

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**Periode Triwulan II [2025]**



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

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>3</b>
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
<b>BAB III .....</b>	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
1.1    Jumlah Responden SKM .....	6
1.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3    Tren Nilai SKM.....	15
<b>BAB V.....</b>	<b>18</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>1</b>
1.    Kuesioner.....	1
2.    Hasil Olah Data SKM .....	2
3.    Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	18

## 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	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 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.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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 490 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	301	61,4%
		PEREMPUAN	189	38,6%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	15	3%
		SLTP	18	3,8%
		SLTA	193	39,4%
		DIII	45	9,2%
		SI	183	37,3%
		S2	36	7,3%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	46	9,4%
		SWASTA	203	41,4%
		WIRAUSAHA	56	11,4%
		LAINNYA	185	37,8%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN CALL CENTER 112	70	14%
		LAYANAN LAPOR SEMAR	215	44%
		LAYANAN PPID	205	42%

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

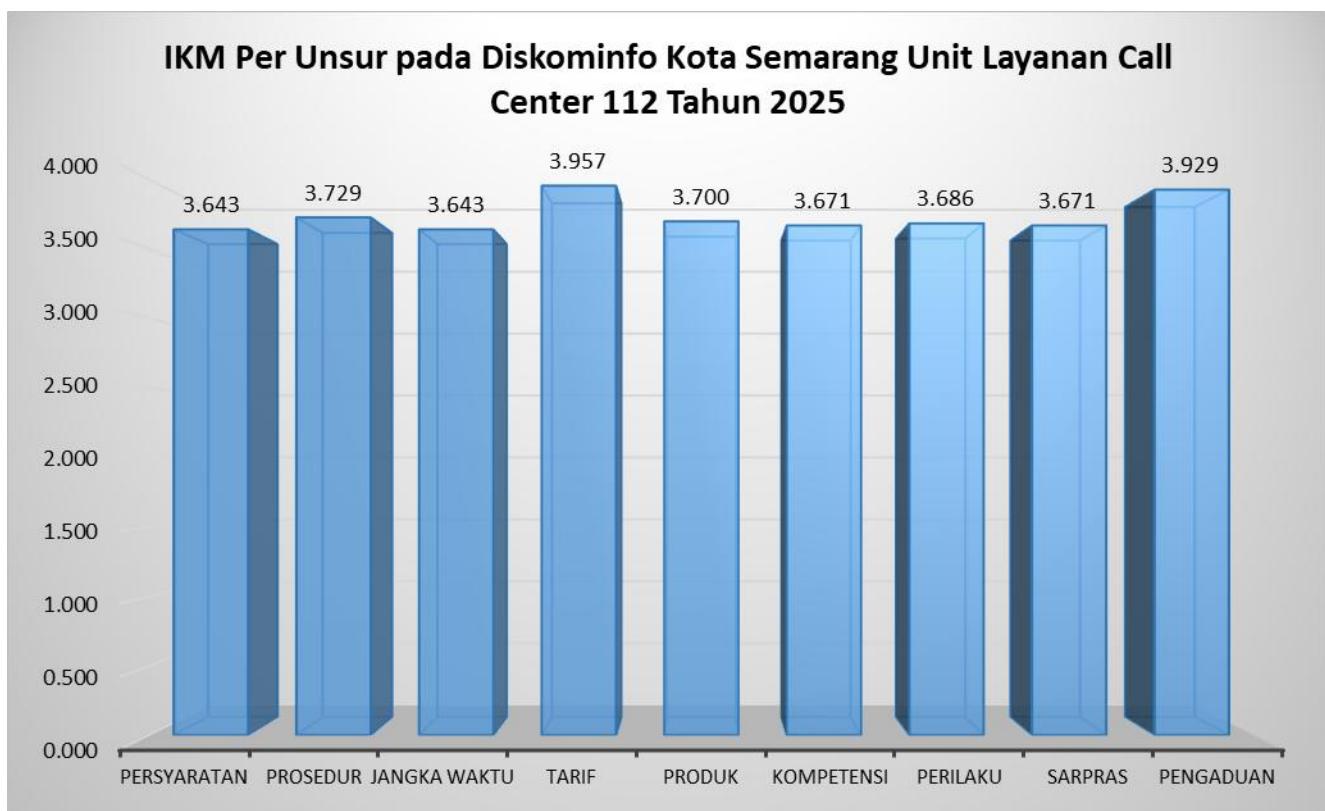
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

