

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Triwulan I [2025]



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KOTA SEMARANG
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
1.1 Jumlah Responden SKM	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	16
BAB V.....	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Olah Data SKM	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dan dilakukan oleh personel pada masing-masing layanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner *online* atau melalui *Link Google Form* yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan secara *online* dan berfokus di wilayah Kota Semarang, Jawa Tengah. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui kuesioner *online* atau *link google form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.862 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampels dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 320 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah total responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 877 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	484	55,2%
		PEREMPUAN	393	44,8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	14	1,6%
		SLTP	28	3,2%
		SLTA	241	27,5%
		DIII	88	10%
		SI	464	52,9%
		S2	42	4,8%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	83	9,5%
		SWASTA	238	27,1%
		WIRUSAHA	84	9,6%
		LAINNYA	472	53,8%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN CALL CENTER 112	439	50%
		LAYANAN LAPOR SEMAR	298	34%
		LAYANAN PPID	140	16%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

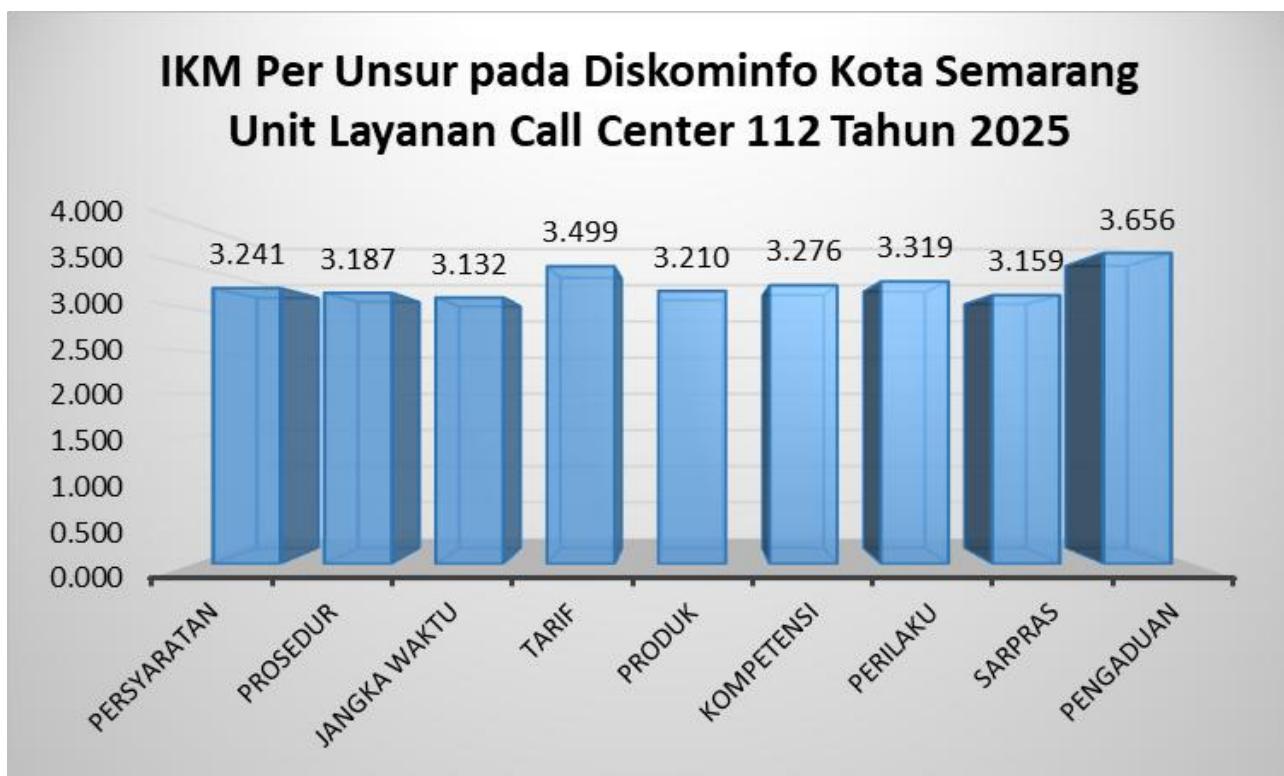
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

- A. Unit Layanan Call Center 112

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,241	3,187	3,132	3,499	3,210	3,276	3,319	3,159	3,656
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	82,441 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



B. Unit Layanan Lapor Semar

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,315	3,272	3,097	3,960	3,362	3,315	3,372	3,369	3,181
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,926 (B atau Baik)								

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur



C. Unit Layanan PPID

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,557	3,486	3,286	3,836	3,493	3,407	3,550	3,500	3,871
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,849 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui nilai SKM dari setiap unsur pada tiap-tiap layanan sebagai berikut :

1. Unit Layanan Call Center 112

Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu **3,132**. Selanjutnya **sarana dan prasarana** yang mendapatkan nilai **3,159**. Begitu juga **prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,187**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan pengaduan** yang memperoleh nilai **3,656**. Selanjutnya **biaya/tarif** memperoleh nilai **3,499**. Begitu juga **perilaku pelaksana** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,319**.

2. Unit Layanan Lapor Semar

Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu **3,097**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** yang mendapatkan nilai **3,181**. Begitu juga **prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,272**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,960**. Selanjutnya **perilaku pelaksana** memperoleh nilai **3,372**. Begitu juga **sarana dan prasarana** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,369**.

3. Unit Layanan PPID

Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu **3,286**. Selanjutnya **kompetensi pelaksana** yang mendapatkan nilai **3,407**. Begitu juga **prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,486**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **penanganan pengaduan** yang memperoleh nilai **3,871**. Selanjutnya **biaya/tarif** memperoleh nilai **3,836**. Begitu juga **persyaratan pengaduan** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,557**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

A. Unit Layanan Call Center 112

- Waktu Penyelesaian dalam Call Center 112 disebut sebagai responstime. Responstime penyelesaian pengaduan pada Call Center 112 terdiri dari dua elemen yaitu saat penanganan panggilan oleh operator dan penanganan setelah laporan didisposisikan.

- Prosedur pengaduan pada layanan Call Center 112 telah sesuai dengan SOP dan Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2018. Dimana penelpon akan menghubungi operator, kemudian operator akan melakukan identifikasi, probing dan juga Solusi. Setelah mendapatkan data yang lengkap, dan apabila membutuhkan tindak lanjut dari petugas OPD/komunitas/instansi, maka operator akan melakukan disposisi kepada stakeholder terkait sebagai tindak lanjut laporan darurat.
- Perbaikan sarana dan prasarana di pengaruhi oleh kebijakan instansi. Pembenahan sarana dan prasarana merupakan wewenang dari Instansi dan OPD mitra, pengelola layanan 112 Semarang saat mendapatkan saran perbaikan sarana dan prasarana milik dilakukan dengan cara bersurat dan berkoordinasi aktif ke instansi tersebut.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu pelayanan di Call Center 112 terbagi menjadi 2 (dua) sisi, yaitu saat panggilan berlangsung juga saat OPD melakukan penyelesaian laporan. Saat panggilan berlangsung, petugas layanan diwajibkan untuk mendata dengan cepat dan tepat, kemudian dilanjutkan dengan disposisi laporan kepada OPD terkait. Permasalahan terjadi disini, dimana terkadang saat laporan sudah terdisposisi dengan tepat waktu, antrian penyelesaian pelayanan pada OPD, khususnya layanan ambulance kegawatan menumpuk pada suatu waktu tertentu sehingga menimbulkan *waiting time* yang cukup lama di sisi penerima layanan.
- Prosedur pelayanan darurat pada layanan Call Center 112 mengacu pada Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2018 juga SOP pelayanan public Dinas Kominfo Kota Semarang. Sesuai prosedur, operator yang ditugaskan oleh Dinas Kominfo Kota Semarang akan melakukan identifikasi panggilan, probing analysis dan juga memberikan Solusi atau disposisi laporan sesuai dengan kondisi darurat. Setelah laporan di lakukan disposisi, maka SOP penanganan darurat akan mengikuti SOP dari Dinas terkait, misalnya saat terjadi kecelakaan lalu lintas maka prosedur pelayanan akan mengikuti SOP dari Dinas Kesehatan Kota Semarang. Begitupun apabila ada kebakaran, maka SOP penanganan kebakaran termasuk lama responstime akan mengacu pada SOP yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran.
- Sarana dan Prasarana di Kota Semarang sudah terhitung lengkap, namun belum mampu menjangkau jumlah laporan yang masuk, misal ambulance kegawatan dimana jumlah unit yang sudah cukup banyak sejumlah 16 unit, namun aduan yang masuk melebihi dari kapasitas yang ada sehingga menimbulkan waiting list.

