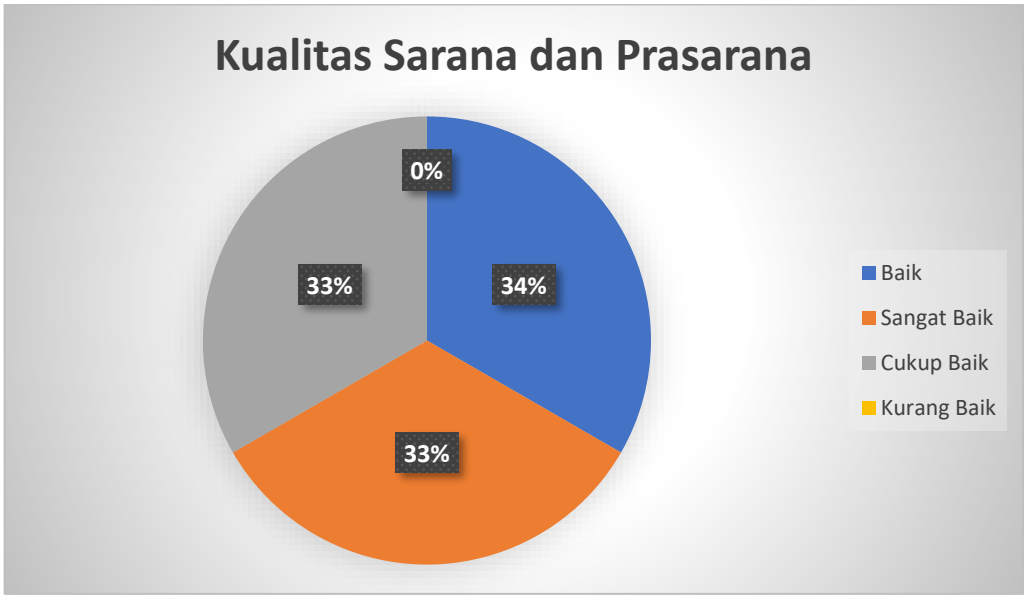
7. Perilaku Petugas Layanan

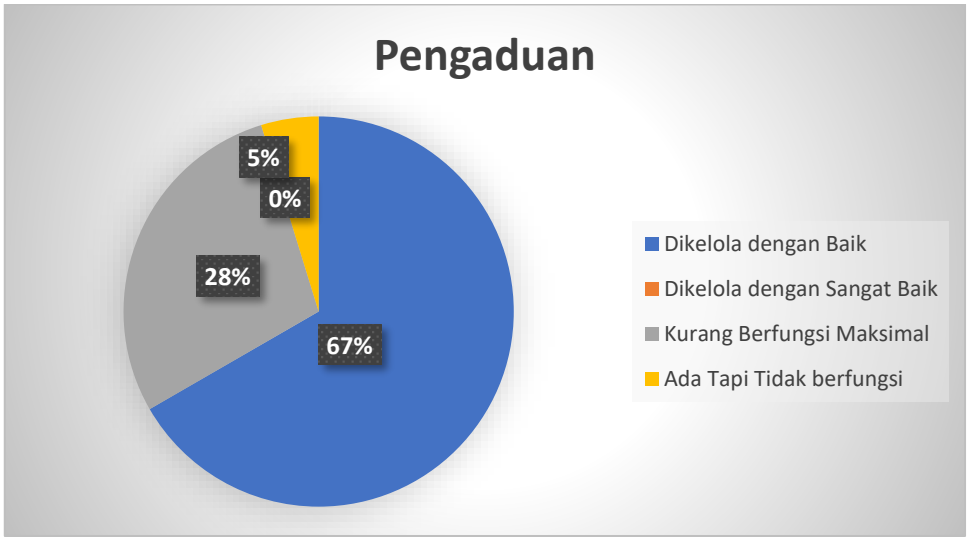
Pendapat responden tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, sebanyak **10 orang responden (48%)** menyatakan **Sangat Sopan dan Sangat Ramah**, sedangkan **11 orang responden (52%)** menyatakan **Sopan dan Ramah**. Tidak ada responden (0%) yang menyatakan **Kurang Sopan dan Kurang Ramah**, maupun **Tidak Sopan dan Tidak Ramah**.



8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pendapat responden tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada BPJT, sebanyak **7 orang (33%)** menyatakan **pelayanan Sangat Baik**, **7 orang (34%)** menyatakan **Baik**, **7 orang (33%)** menyatakan **Cukup**, Tidak ada responden (0%) yang menyatakan **Kurang**.



9. Penanganan Pengaduan

Pendapat responden tentang Penanganan Pengaduan pengguna layanan di BPJT, **14 orang (67%)** menyatakan Penanganan **Dikelola Dengan Baik**. Sedangkan sebanyak **6 orang (28%)** menyatakan BPJT memiliki penanganan **Kurang Berfungsi Maksimal**, dan **1 orang (5%)** yang menyatakan **Ada Tapi Tidak Berfungsi**. Tidak ada responden **(0%)** menyatakan **Dikelola dengan Sangat Baik**