### 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
<b>IKM per unsur</b>	3,643	3,729	3,643	3,957	3,700	3,671	3,686	3,671	3,929
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93,413 (A atau Sangat Baik)</b>								

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
<b>IKM per unsur</b>	3,177	3,167	2,935	3,898	3,214	3,158	3,358	3,195	3,102
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>81,043 (B atau Baik)</b>								

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
<b>IKM per unsur</b>	3,537	3,488	3,473	3,790	3,527	3,561	3,595	3,468	3,585
<b>Kategori</b>	A	B	B	A	B	A	A	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,87 (A atau Sangat Baik)</b>								

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

**Persyaratan** mendapatkan nilai terendah yaitu **3,643**. Selanjutnya **waktu penyelesaian** yang mendapatkan nilai **3,643**. Begitu juga **kompetensi pelaksana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,671**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,957**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** memperoleh nilai **3,929**. Begitu juga **prosedur** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,729**.

##### 2. Unit Layanan Lapor Semar

**Waktu penyelesaian** mendapatkan nilai terendah yaitu **2,935**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** yang mendapatkan nilai **3,102**. Begitu juga **kompetensi pelaksana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,158**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,898**. Selanjutnya **perilaku pelaksana** memperoleh nilai **3,358**. Begitu juga **kesesuaian produk** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,214**.

##### 3. Unit Layanan PPID

**Sarana dan prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu **3,468**. Selanjutnya **waktu penyelesaian** yang mendapatkan nilai **3,473**. Begitu juga **prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,488**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,790**. Selanjutnya **perilaku pelaksana** memperoleh nilai **3,595**. Begitu juga **penanganan pengaduan** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,585**.

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

- Persyaratan mendapatkan layanan pada Call Center 112 terdiri dari beberapa data tertentu, seperti identitas pelapor, kronologi kejadian, lokasi kejadian dan identitas terlapor.

- 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.
- 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.
- Kompetensi pelaksana merupakan skill yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik mulai dari cara melayani, skill berkomunikasi, kemampuan menerima dan mensolusikan permasalahan kedaruratan.

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

- Permasalahan pada persyaratan pelayanan yaitu kurangnya masyarakat yang terpapar edukasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi saat akan menggunakan layanan darurat. Persyaratan tersebut sebenarnya telah disampaikan saat panggilan dilayani juga melalui sosial media layanan darurat 112, namun tidak semua masyarakat dapat memahami dengan baik.
- 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.
- Permasalahan pada kompetensi pelaksana triwulan II ialah banyaknya operator baru yang masih dalam pembimbingan sehingga beberapa masih membutuhkan waktu yang lama untuk hold on panggilan, hal tersebut berpengaruh pada durasi panggilan telepon sehingga di mungkinkan masyarakat mempertanyakan kompetensi pelaksana layanan.

## B. Unit Layanan Lapor Semar

- Waktu penyelesaian laporan dalam layanan Lapor Semar berkaitan dengan tindak lanjut tim lapangan untuk menyelesaikan permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Apabila waktu tindak lanjut dilakukan dengan cepat maka masyarakat akan memberikan

penilaian yang positif. Sebaliknya, apabila waktu tindak lanjut laporan lamban maka akan menimbulkan kesan negatif di mata masyarakat.

- Penanganan pengaduan dalam layanan Lapor Semar tidak hanya diselesaikan semata, namun juga harus tuntas. Dapat diartikan bahwa laporan aduan yang disampaikan oleh masyarakat diselesaikan hingga permasalahan yang dimaksud tidak timbul di waktu yang akan datang. Apabila di waktu yang akan datang permasalahan tersebut muncul kembali, maka laporan tersebut selesai namun tidak tuntas. Untuk itu laporan harus diselesaikan dengan tuntas agar laporan tidak berulang.
- Kompetensi pelaksana dalam layanan Lapor Semar merupakan keterampilan yang harus dimiliki petugas pelayanan pengaduan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Petugas yang kurang memberikan pelayanan dengan baik akan menimbulkan penilaian yang kurang baik pula dari masyarakat. Petugas pelayanan harus mampu mengakomodasi segala bentuk laporan agar dapat memuaskan masyarakat yang menyampaikan laporan.

