

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Triwulan II [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 13

4.3 Tren Nilai SKM..... 15

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) 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 mengamankan 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 disebarkan 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.

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 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)

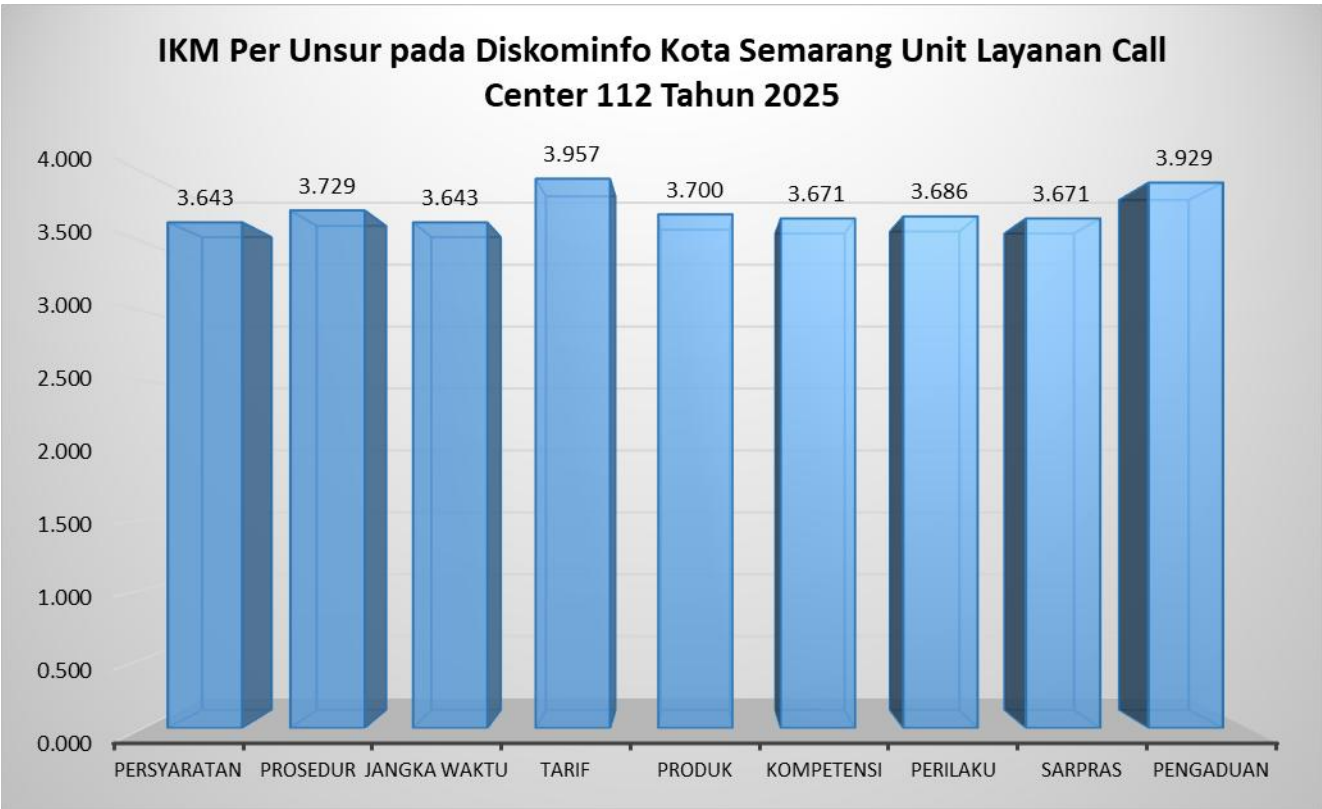
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

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
IKM per unsur	3,643	3,729	3,643	3,957	3,700	3,671	3,686	3,671	3,929
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,413 (A atau Sangat 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	3,177	3,167	2,935	3,898	3,214	3,158	3,358	3,195	3,102
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,043 (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	3,537	3,488	3,473	3,790	3,527	3,561	3,595	3,468	3,585
Kategori	A	B	B	A	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,87 (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

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 di sampaikan 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 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.	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

2	Penanganan Pengaduan	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan			√	√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
3	Kompetensi Pelaksana	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan			√	√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