B. Unit Layanan Lapor Semar

- Waktu penyelesaian layanan Lapor Semar berkaitan dengan tindak lanjut tim di lapangan dalam menindaklanjuti aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Cepat lambatnya waktu penyelesaian akan menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan pengaduan Lapor Semar. Semakin cepat waktu penyelesaian yang dilakukan, maka masyarakat akan memberikan penilaian yang positif dan juga sebaliknya.
- Penanganan pengaduan oleh dinas terkait menjadi hal yang tidak kalah penting. Laporan pengaduan yang disampaikan tidak hanya selesai, akan tetapi juga harus tuntas. Dengan kata lain, laporan yang telah disampaikan dan ditindaklanjuti sedapat mungkin tidak muncul di waktu yang akan datang. Dengan begitu maka tidak ada lagi laporan berulang-ulang yang disampaikan oleh masyarakat karena tidak adanya tindakan yang tegas kepada terlapor.
- Prosedur layanan dalam penyampaian pengaduan dari masyarakat harus melalui kanal resmi karena dapat tercatat dalam data base dasbor pengelolaan pengaduan. Laporan yang tidak disampaikan melalui kanal resmi akan menyulitkan monitoring sejauh mana pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat ditindaklanjuti oleh dinas terkait. Terdapat 4 (empat) kanal resmi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan dan aspirasinya kepada Pemerintah Kota Semarang, yaitu *Whatsapp* di nomor 081215000512, *website* berdomain lapor di laman laporsemar.lapor.go.id, *website* berdomain semarangkota di laman laporsemar.semarangkota.go.id, dan aplikasi *play store* Lapor Semar.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Terdapat beberapa aduan yang belum ditindaklanjuti oleh dinas terkait sampai dengan tuntas. Permasalahannya dikarenakan adanya admin baru yang menggantikan admin sebelumnya sehingga dalam pengelolaan pengaduan belum begitu memahami alur pengelolaan pengaduan yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Hal ini memengaruhi waktu penyelesaian aduan dikarenakan laporan aduan di lapangan yang terlambat diunggah ke dalam sistem.
- Penanganan pengaduan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya adalah jalan rusak, pemangkasan dan perapian pohon, asap bus BRT, dan aduan gaji yang lambat dalam penanganan tindak lanjutnya. Admin penghubung masing-masing dinas

diharapkan dapat mematuhi SOP yang berlaku sehingga pengelolaan pengaduan dapat berjalan sesuai dengan prosedur.

- Seiring dengan adanya pergantian layanan menjadi Lapor Semar, format aduan juga mengalami perubahan. Adapun perubahan yang dimaksud diantaranya adalah *whatsapp* yang berubah format, nama *website*, dan pergantian nama aplikasi yang ada di *play store*. Untuk itu, perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat agar perubahan ini diketahui karena beberapa masyarakat masih menggunakan format aduan yang lama sehingga laporan yang masuk tidak tercatat dalam dasbor pengelolaan admin utama.

C. Unit Layanan PPID

- Waktu penyelesaian/layanan di PPID dapat diartikan adalah durasi/lamanya waktu yang diperlukan oleh petugas untuk menjawab permohonan informasi yang masuk.
- Kompetensi pelaksana dalam hal ini bisa diartikan kecakapan, penguasaan petugas terhadap informasi yang dikuasai/dikelola.
- Prosedur adalah cara dalam mengajukan permohonan informasi melalui PPID.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Secara umum, waktu penyelesaian dalam permohonan informasi adalah 10 hari kerja. Namun khusus untuk layanan melalui media sosial/*whatsapp*, ketika ada permohonan informasi yang masuk, maka akan segera ditindaklanjuti/dijawab, karena sifat permohonan informasi yang masuk melalui kanal tersebut adalah pertanyaan simple yang memang bisa cepat dijawab. Namun apabila permohonan informasi memang membutuhkan koordinasi dahulu dengan OPD lain, maka tentunya akan membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama. Selain itu jam operasional petugas dalam menjawab permohonan informasi masih terbatas pada jam kerja, jadi ketika ada permohonan informasi yang masuk pada malam hari, secara otomatis akan dijawab pada keesokan harinya.
- Peningkatan kompetensi petugas pelayanan informasi sudah dilaksanakan melalui bimbingan teknis dan juga terus menjalin koordinasi antar OPD. Namun beberapa kali kendala yang dialami ketika adanya pergantian petugas, dan tidak adanya transfer informasi dari petugas sebelumnya.
- Secara umum prosedur dalam permohonan informasi sudah cukup mudah, untuk permohonan informasi melalui *whatsapp*, pemohon diarahkan untuk mengisi data berupa nama, alamat, pekerjaan dan informasi yang diminta, namun apabila ternyata pemohon tidak mengisi data tersebut, maka permohonan informasi juga tetap akan dilayani. Sedangkan permohonan informasi melalui *website*, yang biasanya berupa data

yang besar, maka pemohon informasi diarahkan untuk mengirimkan kartu identitas serta dokumen perijinan/pengantar dari instansi asal.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

A. Unit Layanan Call Center 112

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan I	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Memberikan pelatihan kepada petugas Operator dan pelaksana pelayanan di Call Center 112 Semarang	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Pembuatan naskah percakapan standart (NPS) untuk operator Call Center 112	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
2	Sarana Prasarana	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan I			✓		Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Bersurat dan Koordinasi aktif dengan OPD/Instansi pemilik sarana prasarana	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
3	Prosedur Pengaduan	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan I			✓		Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Bersurat kepada Dinas terkait apabila terdapat komplain dari Masyarakat (tentative)	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Publikasi Sosial Media	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
							Aspirasi dan Informasi

B. Unit Layanan Lapor Semar

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Weekly reminder melalui jaringan komunikasi whatsapp dan rekap pengaduan pada media sosial	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
2	Penanganan Pengaduan	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
3	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi melalui media sosial mengenai kanal aduan yang mengalami perubahan		✓			Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