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

- Penyelesaian laporan aduan dalam layanan Lapor Semar maksimal adalah 10 hari kerja. Akan tetapi sering terjadi kendala di lapangan sehingga tidak serta merta laporan aduan dari masyarakat dapat diselesaikan sesuai dengan SOP. OPD (Organisasi Perangkat Daerah) harus mampu memberikan informasi yang jelas dan detail terkait kendala dalam penyelesaian aduan sehingga masyarakat dapat mengetahui sejauh mana laporannya ditindaklanjuti oleh masyarakat.
- OPD sering kali menemui kesulitan dalam menindaklanjuti laporan aduan yang disposisinya terbagi menjadi dua atau lebih. Koordinasi yang baik antar OPD perlu untuk dilaksanakan sehingga dalam penyelesaian laporan dapat tepat sasaran dan mampu mengatasi permasalahan yang ada. Terlebih ada beberapa OPD yang mengalami pergantian admin sehingga perlu adanya pelatihan kepada admin yang baru dalam mengelola pengaduan yang ada.
- Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam poin di atas, perlu adanya pemberian pemahaman (*insight*) kepada admin layanan pengaduan Lapor Semar yang baru sehingga dapat mengetahui bagaimana alur pengelolaan pengaduan yang dimaksud agar kompetensi petugas dapat meningkat. Pengenalan terhadap beberapa fitur dalam dasbor admin dapat dilakukan agar admin pengaduan dapat memahami mekanisme pengelolaan pengaduan di tingkat Kota Semarang.

## C. Unit Layanan PPID

- Prosedur adalah cara dalam mengajukan permohonan informasi melalui PPID.
- Jangka waktu adalah durasi/lamanya waktu yang diperlukan oleh petugas untuk menjawab permohonan informasi yang masuk.
- Sarana dan prasarana adalah penyediaan fasilitas bagi pemohon informasi baik secara online maupun offline.

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

- 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.
- 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.
- Terkait sarana dan prasarana, pemohon informasi yang masuk ke PPID mayoritas secara online, jadi terkait penilaian ini bisa dianggap kurang relevan. Namun, PPID tetap menyediakan ruangan yang memadai bagi pemohon informasi yang datang secara langsung/offline ke kantor.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.	Persyaratan Pelaksana	Publikasi Sosial Media	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
2	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
3	Kompetensi Pelaksana	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan II			✓		Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Bersurat dan Koordinasi aktif dengan OPD/Instansi	✓	✓	✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Briefing Evaluasi KPI				✓	Seksie Pengelolaan 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

<b>2</b>	<b>Penanganan Pengaduan</b>	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan			✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
<b>3</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan			✓	✓	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

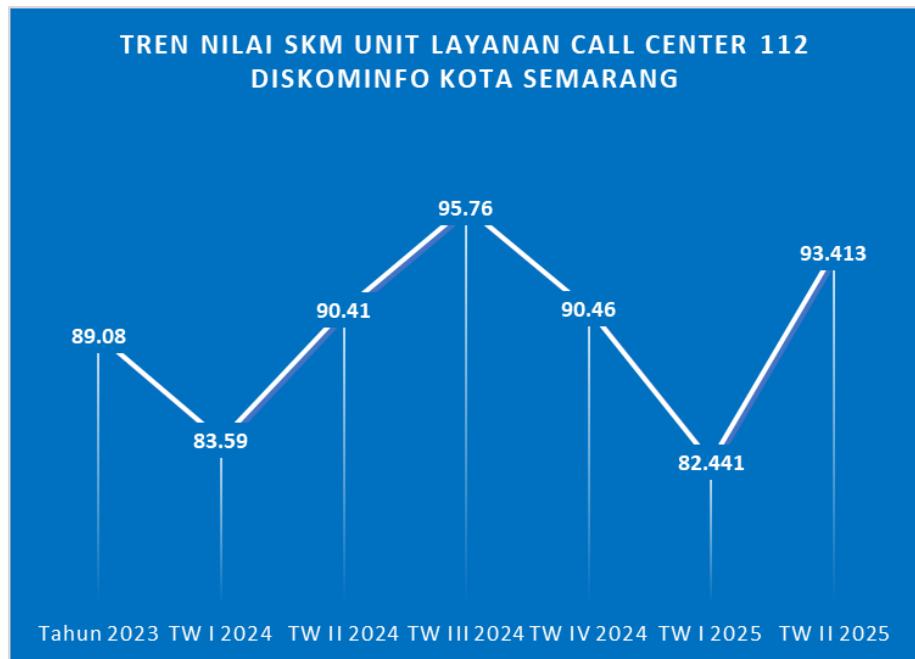
### C. Unit Layanan PPID

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur	Publikasi dan edukasi melalui media sosial terkait prosedur dalam permohonan informasi			✓		PPID
2	Waktu Penyelesaian	Memaksimalkan koordinasi antar petugas pelayanan informasi untuk memperbaiki waktu pelayanan/respond time			✓		PPID
3	Sarana dan Prasarana	Optimalisasi layanan permohonan informasi secara online, baik melalui whatsapp, instagram maupun Silintas.			✓		PPID