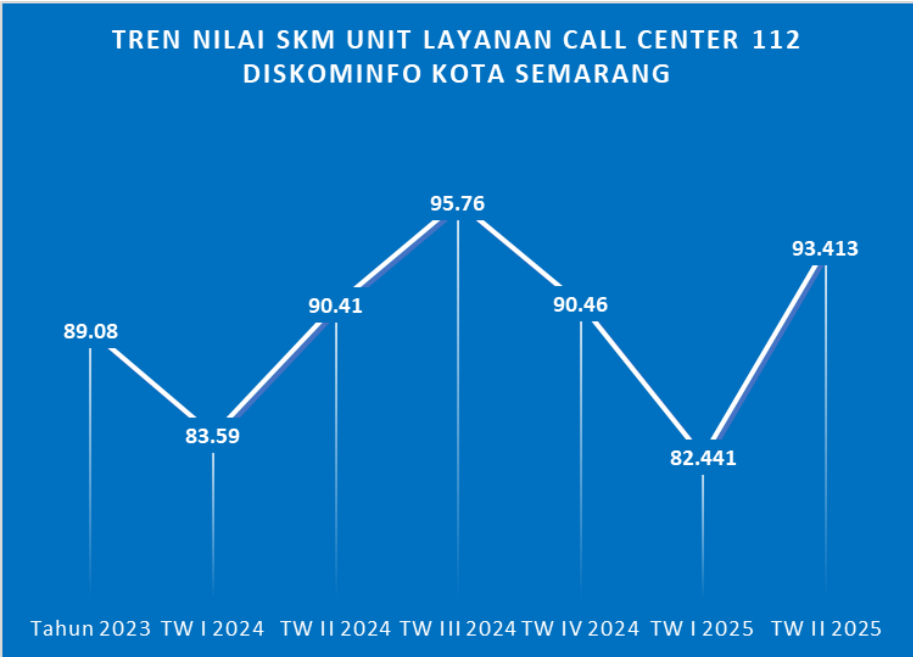
C. Unit Layanan PPID

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

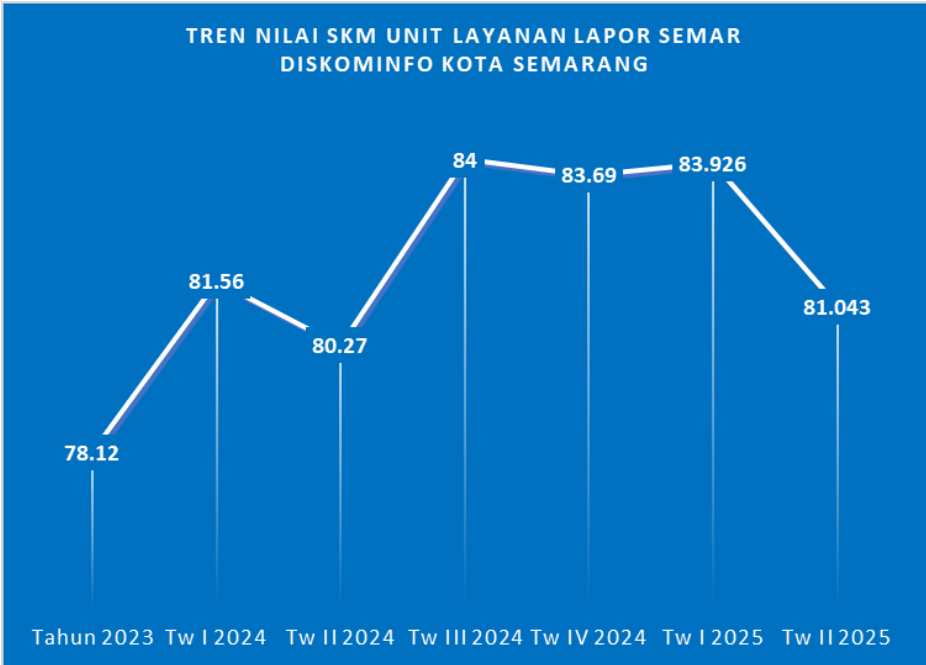
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang 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



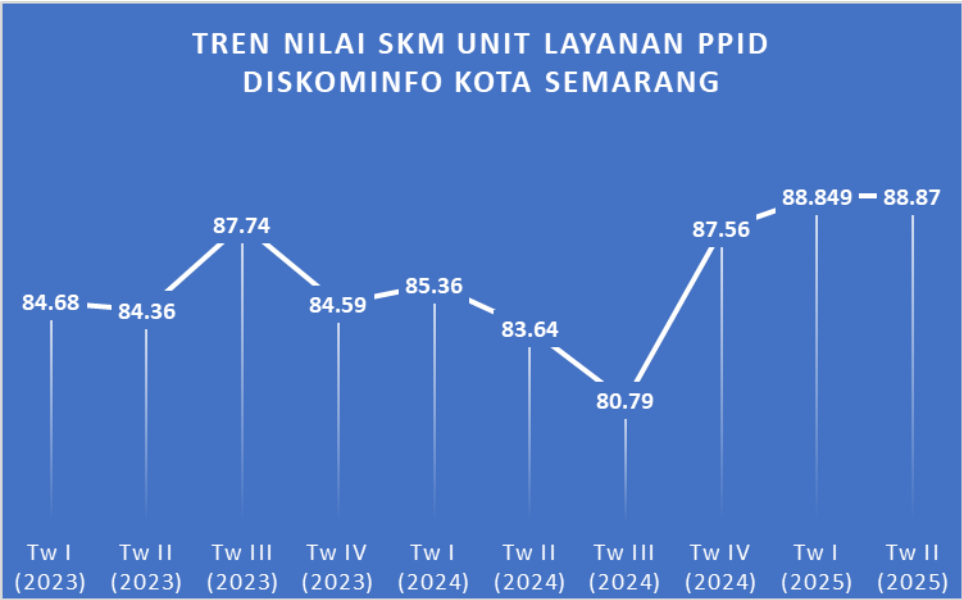
Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Call Center 112 pada triwulan II tahun 2025 terhadap triwulan I tahun 2025 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG	
PROFIL	
1.	Jenis Kelamin <input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
2.	Usia <input checked="" type="radio"/> 17-20 <input type="radio"/> 21-25 <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
3.	Pendidikan <input checked="" type="radio"/> SD <input type="radio"/> SMP <input type="radio"/> SMA <input type="radio"/> Diploma <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3
4.	Pekerjaan <input checked="" type="radio"/> PKIS <input type="radio"/> TNI <input type="radio"/> POLRI <input type="radio"/> SWASTA <input type="radio"/> WIRALUSAH <input type="radio"/> LABRINVO (pebutiran) <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 100px; height: 15px; margin-top: 5px;"></div>
5.	Jenis Layanan yang diterima <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 100px; height: 15px; margin-top: 5px;"></div>
Kirim	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)	
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyiaran pelayanan dengan jenis pelayannya? <input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai
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
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <input type="radio"/> Tidak cepat <input type="radio"/> Kurang cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/biaya dalam pelayanan? <input type="radio"/> Sangat mahal <input type="radio"/> Cukup mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis
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
Kritik	
Saran	
Kirim	