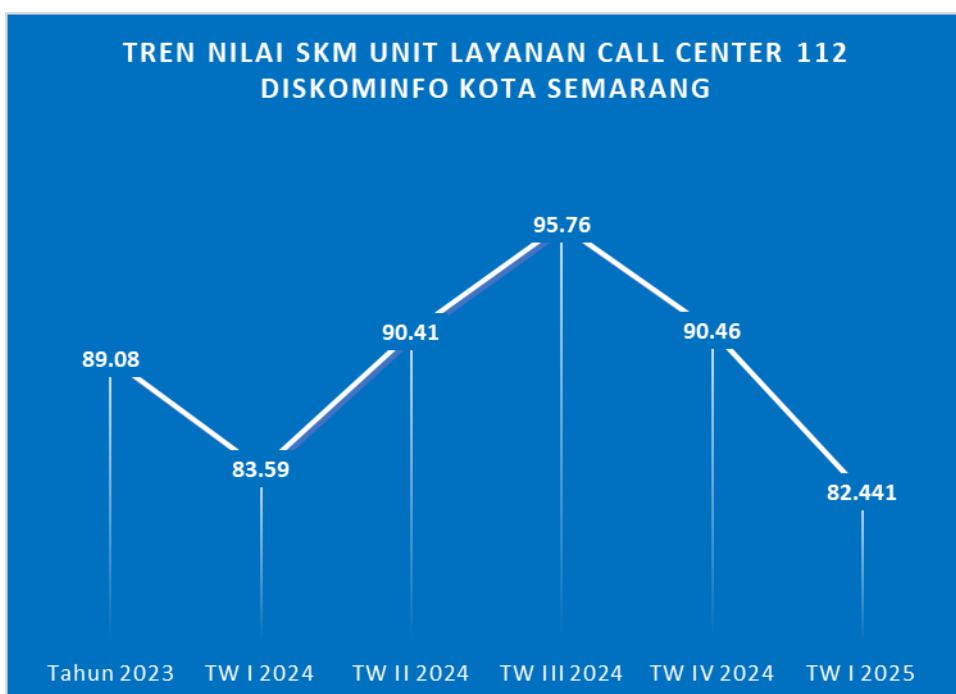
C. Unit Layanan PPID

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Memaksimalkan koordinasi antar petugas pelayanan informasi untuk memperbaiki waktu pelayanan/respond time	✓	✓	✓	✓	PPID
2	Kompetensi Pelaksana	Mengoptimalkan pelaksanaan kegiatan bimtek, dan juga koordinasi komunikasi antar OPD		✓			PPID
3	Prosedur	Publikasi dan edukasi melalui media sosial terkait prosedur dalam permohonan informasi	✓	✓	✓	✓	PPID

4.3 Tren Nilai SKM

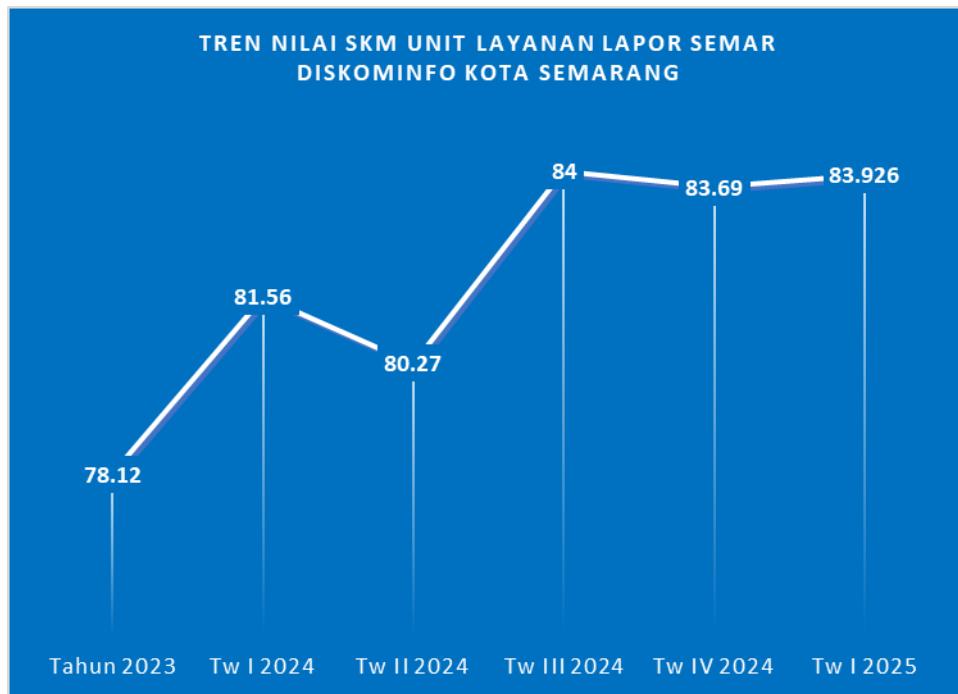
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dapat dilihat melalui grafik berikut :

A. Unit Layanan Call Center 112



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Call Center 112 pada triwulan I tahun 2025 terhadap triwulan IV tahun 2024 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

B. Unit Layanan Lapor Semar



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Lapor Semar pada triwulan I tahun 2025 terhadap triwulan III tahun 2024 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

C. Unit Layanan PPID



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan PPID pada triwulan I tahun 2025 terhadap triwulan IV tahun 2024 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari 2025 hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM di atas 80. Meskipun demikian, tetap perlu adanya peningkatan pelayanan agar dapat mencapai tingkat kualitas sangat baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah sebagai berikut: Unit layanan Call Center 112 (waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, serta prosedur). Unit layanan Lapor Semar (waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, serta prosedur). Unit layanan PPID (waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, serta prosedur).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi:
Unit layanan Call Center 112 (penanganan pengaduan, biaya/tarif, dan perilaku pelaksana). Unit layanan Lapor Semar (biaya/tarif, perilaku pelaksana, serta sarana dan presarana). Unit layanan PPID (penanganan pengaduan, biaya/tarif, serta persyaratan pengaduan).

Kota Semarang, 25 April 2025

**Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik
dan Persandian Kota Semarang**



Soenarto, S.Kom., MM.

NIP. 197008031992031012

LAMPIRAN

1. Kuesioner

A. Unit Layanan Call Center 112

<p align="center">KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG</p> <p>PROFIL</p> <p>1. Jenis Kelamin <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan</p> <p>2. Usia <input type="radio"/> 17-29 <input type="radio"/> 21-29 <input type="radio"/> 26-30 <input type="radio"/> 31-35 <input type="radio"/> 36-40 <input type="radio"/> 41-45 <input type="radio"/> 46-50 <input type="radio"/> 51-55 <input type="radio"/> ≥ 56</p> <p>3. Pendidikan <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3</p> <p>4. Pekerjaan <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRASAWA <input type="checkbox"/> LAINNYA (kedua-dua)</p> <p>5. Jenis Layanan yang diterima <input type="checkbox"/> CALL CENTER 112</p> <p align="right">Simpan</p>	<p align="center">KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG</p> <p align="center">PENDAPAT RESPONDEEN TENTANG PELAYANAN (Pilih sesuai jawaban masyarakat responden)</p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyampaian pelayanan dengan jenis pelayannya? <input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? <input type="radio"/> Tidak mudah <input type="radio"/> Kurang mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <input type="radio"/> Sangat cepat <input type="radio"/> Kurang cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat cepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan? <input type="radio"/> Sangat mahal <input type="radio"/> Cukup mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? <input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai</p> <p align="center">KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG</p> <p align="center">KRITIK & SARAN</p> <p>Kritik <input type="text"/></p> <p>Saran <input type="text"/></p> <p align="right">Simpan</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? <input type="radio"/> Tidak kompeten <input type="radio"/> Kurang kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? <input type="radio"/> Tidak sopan dan tidak ramah <input type="radio"/> Kurang sopan dan kurang ramah <input type="radio"/> Sopan dan ramah <input type="radio"/> Sangat sopan dan sangat ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? <input type="radio"/> Banyak <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? <input type="radio"/> Tidak ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Dikelola dengan baik</p> <p align="right">Simpan</p>	

