

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terkait dengan Tanggung Jawab Kepada Konsumen

Corporate Social Responsibilities to Consumer

Kebijakan

Perseroan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai aspek yang mendasar dan penting. Keamanan, kenyamanan dan kelancaran di jalan tol bagi pengguna jalan tol adalah komitmen Perseroan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.

Industri jalan tol di Indonesia mempunyai Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal yang harus dicapai Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol.

Untuk memenuhi SPM tersebut, Perseroan mengeluarkan Surat Edaran No. 14/SE-DIR/2015 tentang Pedoman Pengukuran Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol serta Kebijakan Direksi No. 111/KPTS/2011 tentang Pedoman Pelayanan Ekselen di Lingkungan PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

Target

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16/PRT/M/2014 yang menyatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal yang harus dicapai Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol adalah Kondisi Jalan Tol, Kecepatan Tempuh Rata-rata, Aksesibilitas, Keselamatan, Lingkungan, dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TI/TIP). Maka Perseroan menargetkan untuk selalu memenuhi SPM tersebut ataupun menyelesaikan setiap pengaduan yang masuk sesuai dengan *standar level agreement*. Terkait dengan kepuasan pelanggan, Perseroan rutin melaksanakan kegiatan survei kepuasan konsumen yang hasilnya diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen pengguna jalan tol.

Kegiatan

Standar Pelayanan Minimal

Beberapa cara telah dilakukan dan disempurnakan pada tahun 2018, tidak lain untuk memberikan kenyamanan dan jaminan perlindungan konsumen melalui jalan tol yang lancar aman dan nyaman. Sebagaimana telah disebutkan di atas, Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal yang harus dicapai Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol.

Policy

The company regards its consumer satisfaction as a basic and important aspect. Security, convenience, and smoothness in toll roads for users are the company's commitment to realize consumer satisfaction.

The toll road industry in Indonesia sets the Minimum Service Standard (SPM) stipulated based on the Regulation of Ministry of Public Works No. 16/PRT/M/2014 on Minimum Service Standard to be achieved by Toll Road Companies to improve their service to toll road users.

To meet the above SPM, the Company issued a Circular Letter No. 14/SE-DIR/2015 on Guideline on Measuring the Fulfillment of Minimum Service Standard (SPM) of Toll Road and Directors' Policy No. 111/KPTS/2011 on Guideline of Excellent Service at PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

Target

In accordance with the Regulation of Ministry of Public Works No. 16/PRT/M/2014, it states that Minimum Service Standard to be achieved by Toll Road Company in order to increase service for toll users are Toll Road Condition, Average Travel Speed, Accessibility, Safety, Environment, Rest Area and Rest Area Service (TI/TIP). Therefore, the Company targets to always meets those SPM or solve every submitted complaint with standar level agreement. Related to consumers' satisfaction, Company regularly conducts survey of consumers' satisfaction which its result is expected to continuously increase service quality to the toll users.

Activity

Minimum Service Standard

Several alternatives have been conducted and perfected in 2018 to give convenience and customers protection guarantee through smooth, safe, and comfortable toll road. As it is explained above, SPM which regulated is based on the Regulation of Ministry of Public Works No. 16/PRT/M/2014 about SPM that must be achieved by Toll Road Company in order to increase service for toll users.

Berdasarkan beberapa poin penting dalam SPM oleh Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), evaluasi dan penilaian SPM oleh BPJT menunjukkan hasil bahwa jalan tol Perseroan telah memenuhi standar penyediaan informasi produk layanan yang mendukung keamanan bagi pelanggan. Peningkatan kualitas dari produk layanan ini terus ditingkatkan dengan target melebihi standar peraturan yang berlaku (*beyond the standard*).

Dalam rangka senantiasa meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jalan tol sebagai pelanggan Perseroan, selain juga untuk pemenuhan SPM, Perseroan selama tahun 2018 diantaranya melakukan hal-hal sebagai berikut:

According to several important points in SPM by Toll Road Regulatory Agency (BPTJ), SPM evaluation and assessment by BPTJ shows that the Company's toll road has fulfilled the standard of service product information which supports users' safety. The improvement of this service product has continuously increased with the target beyond the standard.