### 4.3 Tren Nilai SKM

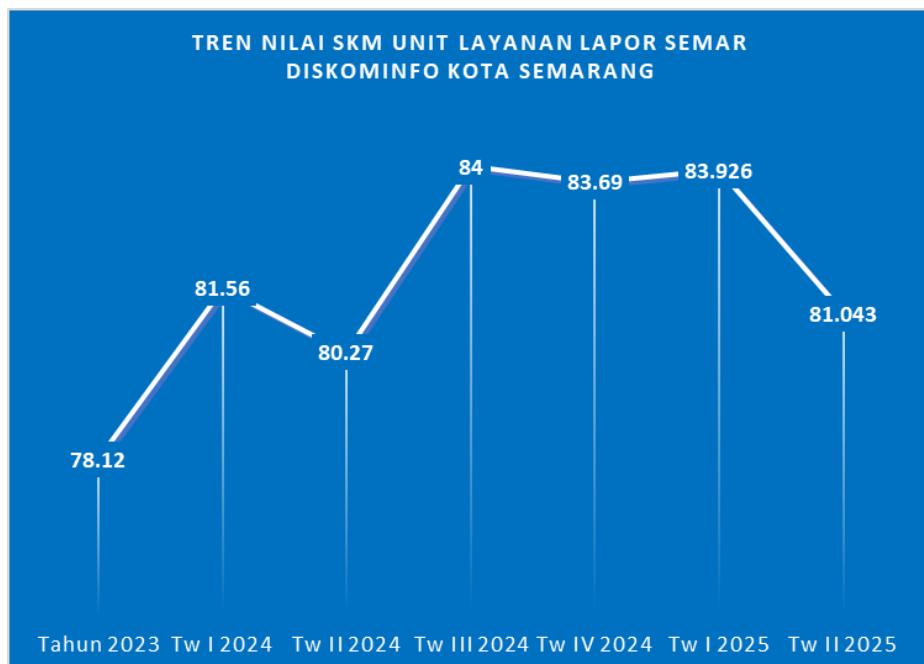
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang 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 peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Call Center 112 pada triwulan II tahun 2025 terhadap triwulan I tahun 2025 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

#### B. Unit Layanan Lapor Semar



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

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April 2025 hingga Juni 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 (persyaratan, waktu penyelesaian, dan kompetensi pelaksana). Unit layanan Lapor Semar (waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, serta kompetensi pelaksana). Unit layanan PPID (sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, serta prosedur).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi:  
Unit layanan Call Center 112 (biaya/tarif, penanganan pengaduan, dan prosedur). Unit layanan Lapor Semar (biaya/tarif, perilaku pelaksana, serta kesesuaian produk). Unit layanan PPID (biaya/tarif, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan).

Kota Semarang, 7 Agustus 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"><b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG</b></p> <p align="center"><b>PROFIL</b></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"/> WIRASAWAHA  <input type="checkbox"/> LAINNYA (kedua-dua)</p> <p>5. Jenis Layanan yang diterima  <input type="checkbox"/> CALL CENTER 112</p> <p align="center"><b>Simpan</b></p>	<p align="center"><b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG</b></p> <p align="center"><b>PENDAPAT RESPONDEEN TENTANG PELAYANAN</b> (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"><b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG</b></p> <p align="center"><b>KRITIK &amp; SARAN</b></p> <p>Kritik  <input type="text"/></p> <p>Saran  <input type="text"/></p> <p align="center"><b>Simpan</b></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 perihal 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="center"><b>Simpan</b></p>	