B. Unit Layanan Lapor Semar

<p align="center">Survei Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Lapor Semar</p> <p>Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna Layanan Pengaduan Kota Semarang</p> <p>Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Semarang akan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengaduan Pelayanan Publik "Lapor Semar".</p> <p>Untuk itu Mohon Kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan Pelayanan Publik "Lapor Semar".</p> <p>Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berharga sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengelola pengaduan kepada masyarakat.</p> <p>Atas kesedianya disampaikan terima kasih.</p> <p>Pemerintah Kota Semarang</p> <p>vigirdr224@gmail.com Ganti akun <input checked="" type="checkbox"/> Tidak dibagikan</p> <p>* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p> <p>I. Identitas Responden</p> <p>Usia (tahun) *</p> <p>Jawaban Anda</p> <p>Jenis Kelamin *</p> <p><input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan</p> <p>Pendidikan terakhir *</p> <p><input type="radio"/> SD <input type="radio"/> SLTP <input type="radio"/> SLTA <input type="radio"/> D3 <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2/S3</p> <p>Pekerjaan *</p> <p><input type="radio"/> Wirausaha <input type="radio"/> Pelajar/mahasiswa</p>	<p>I. Identitas Responden</p> <p>Usia (tahun) *</p> <p>Jawaban Anda</p> <p>Jenis Kelamin *</p> <p><input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan</p> <p>Pendidikan terakhir *</p> <p><input type="radio"/> SD <input type="radio"/> SLTP <input type="radio"/> SLTA <input type="radio"/> D3 <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2/S3</p> <p>Pekerjaan *</p> <p><input type="radio"/> Wirausaha <input type="radio"/> Pelajar/mahasiswa</p>
--	---

C. Unit Layanan PPID

<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px;"> <p style="margin: 0;">SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT LAYANAN INFORMASI PUBLIK (PIPID) Pemerintah Kota Semarang</p> <p style="margin: 0;">5093</p> </div> <p>SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN INFORMASI (PIPID) KOTA SEMARANG 2025</p> <p>* Sebelum diterbitkan Survey Kepuasan Masyarakat, Pelaksanaan Informasi Kicks Semerang Tahun 2025 Nomor Bantuan Izensi di deliksever keren segera mengizinkan layanan Unit Layanan Informasi PUBLIK (PIPID) Kota Semarang.</p> <p>* Bantuan izin untuk membuat izin tidak diberikan mengingat survey ketika Maret 2025, sehingga kunci izin memungkinkan kepada masyarakat yang belum diberikan.</p> <p>ppid.utama@semarang.go.id</p> <p>Trisik siagaan</p> <p>* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p> <p>Nama lengkap *</p> <p>Jenis kelamin</p> <p>Asal *</p> <p>Jenis Kelamin *</p> <p>Usia *</p> <p>Pendidikan *</p>	<p>Pendidikan *</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> SD/MI/SDDRAJAT <input type="radio"/> SMP/MTS/SDDRWAT <input type="radio"/> SMA/SMK/MA/SEDERAJAT <input type="radio"/> DIPLOMA <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3 <p>Pekerjaan *</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Pegawai <input type="radio"/> PNS <input type="radio"/> SWA/SIA <input type="radio"/> Wirausaha <input type="radio"/> Yang lain <p>JENIS LAYANAN : PILAYANIN INFORMASI</p> <p>Bagaimana pendapat Anda tentang segudang untuk mendapatkan informasi di Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Buruk <p>Bagaimana pendapat Anda tentang keterbukaan untuk mencapai kesadaran informasi di Unit Layanan Informasi PUBLIK (PIPID) Kota Semarang?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Buruk <p>Bagaimana pendapat Anda tentang keberadaan petugas di Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang dalam memberikan jawaban?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Buruk <p>Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan layanan di Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Dikelola dengan baik <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Ada tetapi tidak bertinggi <input type="radio"/> Tidak ada <p>Apakah Anda merasa aman ketika diminta oleh petugas untuk mengirimkan data pribadi berupa foto kartu identitas atau data lainnya?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Aman <input type="radio"/> Aman <input type="radio"/> Kurang Aman <input type="radio"/> Tidak Aman <p>Kirim</p> <p style="text-align: right;">Kosongkan formulir</p> <p>Jangan pernah menginput sandi melalui Google Formulir:</p> <p>Konten ini tidak dibuat atau dituliskan oleh Google. - Perwakilan Lembar - Isi Lainnya</p> <p>Agensi formulir ini beraksara menggunakan bahasa Latin</p>
---	---

2. Hasil Olah Data SKM

A. Unit Layanan Call Center 112

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN : CALL CENTER 112
(01/01/2025 - 31/03/2025)**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
8	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
9	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

15	1	2	1	4	1	1	1	1	1	
16	1	2	1	4	1	1	1	1	1	
17	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	4	1	2	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	2	2	4	2	3	3	2	3	
23	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
25	3	3	2	4	3	2	3	2	1	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
30	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
34	2	2	2	4	3	3	3	2	3	
35	2	2	2	4	3	3	3	2	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	2	2	1	3	2	3	3	2	2	
39	2	2	1	3	2	3	3	2	2	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	4	4	3	4	4	4	4	4	1	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	1	
45	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
46	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
54	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
59	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
64	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
65	3	3	2	3	3	3	3	2	3	

66	2	2	2	4	3	3	3	3	4	
67	2	2	2	4	3	3	3	3	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
72	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
82	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
83	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
84	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
86	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
90	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	4	3	2	4	3	4	4	4	4	
95	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
97	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
106	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
107	3	3	3	2	3	2	3	2	3	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
111	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
113	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
114	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
115	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

117	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
119	2	1	2	4	1	2	4	4	3	
120	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
121	3	1	2	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
123	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
124	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
125	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
126	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
127	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
128	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
131	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
132	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
133	4	3	3	4	3	3	3	2	1	
134	4	3	3	4	3	3	3	2	1	
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
139	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
148	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
149	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
152	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
153	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
154	2	2	2	4	2	3	3	1	2	
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
156	3	2	1	4	3	2	2	2	2	
157	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
162	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
163	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
164	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

168	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
173	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
174	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
175	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
182	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
188	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
192	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
195	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
196	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
197	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
198	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
199	2	3	3	4	3	3	3	4	4	
200	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
203	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
204	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
205	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
206	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
209	3	2	3	2	2	2	3	3	1	
210	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
211	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
212	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
213	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
214	3	3	3	2	3	3	4	3	4	
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
216	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
217	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
218	4	3	4	4	3	4	4	3	4	

219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
223	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
224	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
227	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
229	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
232	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
233	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
234	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
238	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
239	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
240	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
244	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
245	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
246	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
247	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
248	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
249	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
250	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
251	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
252	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
253	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
254	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
255	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
256	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
257	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	3	1	3	4	3	3	3	3	3	
263	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
264	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
265	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
267	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
269	3	3	2	3	3	3	3	2	4	

270	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
271	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
273	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
274	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
276	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
277	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
280	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
281	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
282	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
285	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
286	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
287	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
288	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
289	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
290	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
291	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
292	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
293	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
294	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	4	3	3	2	3	3	3	3	4	
304	4	4	3	3	2	4	4	3	4	
305	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
306	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
307	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
308	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
309	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
310	3	4	3	3	3	3	3	3	1	
311	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
312	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
313	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
314	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
315	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
316	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
317	3	3	3	3	3	3	2	3	4	
318	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
319	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
320	3	2	2	3	3	3	3	2	3	

321	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
322	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
323	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
328	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
329	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
332	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
333	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
334	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
335	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
338	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
339	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
340	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
341	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
342	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
343	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
344	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
345	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
346	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
347	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
348	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
349	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
350	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
351	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
352	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
353	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
354	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
355	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
356	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
357	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
358	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
359	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
360	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
361	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
363	2	2	2	4	2	2	1	2	3	
364	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
365	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
366	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
367	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
368	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
371	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

372	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
373	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
374	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
375	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
376	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
377	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
378	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
379	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
380	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
385	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
386	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
387	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
388	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
389	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
390	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
391	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
392	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
393	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
394	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
395	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
396	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
397	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
398	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
399	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
400	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
401	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
402	4	3	4	2	4	4	4	4	4	
403	4	3	4	2	4	4	4	4	4	
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
405	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
406	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
407	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
408	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
409	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
410	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
411	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
412	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
413	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
414	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
415	2	2	2	4	3	3	3	2	3	
416	2	2	2	4	3	3	3	2	3	
417	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
418	3	2	2	3	3	3	3	3	1	
419	3	2	2	3	3	3	3	3	1	
420	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
421	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
422	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