In order to continuously improve services to toll road users as customers of the Company, in addition to fulfilling SPM, the Company during 2018 among others did things as follows:

Tabel Strategi Pelayanan dan Aplikasinya di Jalan Tol
Table of Service Strategy and its Implementation in Toll Road

Strategi Pelayanan Service Strategy	Aplikasi di Jalan Tol Application in Toll Road
<p>Meningkatkan akurasi pendapatan tol sehingga tercapai <i>zero loss</i> melalui peningkatan sistem pengamanan pendapatan tol yang dilakukan secara bertahap dengan prioritas cabang yang memiliki volume lalu lintas tinggi dan melakukan pergantian peralatan tol yang berumur lebih dari 5 (lima) tahun.</p> <p>Improving the accuracy of toll revenue to achieve zero loss through upgrading toll revenue security system applied gradually, setting the priority on branches with high traffic volume and replacing toll equipments which have been used more than 5 (five) years</p>	<p>Penambahan GTO Entrance, Gardu Exit dan GTO e-Toll. Adding more GTO Entrance, Exit Gate, and GTO e-Toll.</p> <p>Pemasangan CCTV, RTMS, TCT, ALB, <i>magazine train</i> dalam gardu tol. Installing CCTV, RTMS, TCT, ALB, and magazine train in tollbooths.</p> <p>Peningkatan peralatan tol. Improving toll equipments.</p>
<p>Menciptakan jalan tol yang lancar, aman dan nyaman melalui modernisasi teknologi operasi dengan penerapan teknologi diutamakan pada ruas-ruas jalan tol dengan volume lalu lintas tinggi dan meningkatkan pusat layanan informasi lalu lintas dan pengaduan yang dengan mudah dapat diakses dan selalu <i>real time</i>.</p> <p>Creating smooth, secure, and convenient toll roads by modernizing the operation technology and applying it on the toll road sections with high traffic volumes, and improving traffic information and complaint centers that are easily accessible and always operating in real time.</p>	<p>Penyediaan sarana teknologi operasional (CCTV, VMS, RTMS, Fiber Optik). Providing operational technology facilities (CCTV, VMS, RTMS, and Fiber Optics).</p> <p>Pengadaan sarana penunjang operasional (radio komunikasi, GPS, <i>speed gun</i>, <i>retroreflektometer</i>, <i>moving roller</i>, alat pemadam kebakaran). Providing operational support facilities (communication radio, GPS, speed gun, retroflectometer, moving roller, and fire extinguisher).</p> <p>Peningkatan estetika dan beautifikasi meliputi pengecatan dan penggantian <i>guardrail railing</i> dan <i>concrete barrier</i> pada median pembatas jalan tol; pengecatan struktur jembatan; kebersihan dan kerapihan area gerbang tol, kantor gerbang, dan jalur lalu lintas; melakukan beautifikasi struktur; serta melakukan penghijauan dan penataan tanaman/pohon di area gerbang tol, ruang manfaat jalan tol (rumajatot) dan area Tempat Istirahat. Aesthetic and beautificaticon improve, such as painting, guardrail railing and concrete barrier replacement in toll road border; bridge structure painting; cleanness and tidiness of toll gate area, gate office, and traffic line; conducts structure beautification, reforestation and plants arrangement in toll gate, toll road benefit room (rumajatot) and rest area.</p> <p><i>Zero Potholes</i> dan <i>preventive maintenance</i>. Zero Potholes and preventive maintenance.</p> <p>Program <i>Scrapping-Filling-Overlay</i> (SFO) diutamakan pada lokasi-lokasi dengan repetisi beban dan atau tingkat kerusakan (kondisi jalan) kritis. Scrapping-Filling-Overlay (SFO) program mainly for the locations with critical load repetition and or critical road conditions.</p> <p>Program peningkatan kapasitas diprioritaskan pada ruas jalan tol dengan V/C rasio mendekati 0.8 berdasarkan PPJT. The capacity improvement program was priotized on tolls roads with a V/C ratio close to 0.8 based on PPJT.</p> <p>Modernisasi penggunaan teknologi operasi tepat guna dan inovatif dengan penggunaan material yang bernilai ekonomi tinggi untuk menunjang efisiensi dan efektivitas pemeliharaan serta memastikan ketersediaan fungsi dan sarana penunjang/pelengkap jalan tol guna menjaga keamanan dan keselamatan sesuai dengan koridor syarat-syarat SPM. Modernization on the use of an appropriate and innovative operating technology by using materials with high economic value to support the efficiency and effectiveness of maintenance and to ensure the availability of functions and supporting/supplement toll road facilities in order to maintain security and safety in accordance with the corridors of SPM conditions.</p> <p>Responsif terhadap upaya-paya pelestarian alam melalui penghutan jalan tol dalam rangka mendukung program pengurangan emisi karbon dan penggunaan <i>green technology</i> dan <i>green construction</i>. Being responsive to nature conservation efforts through reforestation of toll roads and use of green technology and green construction to support carbon emission reduction program</p>

Perlindungan Terhadap Konsumen

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol, Perseroan terus mengembangkan dan memperbaharui sistem pelayanan informasi, lalu lintas, transaksi dan konstruksi.