#### B. Unit Layanan Lapor Semar

<p align="center"><b>Survei Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Lapor Semar</b></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 <b>Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengaduan Pelayanan Publik "Lapor Semar"</b>.</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>vigindr224@gmail.com Ganti akun  <input checked="" type="checkbox"/> Tidak dibagikan</p> <p>* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p> <p align="center"><b>I. Identitas Responden</b></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 align="center"><b>I. Identitas Responden</b></p> <p>Usia (tahun) *</p> <p>Jawaban Anda</p> <p>Jenis Kelamin *</p> <p>I. Identitas Responden</p> <p>Usia (tahun) *</p> <p>Jawaban Anda</p> <p>Jenis Kelamin *</p>
--	---

### C. Unit Layanan PPID

The form consists of several sections:

- Section 1: General Information**
  - Text: "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN INFORMASI (PPID) PEMERINTAH KOTA SEMARANG 2025"
  - Text: "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN INFORMASI (PPID) KOTA SEMARANG 2025"
  - Text: "Semoga Tahun 2025, Nama dan alamat di dekatnya karena pernah mengunjungi layanan Unit Layanan Informasi Publik (PPID) Kota Semarang."
  - Text: "Bantu kami untuk mengetahui bagaimana pengalaman anda dengan layanan yang diberikan oleh petugas dan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas."
  - Email: "petugassemarang@gmail.com" and "petugassemarang@gmail.com"
  - Text: "Menjawab pertanyaan yang wajib diisi"
  - Text: "Nama lengkap : \*"
  - Text: "Jenis kelamin : \*"
  - Text: "Asal : \*"
    - Kota Semarang
    - Luar Kota Semarang
  - Text: "Jenis Kelamin : \*"
    - Laki-Laki
    - Perempuan
  - Text: "Usia : \*"
    - 17 - 20 tahun
    - 21 - 25 tahun
    - 26 - 30 tahun
    - 31 - 35 tahun
    - 36 - 40 tahun
    - 41 - 45 tahun
    - 46 - 50 tahun
    - 51 - 55 tahun
    - > 56 tahun
  - Text: "Pendidikan : \*"
    - SMP/SEDERAJAT
    - SMP/MTS/SEDERAJAT
    - SMA/SMK/MA/SEDERAJAT
    - DIPLOMA
    - S1
    - S2
    - S3
- Section 2: Satisfaction with Staff Knowledge**

Text: "Bagaimana pendapat Anda tentang pengetahuan petugas Unit Layanan Informasi (PPID) Kota Semarang dalam memberikan informasi? \*

Sangat Kompeten  
 Kompeten  
 Kurang Kompeten  
 Tidak Kompeten
- Section 3: Satisfaction with Staff Attitude**

Text: "Bagaimana pendapat Anda tentang penyampaian informasi petugas Unit Layanan Informasi (PPID) Kota Semarang dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

Sangat Sopan dan Sangat Ramah  
 Sopan dan Ramah  
 Kurang Sopan dan Kurang Ramah  
 Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Section 4: Satisfaction with Staff Quality**

Text: "Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas Unit Layanan Informasi (PPID) Kota Semarang? \*

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk
- Section 5: Satisfaction with Complaint Handling**

Text: "Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan layanan di Unit Layanan Informasi (PPID) Kota Semarang? \*

Dikelola dengan baik  
 Berfungsi kurang maksimal  
 Ada tetapi tidak berfungsi  
 Tidak ada
- Section 6: Safety Concerns**

Text: "Apakah Anda merasa aman ketika diminta oleh petugas untuk mengirimkan data pribadi berupa foto kartu identitas atau data lainnya? \*

Sangat Aman  
 Aman  
 Kurang Aman  
 Tidak Aman
- Section 7: Footer**

Kirim Kosongkan formulir  
Jangan pernah mengirimkan sandi atau kata sandi melalui Google Formular.  
Kodenya tidak dibuat atau diambil oleh Google <-> Penggunaan Laporan <-> Balaijen Proses  
Apakah formulir ini termasuk mencampurkan Laporan

## 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 (01/04/2025 - 30/06/2025)

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

13	3	4	3	4	3	4	4	2	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
35	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	3	4	3	3	3	3	4	

64	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
65	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
$\Sigma$ Nilai /Unsur	255	261	255	277	259	257	258	257	275	
NRR /Unsur	3,643	3,729	3,643	3,957	3,700	3,671	3,686	3,671	3,929	
NRRT /Unsur	0,405	0,414	0,405	0,440	0,411	0,408	0,410	0,408	0,437	3,737 *)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>93,413 **) )</b>

<b>Keterangan</b>	
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?	3,643
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,729
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3,643
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,957