423	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
424	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
425	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
426	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
427	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
430	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
431	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
432	3	3	2	3	3	4	4	2	4	
433	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
434	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
435	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Keterangan	
U1 - U9	= Unsur-Unsur pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
.*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
.**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang (NRRT)	= NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3,241
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,187
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3,132
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,499

U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,210
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,276
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,319
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3,159
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,656

IKM UNIT PELAYANAN : 82,441		
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak baik)	:	25,00 - 64,99

NO	SARAN	KRITIK
1	Klu bisa 112 di pertahankan krn sangat membantu masyarakat dan relawan kota semarang dalam hal kegawat darutan	Tidak ada kritik
2	Darurat...112 ajah	Tidak ada
3	Darurat...112 ajah	Tidak ada
4	Pelayanan baik petugas ramah	Pelayanan gratis, untuk birorakrasi khususnya ambulance siaga harus ada cadangan bila ambulance di pakai untuk acara2 besar

5	Pelayanan baik petugas ramah	Pelayanan gratis, untuk birorakrasi khususnya ambulance siaga harus ada cadangan bila ambulance di pakai untuk acara2 besar
6	sangat membantu	tidak ada
7	Tambahi alat kesehatan penunjang dan tambah unit unit unit di semua tempat karena lalu lintas saat ini macet, yang penting unit baru di butuhkan di setiap puskesmas Semarang dan tenaga ahli di bidangnya masing-masing serta tak lupa jam terbangnya yang tinggi, masak kalah sama relawan nyampe duluan, selak koit pasiennya	Kurang unit di berbagai tempat, alatnya sedikit, kurang banyak, tidak tersambung via calling, lama datangnya, menunggu waktu 5jam baru nyampe, lalu lintas macet. Petugas nya galak
8		tolong di jam2 malam jelang pagi slalu susah di hubungi.
9	Tolong respon ke TKP lebih cepat dan disposisi dinas terkait lebih jelas	Respon ke TKP masih lama seperti ambulans yang sampai lokasi lebih dari 15 menit serta sektor ambulans yang kurang jelas
10	Sebaiknya diadakan perawatan rutin, sehingga tidak mengganggu operasional dlm memberikan bantuan	Mobil ambulan nya kurang perawatan
11	Klu bisa armada di tambah lagi biar gercep maksimal	Jangan Sampek mengulur waktu gercep di tingkatkan
12	Good	Kadang ada kendala seperti pakai provider smartfreen tdk bisa nyambung
13	tingkatkan dlm pelayan emergency	pelayanan u/ telp masih kurang cepat
14	tingkatkan dlm pelayan emergency	pelayanan u/ telp masih kurang cepat
15	Semoga bisa bertambah utk pelayanan Unit dan teamnya relawan, masyarakat semarang sangat membutuhkannya...	Bisa berikan pelayanan yg terdekat utk korban yg membutuhkan

16	Semoga bisa bertambah utk pelayanan Unit dan teamnya relawan, masyarakat semarang sangat membutuhkannya...	Bisa berikan pelayanan yg terdekat utk korban yg membutuhkan
17	Semoga bisa bertambah utk pelayanan Unit dan teamnya relawan, masyarakat semarang sangat membutuhkannya...	Bisa berikan pelayanan yg terdekat utk korban yg membutuhkan
18	.	.
19	.	.
20	Sebagai salah satu pelayanan inovasi kepada masyarakat semoga cc112 sukses selalu dihati masyarakat kota semarang	Terima kasih semoga kedapan cc112 tambah sukses dan fast respon
21	Semoga lebih baik.	
22	mohon masing ² kesehatan atau ambulance waktu 24 jam. karena mengapa panggil ambulance hebat sebelumnya sudah dalam penanganan dokter.	kebutuhan ambulance hebat, yg hadir dokter kesehatan, alasan jam kerja kl malam ambulans hebat tudak ada malam hari.
23	Ditingkatkan kembali Sistem 112nya. Kesigapannya dan Lainnya.	akan dihubungi oleh Petugas terkait namun kadang tidak menelepon\" sang pelapor, hingga membuat risau penelepon 112.
24	pelayanan yang sudah baik bisa dipertahankan	sosialisasi masih perlu ditingkatkan
25	Lakukan sosialisasi melalui medsos secara optimal	Sosialisasi kurang instensif
26	Pertahankan layanan yang semakin baik	-
27	Mantap	Keren
28	Ditambah lagi unit ambulance hebatnya	Semoga akan lebih banyak lagi tambahan unit ambulance hebatnya
29	Tidak usah menggunakan nada panggil dengan menggunakan lagu, langsung ke nada sambung saja	Kadang ketika menelepon masih terdapat jeda waktu, sebenarnya tidak usah diperdengarkan musik atau lagu, karena di saat penting malah seakan dibuat santai.

30	Semoga Sarana Dan Prasarana ditingkatkan dan Layanan bisa diakses dengan semakin mudah	
31	Mohon terus ditingkatkan pelayanannya dan kecepatan dalam bertindak...suwun.	Nothing.
32	Mohon terus ditingkatkan pelayanannya dan kecepatan dalam bertindak...suwun.	Nothing.
33	Semangat melayani ya...	Semoga semakin baik
34	Pertahankan kinerja yg sdh bagus	Tidak ada
35	Baik Ramah Santun Memberikan jalan keluar Humanity Sabar	Kecepatan
36	Baik Ramah Santun Memberikan jalan keluar Humanity Sabar	Kecepatan
37	Semangat untuk Semarang yg lebih hebat.	Harus lebih inovasi dan responsif
38	Diperbanyak lagi pelayanannya supaya bisa cepat teratasi	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
39	Semakin dipermudah semua layanan kpd masyarakat	Semua sdh berjalan dng baik
40	Semakin dipermudah semua layanan kpd masyarakat	Semua sdh berjalan dng baik
41		Kurang banyak armada nya
42	Bagus	Tidak ada
43	Pertahankan pelayanan kepada masyarakat yg baik	
44	Pertahankan pelayanan kepada masyarakat yg baik	
45	Di pertahankan dan di tingkatkan lagi dalam segala bidang	Lebih sabar dan jalanni sesuai kapasitas masing2
46	Di pertahankan dan di tingkatkan lagi dalam segala bidang	Lebih sabar dan jalanni sesuai kapasitas masing2
47	Di pertahankan dan di tingkatkan lagi dalam segala bidang	Lebih sabar dan jalanni sesuai kapasitas masing2
48	Semoga bisa dipertahankan	Semoga bisa lebih baik lagi
49	Semua pelayanan sudah cukup baik.	Tidak ada.

50	sudah baik dan lebih ditingkatkan saja untuk unit layanannya	tidak ada
51	semoga menjadi lebih baik	
52	semoga menjadi lebih baik	
53		baik
54		baik
55	Pelayanan semakin ditingkatkan	Mohon untuk dilaksanakan dengan baik
56	Pelayanan semakin ditingkatkan	Mohon untuk dilaksanakan dengan baik
57	Pelayanan semakin ditingkatkan	Mohon untuk dilaksanakan dengan baik
58	Sebaiknya lebih kompetensi dlm pelayanannya ,khususnya bagi pengguna bpjs	Sebaiknya pelatahan hrs cepat jng kelamaan Krn alesan prisedur
59	Harap diberi penghargaan para yg bertugas sehingga etos dalam melayani masyarakat kota semarang semakin hebat luar biasa	Menunggu lama
60	Harap diberi penghargaan para yg bertugas sehingga etos dalam melayani masyarakat kota semarang semakin hebat luar biasa	Menunggu lama
61	-	1
62	-	-
63	Tetep semangat dan jaga kesehatan selalu kawan\" cc 112	
64	Penambahan armada ambulance hebat	Jumlah armada ambulance hebat saya rasa perlu ada penambahan
65	Perbaiki sistem pelayanan yang mudah dan tidak riber	Layanan apapun harus lebih mudah dan masyarakat paham
66	Perbaiki sistem pelayanan yang mudah dan tidak riber	Layanan apapun harus lebih mudah dan masyarakat paham
67	semoga bisa konsisten dan berjalan lebih baik lagi	
68	semoga bisa konsisten dan berjalan lebih baik lagi	
69	Diper mudah lagi	Tingkatkan
70	-	-