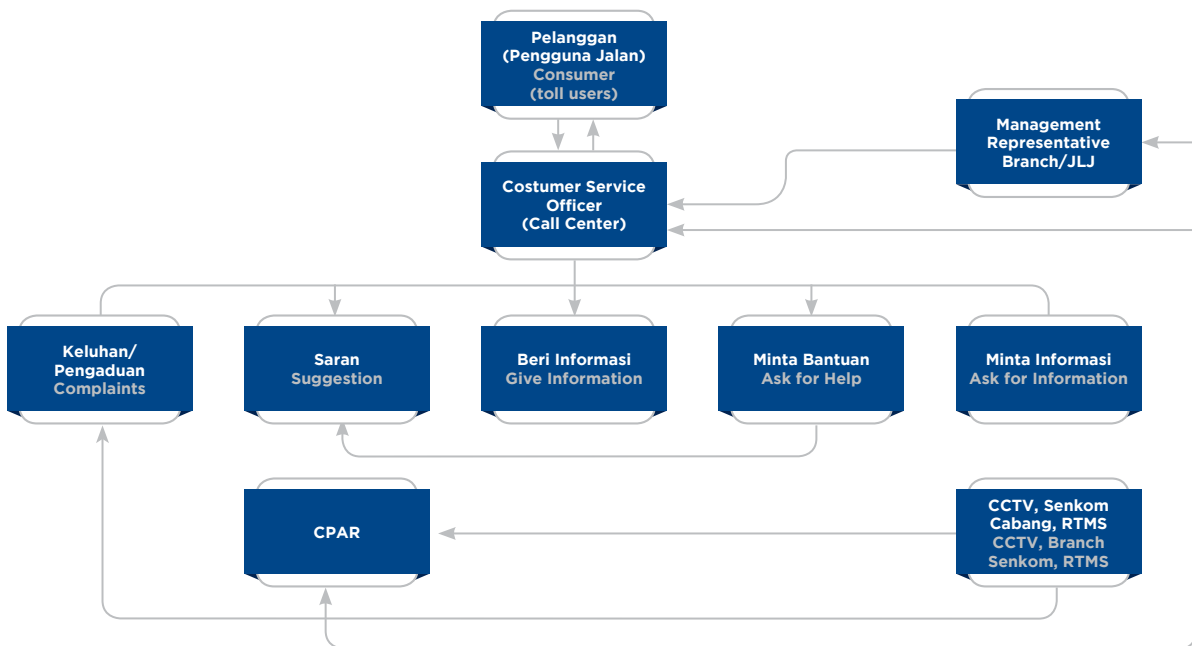
Pelayanan Informasi

Di bidang pelayanan informasi, Perseroan meningkatkan berbagai macam layanan dalam mempermudah akses informasi kepada pengguna jalan tol melalui:

1. Jasa Marga Traffic Information Center (JMTIC)

Sebagai sarana penyediaan informasi produk layanan yang mendukung keamanan bagi pelanggan, Jasa Marga memiliki pusat informasi, yakni Jasa Marga Traffic Information Center (JMTIC) melalui *call center* baru yaitu 14080 yang merupakan media komunikasi bagi para pemakai jalan tol. JMTIC akan mencatat dan menindaklanjuti pertanyaan dan keluhan pemakai jalan.

Bagan Skema Alur Penyediaan Informasi Melalui JMTIC



Sepanjang tahun 2018, jumlah telepon yang masuk sebanyak 294.785 telepon, turun 32,14% dari tahun 2017 dengan total 389.523 telepon.

Consumer Protection

In order to improve toll road users, the Company continuously develop and upgrade system of information service, traffic, transaction and construction.