U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,700
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,671
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,686
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3,671
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,929

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 93,413</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>		
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 bagus dan semoga bisa terus d pertahankan	Sudah bagus
2	Sudah bagus dan semoga bisa terus d pertahankan	Sudah bagus
3	Mantap	Mantap
4	Semoga kedepanya bisa lebih baik lagi	Sudah Bagus
5	semoga lebih meningkat untuk kualitas layanannya	sudah baik
6	sip	sip
7	Mantul	
8	- Peningkatan SDM - Peningkatan sarana dan perasaan - Peningkatan penyampaian informasi atau sosialisasi tentang layanan call center 112 melalui RT, RW, PKK	Beberapa petugas kurang menguasai dan bertele tele dalam memberikan pertanyaan

9	- Peningkatan SDM - Peningkatan sarana dan perasaan - Peningkatan penyampaian informasi atau sosialisasi tentang layanan call center 112 melalui RT, RW, PKK	Beberapa petugas kurang menguasai dan bertele tele dalam memberikan pertanyaan
10	Lebih cepat lebih baik lagi	Cukup membantu utamanya yang membutuhkan bantuan
11	Lebih cepat lebih baik lagi	Cukup membantu utamanya yang membutuhkan bantuan
12	Tingkatkan	Guud job
13	semarang semakin hebat	baik
14	Lope lope	Oke
15	Lope lope	Oke
16	good	baik
17	good	baik
18	Lebih mengedepan kan petugas yang bisa lebih cepat lagi	Sangat memuaskan
19	Lebih mengedepan kan petugas yang bisa lebih cepat lagi	Sangat memuaskan
20	good	ok
21	good	ok

B. Unit Layanan Lapor Semar

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR  
PELAYANAN**  
**LAYANAN : SAPA MBAK ITA**  
**(01/04/2025 - 30/06/2025)**

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

12	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
13	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
42	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	1	1	1	3	2	2	2	1	1	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	3	3	2	4	2	2	3	2	2	
52	3	3	2	4	2	2	3	2	2	
53	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
54	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
55	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	1	3	2	2	2	2	2	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	3	2	3	3	3	3	3	2	

63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	3	3	1	4	1	2	1	1	1	
65	3	3	1	4	1	2	1	1	1	
66	3	3	2	4	2	2	3	3	3	
67	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
68	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
72	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
73	2	2	1	4	2	2	3	2	1	
74	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
75	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
76	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
77	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
78	2	2	2	4	4	2	3	2	2	
79	2	2	2	4	4	2	3	2	2	
80	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
82	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
83	3	3	2	3	3	2	2	3	2	
84	3	3	2	3	3	2	2	3	2	
85	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
86	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
87	1	1	1	4	2	2	3	2	2	
88	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
89	2	3	2	4	4	3	3	4	3	
90	2	3	2	4	4	3	3	4	3	
91	1	1	1	2	1	1	3	1	1	
92	1	1	1	2	1	1	3	1	1	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	2	2	1	4	2	2	3	2	2	
95	2	2	1	4	2	2	3	2	2	
96	3	2	2	4	2	2	3	2	2	
97	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
98	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
99	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
100	3	3	1	4	2	2	3	1	2	
101	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
102	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	1	1	4	4	1	2	4	2	4	
105	1	1	4	4	1	2	4	2	4	
106	2	2	2	4	3	3	4	4	4	
107	3	3	1	4	2	2	3	2	2	
108	3	3	1	4	2	2	3	2	2	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	2	4	4	3	3	3	2	
111	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
112	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
113	3	3	2	4	3	3	3	3	3	

114	2	3	2	4	2	2	3	2	2	
115	2	3	2	4	2	2	3	2	2	
116	1	1	1	4	3	2	3	2	2	
117	1	1	1	4	3	2	3	2	2	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	1	4	2	2	3	2	2	
132	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
133	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
134	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
135	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
136	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
137	2	2	2	4	2	2	3	2	2	
138	2	2	2	4	2	2	4	4	4	
139	2	2	2	4	2	2	4	2	2	
140	2	2	2	4	2	2	4	2	2	
141	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
142	4	3	2	4	3	3	3	2	2	
143	4	3	2	4	3	3	3	2	2	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
149	2	2	3	4	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
151	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
152	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
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	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
160	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
161	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
162	1	1	1	4	2	2	3	1	1	
163	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