71	Utk layanan ke masyarakat menurut saya saat ini sdh cukup baik,tp mungkin klo bs lebih diperbaiki lagi.	
72	Semoga tambah sukses	
73	PERTAHANKAN DAN LEBIH DI TINGKATKAN DALAM MELAUANI MASYARAKAT	-
74	-	-
75	-	-
76	Yg lebih responsif dalam penyelesaian permasalahan	SDM yg berkualitas dan yg paham dibidang yg bersangkutan
77	Semoga pelayanan semakin mantap	
78	saran semoga selalu sesuai dan kompeten	ga ada
79	Agar di tingkatkan	Aman..
80	Lebih ditingkatkan yg sdh baik	Armada ambulance ditambah jika ada kejadian permintaan segera tertangani cepat
81	Lebih ditingkatkan yg sdh baik	Armada ambulance ditambah jika ada kejadian permintaan segera tertangani cepat
82	Sarana dan prasarana lebih ditingkatkan dan akomodasi / unit kendaraan dapat ditambah	Sangat , mohon dipertahankan
83	sudah cukup baik	tidak ada
84	Sudah cukup baik	Tidak ada
85	sudah cukup baik	tidak ada
86	sudah cukup baik	tidak ada
87	Jaga kesehatan dan jangan lupa olahraga	Mungkin penempatan atau tata letak disetiap ruangan bisa diperhatikan lagi
88	Jaga kesehatan dan jangan lupa olahraga	Mungkin penempatan atau tata letak disetiap ruangan bisa diperhatikan lagi
89	mengiklankan aplikasi tersebut dengan menarik	memberikan cara bagaimana kita dapat menggunakan center 112
90	Supaya lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan untuk masyarakat	Tidak ada
91	Terus menjaga serta meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat	Lebih mengedepankan kepuasan masyarakat dalam layanan

92	Terus berkembang dan berbenah ya	Semoga selalu dapat membenahi segala kritik yang diberikan
93	Mengiklankan layanan apa saja yang diberikan dengan menarik	Memberikan cara untuk mengetahui tentang layanan apa saja yang diberikan
94	semua pelayanan sudah baik	tidak ada
95	Tingkatkan sarana dan prasarana	
96	Tingkatkan sarana dan prasarana	
97	Tingkatkan sarana dan prasarana	Samakan perlakuan terhadap pengaduan masyarakat perkotaan dan pedesaan
98	semua pelayanan sudah baik	tidak ada
99	Perbaiki layanan pengaduan masyarakat. Responsif dalam penyaluran aspirasi terkait pembangunan infrastruktur	Sudah bertahun-tahun jalan raya banyak yg berlubang sampai sekarang tidak ada pembenahan. Sangat buruk Sudah kritik melalui DPRD kota Semarang tidak ada tindakan. Bayar pajak lancar tetapi infrastruktur jalan raya berantakan. Sungguh mengecewakan
100	Mhn bisa menempatkan personel yg lbh capable utk penyampaian info2 teknis.	
101	sudah puas dengan segala layanan yang diberikan, semoga lebih baik dan baik lagi utk kominfo	sudah puas dengan segala layanan yang diberikan
102	Ok pertahankan	-
103	Bekerjalah dengan hati ikhlas biar semua jadi berkah dan barokah untuk masyarakat sekitar,,aamiin ya robal alaamiin	Jangan sampai mengecewakan masyarakat miskin
104	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN DITAMBAH LAGI AGAR BISA BEKERJA SECARA MAKSIMAL	PERLU DITINGKATKAN SOSIALISASI KEPADA MASYARAKAT
105	-	-

106	Dipertahankan dan lebih dikembangkan lagi agar jauh lebih baik dalam melayani	-
107	Dipertahankan dan lebih dikembangkan lagi agar jauh lebih baik dalam melayani	-
108	Ambulan ditambah	Tunggu ambulan tdk lama
109	Semoga semakin lebih ditingkatkan lagi demi memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Sukses selalu	
110	Tidak ada	Tidak ada
111	Tidak ada	Tidak ada
112	Tetap mempertahankan pelayanan yg semakin baik kedepannya	-
113	Lebih diperbanyak utk armada nya	Semoga pelayanan dan respon nya semakin baik
114	Lebih diperbanyak utk armada nya	Semoga pelayanan dan respon nya semakin baik
115	Melakukan sosialisasi kepada perangkat desa atau daerah yang menjadi perantara dari pemerintah, mungkin hal ini sudah dilakukan namun dapat ditelurusi kembali apakah informasi dapat tersampaikan dengan baik atau tidaknya.	Walau zaman sudah mulai digitalisasi, tapi tidak semua masyarakat mendapatkan update informasi dikarenakan kesibukan atau memang tidak ada perangkat yang mendukung sehingga sulit untuk informasi dapat tersebar dengan merata.
116	KESESUAIAN INFORMASI DAN PERCEPATANNYA AGAR LEBIH DITINGKATKAN JAUH LEBIH BAIK	KETEPATAN DAN EFFISIEN WAKTU AGAR SELALU DITINGKATKAN
117	Kalau bisa layanan dengan nomor WA bukan yg pake Pulsa	Pulsanya lumayan mahal
118	Semoga bisa terus konsisten dengan pelayanan yang baik ini	-
119	-	-
120	sangat membantu warga masyarakat yang membutuhkan bantuan	

121	Saran dari saya adalah untuk meningkatkan lagi kinerjanya serta juga layanan yang sda	Menurut saya sudah cukup baik sekian dan terimakasih
122	sudah baik dan lebih ditingkatkan saja untuk unit layanan diskominfo kota semarang	tidak ada
123	-	-
124	Tidak ada	Tidak ada
125		Sudah baik
126		Sudah baik
127	mempercepat pelayanan	kurangnya pelayanan yang diberikan
128	Tetapi tetap harus ditingkatkan lagi.	Sudah cukup baik.
129	Kedepannya bisa diperbaiki lebih baik lagi	terkadang aplikasi tidak berjalan dengan baik
130	Kedepannya bisa diperbaiki lebih baik lagi	terkadang aplikasi tidak berjalan dengan baik
131	ditingkatkan lagi	ditingkatkan lagi
132	baik	baik
133	Peningkatan Kecepatan Respon, Optimalisasi Koordinasi dengan Instansi Lain, Penambahan Sumber Daya saat Kondisi Darurat	Respon Lambat dalam Beberapa Kasus, Kurangnya Koordinasi dengan Instansi Terkait, Keterbatasan Operator di Jam Sibuk
134	Meskipun pelayanan dari berbagai segi sudah cukup baik, tetap ditingkatkan agar lebih mudah digunakan dan memberikan kepuasan terhadap pengguna.	Lebih ditambahkan keramahannya terhadap pengguna.
135	Menurut saya pelayanan serta sarana yang diberikan sudah cukup memuaskan, mungkin untuk kedepanya dapat diperbaiki untuk yang masih dirasa cukup kurang, kemudian bila memungkinkan bisa diperbanyak dan ditingkatkan kembali	
136	Lebih baik lagi	Tidak ada
137	Lebih baik lagi	Tidak ada
138	Lebih baik lagi	Tidak ada
139	Di pertahankan performanya	Lebih di ditingkatkan performanya
140	Di pertahankan performanya	Lebih di ditingkatkan performanya