Information Service

In terms of information service, the Company continuous to develop various service in making information access easier for toll road users by:

1. Jasa Marga Traffic Information Center (JMTIC)

As a means in providing service product information which supports consumer safety, Jasa Marga has information center in which Jasa Marga Information Center (JMTIC) through new call center 14080 as communication media for toll users. JMTIC will record and follow up users questions and complaints.

Chart Of Information Supply Chain Scheme Through JMTIC

In 2018, the number of incoming phone calls was 294,785 down by 32.14% from 2017 with total 389,523 phone calls.

Tabel Tujuan Penelepon Menghubungi JMTIC Tahun 2017 dan 2018
Table of Callers' Purpose of Calling JMTIC 2017 and 2018

No.	Tujuan Purpose	2018	2017
1	Minta Informasi Ask for information	286.507	342.297
2	Minta Bantuan Ask for help	7.355	4.436
3	Beri Informasi Provide information	702	321

No.	Tujuan Purpose	2018	2017
4	Pengaduan/Keluhan Claim/Complaints	211	218
5	Saran Suggestions	10	8
Total		294.785	389.523

Dalam rangka meningkatkan kepedulian terhadap *call center* JMTIC, Perseroan aktif melakukan sosialisasi kepada pengguna jalan tol melalui *Variable Message Sign (VMS)*.

In order to increase awareness of JMTIC call center, active company holds socialization for toll users through Variable Message Sign (VMS).

2. Twitter @PTJASAMARGA dan @official.jsmr

Perseroan memahami bahwa setiap pengguna jalan tol menghendaki kemudahan dalam mengakses informasi mengenai kondisi lalu lintas di jalan tol. Seiring meningkatnya kebutuhan pengguna jalan tol akan informasi kondisi lalu lintas terkini dan demi meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol, selain menyediakan Layanan *Call Center*, JMTIC juga menyediakan akses kepada pengguna jalan tol melalui twitter @PTJASAMARGA. Saat ini, twitter @PTJASAMARGA dikendalikan oleh seorang operator twitter yang terintegrasi dengan unit kerja JMTIC.

2. Twitter @PTJASAMARGA and @official.jsmr

The Company understands that each toll user want an easy access of traffic information. Along the increasing needs of toll users upon the updated traffic information and in order to improve services for toll users, JMTIC also provides access for toll users through @PTJASAMARGA. Currently, twitter @PTJASAMARGA is managed by twitter operator which integrated with JMTIC work unit.

Informasi yang masuk dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

- Minta informasi kondisi lalu lintas
- Minta bantuan petugas
- Memberikan informasi kondisi lalu lintas
- Pengaduan/keluhan/kritik
- Saran
- Pertanyaan (Selain informasi kondisi lalu lintas)

The incoming information is divided into several categories, they are:

- Ask for traffic condition information
- Ask for officer's help
- Gives traffic condition information
- Claim/complaint/critic
- Suggestion
- Question (other than traffic information)

Saat ini twitter @PTJASAMARGA memberikan informasi kondisi lalu lintas setiap 30 menit sekali. Jumlah post tahun 2018 adalah sebanyak 1.352.337 post. Sedangkan untuk jumlah pengikut (*followers*) tahun 2018 adalah sebanyak 277.106 akun, meningkat 3,79% dari tahun 2017 sebanyak 10.130 akun.

Twitter @PTJASAMARGA gives traffic information every 30 minutes. The number of post is 1,352,337 posts. In 2018, the number of followers was 277,106 accounts, increases 3,79% from 2017 at which 10,130 accounts.

3. Situs Web www.jasamarga.com

Sebagai perusahaan terbuka, Perseroan dituntut untuk tampil dengan citra positif yang terus meningkat. Selain itu tuntutan keterbukaan informasi perusahaan yang cepat, tepat dan akurat merupakan salah satu ciri perusahaan terbuka. Guna hal tersebut Perseroan telah memiliki media sosialisasi dan informasi *online* yang mendukung strategi komunikasi perusahaan yaitu www.jasamarga.com.

3. Website www.jasamarga.com

As a public company, the Company is required to appear with a continuously-improving positive image. Besides demand for fast, open, and accurate information is one of the characteristics of open Company. Thus, the Company has online socialization and information media which supports Company's communication Strategy at www.jasamarga.com.