165	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
169	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
170	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
171	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
187	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
200	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	2	3	2	4	2	3	3	2	2	
211	2	3	2	4	2	3	3	2	2	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

<b>Keterangan</b>		
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?	3,177
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,167
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	2,935
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,898
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,214
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,158
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,358
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3,195

U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,102
----	---	-------

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 81,043</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>		
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  
(01/04/2025 - 30/06/2025)**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	1	1	1	3	3	3	1	2	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
7	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	1	1	1	2	1	2	3	2	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	

21	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	2	2	3	4	2	3	3	3	3	
28	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
32	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
33	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
34	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
36	1	3	2	3	2	3	3	1	3	
37	1	3	2	3	2	3	3	1	3	
38	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
39	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
41	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	2	2	4	3	3	3	2	2	
46	3	2	2	4	3	3	3	2	2	
47	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	2	2	2	4	3	3	3	2	3	
51	2	1	3	4	3	3	3	3	3	
52	2	1	3	4	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
54	2	1	2	4	2	3	3	3	2	
55	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
56	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	2	3	1	4	2	2	3	2	2	
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
65	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
66	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
84	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
88	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
89	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
98	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
100	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
116	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	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	3	3	4	4	
125	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
126	3	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	3	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	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
139	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
144	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
145	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
155	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
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	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
164	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
170	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	3	4	4	4	4	4	3	2	

174	4	3	4	4	4	4	4	3	2	
175	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	3	2	3	2	2	2	3	2	3	
181	3	2	3	2	2	2	3	2	3	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
185	3	2	2	4	2	3	3	3	3	
186	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	2	4	2	4	2	4	
188	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
189	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
192	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
193	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
194	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
201	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	725	715	712	777	723	730	737	711	735	
NRR /Unsur	3.537	3.488	3.473	3.790	3.527	3.561	3.595	3.468	3.585	
NRRT /Unsur	0.393	0.387	0.386	0.421	0.391	0.395	0.399	0.385	0.398	3.555
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>88.87</b>

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?	3,537
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,488
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3,473
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,790
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,527
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,561
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,595
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3,468
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,585

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 88,87</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>		
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

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

#### A. Unit Layanan Call Center 112

The image consists of two parts. The top part is a screenshot of a survey banner titled "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT CALL CENTER 112 SEMARANG" with a URL "SMG.CITY/112SURVEYMASYARAKAT". It features a smiling call center agent pointing upwards and a satisfaction meter. The bottom part is a screenshot of a Facebook post from the official page "112semarang". The post expresses gratitude to the community for participating in the survey to improve emergency services. It includes a message from the agents and a link to the survey page.

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**

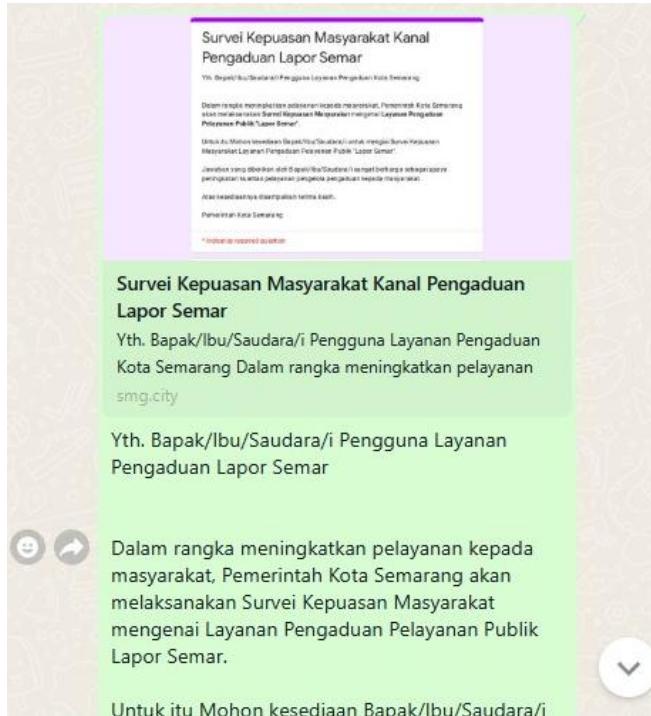
Untuk itu, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Darurat Call Center 112 Semarang melalui tautan : [smg.city/112surveymasyarakat](http://smg.city/112surveymasyarakat)

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



## C. Unit Layanan PPID