141	terus ditingkatkan	-
142	terus ditingkatkan	-
143	Saya rasa Lebih di tingkatkan lagi unit layanannya	Saya rasa unit layanan dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian kabupaten / kota semarang cukup baik
144	Semoga layanannya lebih baik dan selalu bermanfaat bagi warga Semarang	Belum ada
145	tetap semangat	belum ada keluhan bagi saya
146	Lebih dimudahkan untuk mengurus administrasi	Apabila ada masalah berikan solusi yang maksimal
147	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar masyarakat semakin nyamanam	Pelayanan terhadap masyarakat cukup baik
148	Meningkatkan user experience pada website layanan agar lebih mudah diakses dan navigasi lebih jelas, sehingga masyarakat dapat menemukan informasi dengan cepat. Menyediakan panduan atau FAQ yang lebih lengkap mengenai layanan, seperti pembuatan email dinas, pengajuan tanda tangan elektronik, dan pengembangan aplikasi untuk OPD. Mempercepat waktu respons terhadap keluhan dan permintaan layanan, terutama dalam hal pengajuan domain, hosting, dan reset password. Mengembangkan sistem otomatis seperti chatbot. Lebih aktif dalam memberikan sosialisasi mengenai layanan yang tersedia, baik melalui media sosial, webinar, atau pertemuan langsung agar masyarakat dan instansi memahami cara mengakses layanan dengan lebih mudah.	Secara umum, layanan yang disediakan sudah cukup lengkap dan mendukung kebutuhan teknologi informasi serta komunikasi bagi masyarakat dan instansi pemerintahan. Namun, ada beberapa hal yang bisa diperbaiki, seperti transparansi dan kemudahan akses informasi. Beberapa layanan masih membutuhkan prosedur yang kurang jelas atau sulit diakses oleh masyarakat umum. Selain itu, layanan pengaduan dan respons terhadap keluhan masyarakat, terutama melalui media sosial dan portal resmi, masih bisa ditingkatkan agar lebih cepat dan responsif.

149	Meningkatkan user experience pada website layanan agar lebih mudah diakses dan navigasi lebih jelas, sehingga masyarakat dapat menemukan informasi dengan cepat. Menyediakan panduan atau FAQ yang lebih lengkap mengenai layanan, seperti pembuatan email dinas, pengajuan tanda tangan elektronik, dan pengembangan aplikasi untuk OPD. Mempercepat waktu respons terhadap keluhan dan permintaan layanan, terutama dalam hal pengajuan domain, hosting, dan reset password. Mengembangkan sistem otomatis seperti chatbot. Lebih aktif dalam memberikan sosialisasi mengenai layanan yang tersedia, baik melalui media sosial, webinar, atau pertemuan langsung agar masyarakat dan instansi memahami cara mengakses layanan dengan lebih mudah.	Secara umum, layanan yang disediakan sudah cukup lengkap dan mendukung kebutuhan teknologi informasi serta komunikasi bagi masyarakat dan instansi pemerintahan. Namun, ada beberapa hal yang bisa diperbaiki, seperti transparansi dan kemudahan akses informasi. Beberapa layanan masih membutuhkan prosedur yang kurang jelas atau sulit diakses oleh masyarakat umum. Selain itu, layanan pengaduan dan respons terhadap keluhan masyarakat, terutama melalui media sosial dan portal resmi, masih bisa ditingkatkan agar lebih cepat dan responsif.
150	Kedepannya bisa lebih cepat lagi	Penanganan yang kurang cepat
151	-	-
152	cepat di tangani	Penanganan agak lambat
153	Baik	Baik
154	-	Tingkatkan pelayanan
155	Lebih di rawat dan dipantau lagi agar bisa mendapat informasi keluhan terkini dari Masyarakat	
156	Untuk kedepannya agar bisa dapat selalu diandalkan masyarakat	Aplikasi nya sudah sangat membantu masyarakat
157	Untuk kedepannya agar bisa dapat selalu diandalkan masyarakat	Aplikasi nya sudah sangat membantu masyarakat
158	-	-
159	Semoga bisa dipertahankan	Semoga kedepannya bisa lebih baik
160	-	Semuanya sudah baik
161	-	Semuanya sudah baik

162	BELUM ADA HEHE	BELUM ADA HEHE
163	Lebih di perbaiki dalam responnya, supaya dapat respon yg cepat dan ada tindak lanjut yang jelas	Kurang responsif
164	Lebih di perbaiki dalam responnya, supaya dapat respon yg cepat dan ada tindak lanjut yang jelas	Kurang responsif
165	Semoga lebih baik lagi kedepannya	
166	sudah baik	
167	Ditingkatkan kembali	Tidak ada
168	Tetap semangat dalam bekerja	Untuk saat ini masih baik-baik saja belum ada yang perlu dibenahi lagi
169	Selalu tingkatkan performa layanan	
170	Tidak ada, karena semua pelayanan yang ada dan yang saya dapatkan sudah sangat baik	Tidak ada
171	Tidak ada, karena semua pelayanan yang ada dan yang saya dapatkan sudah sangat baik	Tidak ada
172	Tidak ada, karena semua pelayanan yang ada dan yang saya dapatkan sudah sangat baik	Tidak ada
173	Semoga lebih baik lagi	-
174	Semoga lebih baik lagi	-
175	Lebih profesional lagi untuk kedepan	Cukup baik
176	sudah bagus, berkualitas,dan berguna, dijaga agar tetap konsisten dan bermanfaat	tidak ada
177	-	-
178	membuat portal layanan yang dapat diakses dengan mudah, termasuk pemanfaatan e-government untuk layanan administratif terkait data atau persandian.	informasi terkait kebijakan statistik, perubahan regulasi, atau pemanfaatan data publik kadang-kadang tidak Tersoliasasi dengan baik
179	terus tingkat kan layanan ini	menurut saya, layanan ini sudah cukup baik
180	-	-
181	-	-

182	lebih di tingkatkan lagi untuk semua fasilitas dan pelayanan yang ada	tidak adaa
183	lebih di tingkatkan lagi untuk semua fasilitas dan pelayanan yang ada	tidak adaa
184	Ya semoga kedepannya lebih improve agar selalu menjadi lebih baik terus	
185	Meningkatkan kualitas layanan sehingga masyarakat dapat menyuarakan pendapatnya dengan baik dan mudah dipahami	Layanan ini harus merata dan semua masyarakat bisa menggunakan layanan ini
186	Meningkatkan kualitas layanan sehingga masyarakat dapat menyuarakan pendapatnya dengan baik dan mudah dipahami	Layanan ini harus merata dan semua masyarakat bisa menggunakan layanan ini
187	Harus di perbanyak pelayanannya	Harus Lebih tepat dan cepat
188	Harus di perbanyak pelayanannya	Harus Lebih tepat dan cepat
189	Menjadi lebih baik itu susah tapi tetap kewajiban kita	Membuat instansi lebih aproachable
190	Menjadi lebih baik memang susah tapi tetap kewajiban kita	
191	Supaya pelayanan agar di mudahkan dan di bantu.	Mohon di tingkatkan
192	-	-
193	-	-
194	fasilitas penunjang bisa ditingkatkan lagi	belum ada
195	fasilitas penunjang bisa ditingkatkan lagi	belum ada
196	Belum ada	Belum ada

B. Unit Layanan Lapor Semar

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN**
LAYANAN : LAPOR SEMAR
(01/01/2025 - 31/03/2025)

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	2	2	4	2	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
11	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	2	2	2	4	3	2	3	3	2	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	2	4	3	1	3	2	1	
16	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
26	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
27	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
28	3	1	3	4	4	3	3	3	3	
29	3	2	2	3	3	2	4	2	2	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	1	1	1	3	2	2	2	2	1	
33	1	1	1	3	2	2	2	2	1	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
38	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
39	2	2	2	4	3	3	3	3	2	