4. Situs Web www.jasamargalive.com dan m.jasamargalive.com

Untuk mendapatkan informasi kondisi visual lalu lintas di jalan tol secara *real time*, Perseroan menyediakan fasilitas aplikasi pemantau CCTV lajur jalan tol yang dapat diakses melalui browser lintas sistem operasi (*inter-platform*). Untuk pengguna komputer Desktop berbagai jenis sistem operasi,

4. Website www.jasamargalive.com and m.jasamargalive.com

To get information on the visual conditions of traffic on the toll road in real time, the Company provides toll road CCTV monitoring facilities that can be accessed through a cross-operating browser (inter-platform). For Desktop computer users various types of operating systems, such as Microsoft

seperti Microsoft Windows, Apple MacOS ataupun Linux, dapat mengakses CCTV tersebut pada alamat www.jasamargalive.com. Sedangkan untuk pengguna yang memakai *gadget* seperti Google Android ataupun Apple iOS bisa mengakses CCTV tersebut pada alamat m.jasamargalive.com. Hal ini dilakukan agar pengguna jalan tol bisa mengakses data yang disajikan Perseroan dengan berbagai macam komputer dan *gadget* terkini. Untuk dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan penyajian informasi lalu lintas secara *real time*.

5. Instagram @official.jasamarga

Untuk mengakomodir *stakeholder* lainnya, pembaharuan informasi yang cepat serta keluhan yang ingin disampaikan baik karyawan jasa marga maupun *stakeholder* lainnya, Jasa Marga telah membuka akun *official* pada beberapa media sosial, seperti Twitter @PTJASAMARGA untuk informasi lalu lintas yang *realtime*, dan untuk informasi lainnya terkait Perseroan, sejak bulan Februari 2018, Jasa Marga baru membuka akun Facebook @official.jasamarga. Sedangkan sejak bulan Juni 2018 Perseroan membuka akun Twitter @Official_JSMR dan Instagram @official.jasamarga. Sampai dengan Desember 2018, jumlah teman (*friends*) Facebook @official.jasamarga sebanyak 15.804 akun, jumlah pengikut Twitter @PTJASAMARGA 277.106 akun dengan postingan sebanyak 1.352.337 *post*, jumlah pengikut Twitter @Official_JSMR 3.909 akun dengan 735 *post* dan jumlah pengikut Instagram @Official.jasamarga sebanyak 58.355 akun, dengan 644 *post*.

Dalam menjaga kenyamanan, keamanan, dan kelancaran di jalan tol, Perseroan senantiasa menjaga kualitas jalan tol yang dikelola di antaranya melalui program-program sebagai berikut:

1. Scrapping Filling Overlay (SFO) dan Rekonstruksi Perkerasan

Pada tahun 2018 Perseroan telah melakukan kegiatan *Scrapping, Filling, Overlay* (SFO) dan rekonstruksi untuk menjaga kualitas jalan tol yang tersebar di seluruh ruas yang dikelola oleh Perseroan. Perseroan mengeluarkan dana sekitar Rp481,74 miliar untuk kegiatan SFO serta dana sekitar Rp329,50 miliar untuk kegiatan rekonstruksi perkerasan.

2. Peningkatan Kapasitas Jalan

Dalam rangka meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran di jalan tol, Perseroan juga melakukan program Peningkatan Kapasitas pada tahun 2018. Contoh program peningkatan kapasitas tersebut di antaranya adalah Pekerjaan Penambahan Lajur Ruas Sidoarjo-Waru Jalur A pada Jalan Tol Surabaya-Gempol dan Pekerjaan *Ramp 2 Interchange* Penjaringan pada Ruas Prof. Dr. Ir. Sedyatmo. Secara total, untuk pekerjaan Peningkatan Kapasitas Jalan pada tahun 2018 Perseroan mengeluarkan dana sekitar Rp320,18 miliar.

Windows, Apple MacOS or Linux, can access the CCTV at the address www.jasamargalive.com. While users who use *gadgets* such as Google Android or Apple iOS can access the CCTV at the address m.jasamargalive.com. This is done so that toll road users can access the data presented by the Company with the latest kinds of computers and *gadgets*. To be able to maintain and improve the service quality of presenting traffic information in real time.

5. Instagram @official.jasamarga

In order to accommodate others *stakeholder*, fast update information and complaint by Jasa Marga's officer or *stakeholder*, Jasa Marga has opened official account on several social medias, such as Twitter @PTJASAMARGA for real time traffic information and other company related informations. In Februari 2018, Jasa Marga newly opened a facebook account @official.jasamarga. meanwhile, since June 2018, the Company opened Twitter account @Official_JSMR and Instagram @official.jasamarga. Until Desember 2018, the number of friends in Facebook @official.jasamarga was 15,804 accounts, followers in Twitter @PTJASAMARGA was 277,106 accounts with 1,352,337 posts, followers in Twitter @Official_JSMR was 3,909 accounts with 735 posts, and followers in Instagram @Official.jasamarga was 58,355 accounts with 644 posts.

In order to maintain safety, convenience, and smoothness in toll road, the Company always keep toll road quality through several programs as follow:

1. Scrapping Filling Overlay (SFO) and Reconstruction

In 2018 the Company carried out *Scrapping, Filling, Overlay* activities (SFO) and reconstruction to maintain the quality of toll roads spread throughout the sections managed by the Company. The company issues funds IDR481.74 billion for SFO activities and funds around IDR329.50 billion for reconstruction activities sidewalk.

2. Increasing Road Capacity

In order to improve convenience, safety, and smoothness in the toll road, the Company also applies Capacity Improvement Program in 2018. The example of such program is Additional Lane Section of Sidoarjo-Waru lane A on Surabaya-Gempol toll road and Ramp 2 Interchange filtering on Prof. Dr. Ir. Sedyatmo section. In total, for capacity improvement in 2018, the Company spent approximately Rp320.18 billion.

3. Peningkatan Estetika dan Beautifikasi Jalan Tol

Untuk meningkatkan kenyamanan dalam berkendara di jalan tol, pada tahun 2018 Perseroan juga melakukan Program Peningkatan Estetika dan Beautifikasi pada seluruh ruas jalan tol yang dikelola Perseroan meliputi pengecatan dan penggantian *guardrail railing* dan *concrete barrier* pada median pembatas jalan tol, pengecatan struktur jembatan, kebersihan dan kerapihan area gerbang tol, kantor gerbang, dan jalur lalu lintas, melakukan beautifikasi struktur, serta melakukan penghijauan dan penataan tanaman/pohon di area gerbang tol, ruang manfaat jalan tol (rumajatol) dan area Tempat Istirahat. Untuk program-program tersebut Perseroan mengeluarkan dana sekitar Rp50,88 miliar.

4. Penerangan Jalan Tol

Pada Tahun 2018 juga telah dilakukan pemeliharaan 808 titik lampu penerangan jalan tol berupa pemasangan lampu PJU baru sebanyak 456 titik dan penggantian lampu PJU sebanyak 190 titik. Untuk kegiatan pemasangan serta penggantian lampu PJU tersebut perseroan mengeluarkan dana sekitar Rp19,75 miliar.

5. Peningkatan Kapasitas Gerbang

Peningkatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan layanan volume lalu lintas yang terus meningkat, contohnya melalui Pekerjaan Peningkatan Kapasitas GT Sentul Utara 1 dan GT Citeureup 1 serta Pekerjaan Peningkatan Kapasitas GT Srandol dan GT Gayamsari. Adapun dana yang dikeluarkan untuk peningkatan kapasitas gerbang tol pada tahun 2018 mencapai Rp143,41 miliar.

Peningkatan pelayanan tersebut difokuskan pada modernisasi sistem pengoperasian dan peningkatan kapasitas gerbang. Modernisasi dilakukan dengan menerapkan Elektronifikasi (100% non tunai) pada seluruh gerbang tol Jasa Marga secara bertahap yang telah dilakukan mulai dari September 2017 hingga 31 Oktober 2017.

6. Tim Penanganan Lubang

Tim Penanganan Lubang merupakan tim yang dibentuk oleh setiap General Manager Cabang untuk dapat menyelenggarakan penanganan lubang sesuai Surat Keputusan Direksi No. 25/KPTS/2015 tanggal 10 Februari 2015 tentang Prosedur Penanganan Lubang Pada Jalan Tol.

Tim ini bekerja untuk mewujudkan kondisi jalan tol *zero pothole*, melalui upaya penutupan lubang dalam 1x24 jam setelah mendapatkan laporan inspeksi ataupun keluhan dari pengguna jalan untuk selanjutnya diteruskan kepada Penyedia Jasa sebagai pelaksana perbaikan atau biasa disebut Tim Sapu Lubang. Masing-masing Cabang memiliki Tim Sapu Lubang yang selalu siap dan tanggap dalam melakukan perbaikan sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan dan kenyamanan konstruksi jalan tol.