40	2	2	3	4	3	3	3	3	4	
41	2	2	3	4	3	3	3	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	2	4	3	3	3	3	3	
46	4	4	2	4	3	3	3	3	3	
47	2	2	1	4	2	2	3	2	1	
48	2	2	1	4	2	2	3	2	1	
49	2	2	2	4	3	3	3	2	2	
50	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
52	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
54	2	2	2	4	2	2	3	2	2	
55	4	3	2	4	4	3	3	4	3	
56	3	3	1	4	3	2	3	2	2	
57	3	3	1	4	3	2	3	2	2	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
69	3	4	2	4	4	3	3	2	3	
70	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
71	2	2	2	4	3	2	2	2	2	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
74	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
75	2	3	3	4	4	3	3	3	3	
76	3	1	2	2	1	2	2	3	1	
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	4	3	3	4	2	
81	4	4	3	4	4	3	3	4	2	
82	3	3	2	4	2	3	3	3	2	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	3	2	4	2	2	3	2	2	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
92	1	1	1	4	4	3	3	2	1	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	2	2	2	3	2	3	3	2	2	
95	2	2	2	3	2	3	3	2	2	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
107	1	1	1	4	3	3	3	3	2	
108	1	1	1	4	3	3	3	3	2	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
111	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	4	3	3	2	3	1	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
131	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

142	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
148	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
150	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	2	2	1	4	2	2	3	2	1	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
166	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
172	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
176	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
182	3	3	2	3	2	2	3	3	1	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
185	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
189	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

193	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
196	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
197	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
203	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
204	2	3	2	4	3	2	3	3	1	
205	3	2	2	4	3	2	3	3	3	
206	3	2	2	4	3	2	3	3	3	
207	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
209	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
211	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
212	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
213	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	2	2	1	4	3	2	3	2	1	
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	3	2	1	4	3	3	3	3	1	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
239	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
240	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
246	4	4	3	4	4	3	3	4	2	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
250	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
251	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
252	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
253	2	2	1	4	3	2	3	2	1	
254	2	2	1	4	3	2	3	2	1	
255	4	3	1	4	4	3	3	4	1	
256	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
257	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
258	4	4	2	4	3	3	4	4	2	
259	4	4	2	4	3	3	4	4	2	
260	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
261	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
262	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
263	2	2	2	3	2	3	2	3	1	
264	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
271	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
272	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
279	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
280	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	3	2	2	4	2	3	3	3	3	
290	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
291	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
292	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
293	3	3	2	4	2	3	4	4	4	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Keterangan	
U1 - U9	= Unsur-Unsur pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
.*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
.**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang (NRRT)	= NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3,315
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,272
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3,097
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,960
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,362
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,315
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,372

U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3,369
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,181

IKM UNIT PELAYANAN : 83,926		
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak baik)	:	25,00 - 64,99

NO	SARAN	KRITIK
Tidak Ada		

C. Unit Layanan PPID

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN
LAYANAN : PPID
(01/01/2025 - 31/03/2025)**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	2	2	1	4	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
9	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
13	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

18	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
19	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	2	2	2	2	3	1	1	2	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	2	4	4	3	3	3	4	
34	3	4	2	4	4	3	3	3	4	
35	2	2	2	4	2	2	3	2	2	
36	2	2	2	4	2	2	3	2	2	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	1	2	1	1	1	1	2	2	3	
48	1	2	1	1	1	1	2	2	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	4	3	2	4	3	3	4	4	4	
55	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
61	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
64	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	1	4	4	3	4	3	3	4	
68	4	1	4	4	3	4	3	3	4	

69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
72	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
73	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
74	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
75	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	2	4	2	3	3	3	4	
81	4	3	2	4	3	2	4	4	4	
82	4	3	2	4	3	2	4	4	4	
83	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
88	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
89	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
90	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
91	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
92	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
93	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
94	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
97	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
98	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
99	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
105	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
111	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
112	2	2	2	4	3	2	3	2	3	
113	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
114	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	2	4	2	2	3	3	3	
118	3	3	3	4	3	2	3	3	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Keterangan	
U1 - U9	= Unsur-Unsur pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
.*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
.**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang (NRRT)	= NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3.557
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3.486

U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3.286
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.836
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.493
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.407
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.55
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.5
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.871

IKM UNIT PELAYANAN : 88,849		
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak baik)	:	25,00 - 64,99

NO	SARAN	KRITIK
1	sudah baik namun bisa lebih mengembangkan lagi pelayanan dan prasarana yang ada.	Pelayanan yang ada sudah dilakukan secara maksimal dengan fasilitas yang baik juga serta bersih. Dengan begitu masyarakat menjadi nyaman dan dapat terbantu dengan baik.

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

A. Unit Layanan Call Center 112



Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna Layanan Darurat Call Center 112 Semarang,

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Semarang melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Darurat Call Center 112 Semarang**

Untuk itu, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Darurat Call Center 112 Semarang melalui tautan berikut : smg.city/112surveymasyarakat

Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara sangat berguna bagi pengembangan Layanan Darurat Call Center 112 Kota Semarang.

Terima kasih.

Hormat Kami,
Call Center 112 Semarang

B. Unit Layanan Lapor Semar

Survei Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Lapor Semar

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna Layanan Pengaduan Kota Semarang

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Semarang akan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Pemerintah Publik Tahun Bemana

Untuk itu, Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan Pemerintah Publik Lapor Semar.

Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berguna bagi pengembangan Layanan Pengaduan Pemerintah Publik Lapor Semar.

Terima kasih dan terimakasih.

Pemerintah Kota Semarang

* Mohon diisi sesuai dengan keadaan

Survei Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Lapor Semar

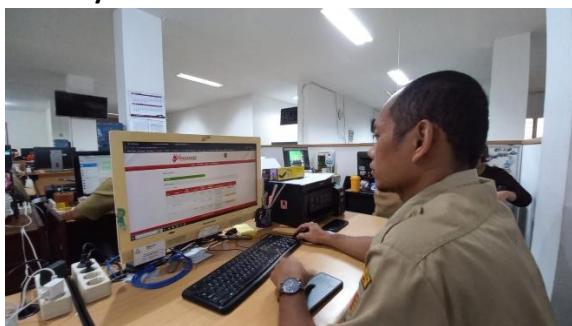
Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna Layanan Pengaduan Kota Semarang Dalam rangka meningkatkan pelayanan smg.city

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna Layanan Pengaduan Lapor Semar

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Semarang akan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Lapor Semar.

Untuk itu Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i

C. Unit Layanan PPID



BANTU KAMI MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI MENJADI LEBIH BAIK

Bantu kami untuk menjadi lebih baik. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi survey berikut terkait pelayanan informasi di Unit Layanan Informasi (PPID). Nomor Bapak/Ibu terdaftar pernah menggunakan layanan informasi dari Unit Layanan Informasi (+62 811-2681-112). Tidak masalah jika saat ini tidak berdomisili di Kota Semarang. Mohon kesediannya untuk bisa mengisi survey berikut : <https://smg.city/surveyppid> atau <https://forms.gle/rGT1s2WS8SVcRh36> (pilih salah satu), sehingga kami dapat berbenah menjadi lebih baik lagi.

Terima kasih

atau mendengarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya.

selamat sore kakk 15.55

Terima kasih telah menghubungi Unit Layanan Informasi Publik Kota Semarang (PPID). Ini adalah layanan khusus **chat**.

Silakan beri tahu apa yang dapat kami infokan dengan format :

Nama :
Alamat :
Informasi yang diminta :

Bantu kami untuk menjadi lebih baik, dengan mengisi survey berikut <https://smg.city/surveyppid>, sehingga kami dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang kami lakukan.

Terima kasih.

Terima kasih telah menghubungi Unit Layanan Informasi Publik Kota Semarang (PPID). Ini adalah layanan khusus **chat**.

Silakan beri tahu apa yang dapat kami infokan dengan format :