3. Improved Toll Road Aesthetic and Beautification

In order to improve convenience, safety, and smoothness in the toll road, in 2018, the Company also conducts Aesthetic and Beautification Improvement Program on the entire toll section managed by The Company. The Program includes painting, guardrail railing and concrete barrier replacement on toll border, bridge structure painting, cleanliness and tidiness in the toll gate, office gate, and traffic section, conduct structure beautification, and conduct reforestation as well as plants arrangement in toll gate area, benefit room (rumajatol), and rest area. Approximately, the Company has spent IDR50.88 billion.

4. Toll Road Lighting

In 2018, maintenance of 808 toll road lighting points has been conducted in form of PJU lamp installation in 456 points and PJU lamp replacement in 190 points. For this program, the Company has spent around IDR19.75 billion.

5. Gate Capacity Improvement

The service improvement to meet the service needs of traffic volume which continuously increase, such as Capacity Improvement of GT North Sentul 1 and GT Citeureup 1, as well as GT Srandol and GT Gayamsari. Toll Gate Capacity Improvement funds in 2018 was around IDR143.41 billion.

The service improvement is focused on modernization of operating system and gate capacity improvement. Modernization is implemented by applying ecletronification (100% non-cash) on all Jasa Marga toll gate gradually from September 2017 until October 31, 2017.

6. Sweeping-Hole Team

Sweeping-hole team is a team established by each Branch General Manager to organize handling road hole in line with Directors Decree No. 25/KPTS/2015 dated February 10, 2015 about Hole-Handling on Toll Road.

This team works to realize zero pothole toll road through 1x24 hours hole-handling after get inspection report or complaint from toll users. The complaint, therefore, is forwarded to the service provider as repair executor or known as Sweeping-Hole Team. Each branch has sweeping-hole team which always ready and responsive as a form of service and convenience improvement efforts.

Tabel Tim Penanganan Lubang yang dimiliki oleh Perseroan Tahun 2018
Table of Sweeping-Hole Team owned by the Company in 2018

No.	Cabang/Ruas Branch/Section	Jumlah Tim Sapu Lubang Number of Sweeping-Hole Team
1.	Jagorawi	3 (tiga) tim 3 (three) teams
2.	Jakarta-Cikampek	6 (enam) tim 6 (six) teams
3.	Dalam Kota dan Prof. Dr. Ir. Soedyatmo	2 (dua) tim 2 (two) teams
4.	Jakarta-Tangerang	1 (satu) tim 1 (one) team
5.	Purbaleunyi	6 (enam) tim 6 (six) teams
6.	Palikanci	3 (tiga) tim 3 (three) teams
7.	Semarang	1 (satu) tim 1 (one) team
8.	Surabaya-Gempol	1 (satu) tim 1 (one) team
9.	Belmera	1 (satu) tim 1 (one) team
10.	JORR	3 (tiga) tim 3 (three) teams

7. Operasi Kendaraan *Overload*

Selain upaya peningkatan kualitas pelayanan jalan tol tersebut, Perseroan melakukan Operasi terpadu Penertiban Kendaraan Kelebihan Muatan bekerjasama dengan Dinas Perhubungan dan Kepolisian. Kendaraan *overload* terjaring pada kegiatan operasi yang dilakukan oleh masing-masing cabang dengan waktu bervariasi (5-7 hari).

Tujuan operasi tak lain untuk menciptakan budaya tertib berlalu lintas, sehingga kondisi jalan tol pun lancar, aman dan nyaman bagi pengendara. Kendaraan berat dengan muatan berlebih menjadi sasaran operasi, karena kendaraan tersebut sering menimbulkan dampak kerusakan perkerasan jalan sekaligus menghambat lalu lintas karena berjalan dengan kecepatan *underspeed*.

7. Operation of *Overload* Vehicle

Besides service improvement of toll road, the Company also conducts integrated operation of Control *Overload*-Vehicle in collaboration with Transportation Department and Police. *Overload* vehicle netted during the operation on each branch with various time (5-7 days).

The purpose of this operation is to create orderly traffic culture. Thus, the condition of the toll may safe, comfortable, and smooth for the users. *Overloading* vehicle becomes the target of the operation since such vehicle often make potholes and impeding the traffic due to *underspeed*.

Tabel Data Kendaraan yang Bermuatan Lebih
Table of *Overloading* Vehicle

(dalam Unit)

(in unit)

No.	Uraian Cabang Based on Branch	Jumlah Kendaraan (<i>Overload</i>) Number of vehicle (<i>Overload</i>)		
		2018	2017	2016
1	Surabaya-Gempol	475	418	78
2	Jakarta-Tangerang-Cengkareng	225	259	-
3	Jagorawi	38	232	280
4	Palikanci	89	170	-
5	Jakarta-Cikampek	115	392	-
6	Purbaleunyi	104	9.925	-
7	Semarang	51	35	426
8	Belmera	33	125	24

Biaya yang Dikeluarkan

Nilai biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan pemeliharaan yang berhubungan dengan tanggung jawab Perseroan terhadap konsumen selama tahun 2018 adalah sebesar Rp1,43 triliun yang meliputi program Pemeliharaan Periodik (*Scrapping Filling Overlay*), Peningkatan Kapasitas, Sarana Penunjang Jalan Tol (SPJT), dan Sarana Penunjang Operasional Jalan tol (SPOJT).

Survei Kepuasan Pelanggan

Perseroan memiliki komitmen yang tinggi untuk memenuhi tanggung jawab kepada pengguna jalan tol sebagai konsumen atau pelanggan. Salah satunya melalui Survei Kepuasan Pelanggan yang rutin dilakukan setiap tahun. Tahun 2018, hasil Indeks Kepuasan Pelanggan Jalan Tol Perseroan adalah 4,79 dalam skala 1-6, dengan kriteria pada nilai tersebut yakni sangat puas.

Dalam penyampaian informasi mengenai pelayanan, Perseroan memberikan informasi sesuai dengan karakteristik masing-masing kelompok pemangku kepentingan. Untuk memahami secara menyeluruh kebutuhan dan pandangan dari berbagai aspek di lingkup industri jalan tol di Indonesia, diperlukan pemetaan persepsi terhadap pemangku kepentingan dan bagaimana masing-masing kelompok *stakeholder* menilai program pelayanan yang telah dilakukan Perseroan.

Jasa Marga berkomitmen untuk mengimplementasikan program kepuasan pelanggan, dengan mengkampanyekan pentingnya pelayanan prima atau *Service Excellence* dengan prioritas utama pada aspek keselamatan pekerja, area kerja, perlengkapan dan lingkungan. komitmen ini dilakukan dengan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

1. Meningkatkan kecepatan waktu transaksi guna mengurangi antrian di gerbang-gerbang tol dengan penerapan pembayaran non tunai di gerbang tol.
2. Memperlancar lalu lintas melalui peningkatan kapasitas layanan dan pemberian informasi lalu lintas yang *real time* dalam rangka mengurangi gangguan perjalanan.
3. Meningkatkan kualitas konstruksi jalan, jembatan dan bangunan pelengkap operasional.

Dampak

Pada dampak kualitatif dari kegiatan/program terkait tanggungjawab kepada konsumen yang telah dilakukan Perseroan yakni menurunnya jumlah komplain pelanggan dibandingkan tahun 2017.

Cost Incurred

The amount of incurred cost for maintaining activities related to Company's responsibility to the consumer in 2018 was IDR1.43 trillion, it involves the program of Scrapping Filling Overlay, capacity improvement, Toll Road Supporting Facilities (SPJT), and Toll Road Operational Supporting Facilities (SPOJT).

Consumer Satisfaction Survey

The Company has high commitment to fulfil their responsibility to the toll road users as the consumer. One of them is by conducting regular Consumer Satisfaction Survey each year. In 2018, the index of consumer satisfaction was 4.79 in scale 1-6, with the criteria 'satisfied' at such scale.

In providing information, the Company gives information in line with characteristic of each stakeholder. In order to comprehensively understand and view from various aspects in Indonesia's toll road industry, mapping of stakeholders' perception and how each stakeholder assess the service program applied by the Company is needed to be conducted.

Jasa Marga commits to implement consumer satisfaction program by socializing how important excellence service with its main priority in workers' safety aspect, working area, as well as equipment and environment. This commitment is implemented through several strategies, such as:

1. Increasing time of transaction in order to reduce the queue in toll gates with non-cash payment.
2. Facilitate traffic through service capacity improvement and provide real time traffic information in order to reduce travel interference.
3. Increasing the construction quality of road, bridge, and operational building complement.

The Impact

The qualitative impact of such program/activity related to responsibility to the consumer is the decreasing of complaints compared to 2017 data.