B. Unit Layanan Lapor Semar

<h2>Survei Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Lapor Semarang</h2> <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 Semarang".</p> <p>Untuk itu Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan Pelayanan Publik "Lapor Semarang".</p> <p>Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berharga sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengelola pengaduan kepada masyarakat.</p> <p>Atas kesediaannya disampaikan terima kasih.</p> <p>Pemerintah Kota Semarang</p> <p>vigidr224@gmail.com Santi akun</p> <p> Tidak dibagikan</p> <p>* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p>	<h3>I. Identitas Responden</h3> <p>Usia (tahun) *</p> <p>Jawaban Anda</p> <p>Jenis Kelamin *</p> <p><input type="checkbox"/> Laki-laki</p> <p><input type="checkbox"/> Perempuan</p> <p>Pendidikan terakhir *</p> <p><input type="radio"/> SD</p> <p><input type="radio"/> SLTP</p> <p><input type="radio"/> SLTA</p> <p><input type="radio"/> D3</p> <p><input type="radio"/> S1</p> <p><input type="radio"/> S2/S3</p> <p>Pekerjaan *</p> <p><input type="radio"/> Wiraswasta</p> <p><input type="radio"/> Pelajar/mahasiswa</p>
--	--

C. Unit Layanan PPID

**SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT
LAYANAN INFORMASI PUBLIK (PIPID)
PEMERINTAH KOTA SEMARANG
2025**

**SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT
UNIT LAYANAN INFORMASI (PIPID) KOTA
SEMARANG 2025**

- Generalis bidang di Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi Kota Semarang Tahun 2025. Nomor Baku/100 terasak di kabupaten/kota/pemerintah menggunakan layanan Unit Layanan Informasi Publik (PIPID) Kota Semarang.
- Baik kanti untuk mendapat lebih baik, dengan mengisi survey kurang lebih 5 menit, sehingga kami dapat mengetahui apakah mana pelayanan yang kami lakukan.

piipid@amk.kotasemarang@gmail.com [Email](mailto:piipid@amk.kotasemarang@gmail.com)

021 7700 3000

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Asal *

☐ Kota Semarang

☐ Luar Kota Semarang

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

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

Pendidikan *

☐ SD/MI/SEDERAJAT

☐ SMP/MTs/SEDERAJAT

☐ SMA/MA/MTs/SEDERAJAT

☐ DIPLOMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pendidikan *

☐ SD/MI/SEDERAJAT

☐ SMP/MTs/SEDERAJAT

☐ SMA/MA/MTs/SEDERAJAT

☐ DIPLOMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pikotiran *

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ Wiraswasta

☐ Yang lain:

JENIS LAYANAN : PELAYANAN INFORMASI

Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat untuk mendapatkan pelayanan informasi di Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang?

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Kurang Baik

☐ Tidak Baik

Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan untuk mendapatkan pelayanan informasi di Unit Layanan Informasi Publik (PIPID) Kota Semarang?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Tidak Mudah

Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang dalam memberikan jawaban?

☐ Sangat Cepat

☐ Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Tidak Cepat

Bagaimana pendapat Anda tentang keakuratan informasi Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang?

☐ Benak

☐ Salah

☐ Kurang Benak

☐ Tidak Benak

Bagaimana pendapat Anda tentang kesediaan informasi yang diberikan Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang dengan pertanyaan yang diajukan?

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Tidak Sesuai

Bagaimana pendapat Anda tentang pengetahuan petugas Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang dalam memberikan informasi?

☐ Sangat Kompeten

☐ Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Tidak Kompeten

Bagaimana pendapat Anda tentang penyampaian informasi petugas Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang dalam pelayanan terkait kesiapan dan keramahan?

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☐ Kurang Sopan dan Kurang Ramah

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang?

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Buruk

Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan layanan di Unit Layanan Informasi (PIPID) Kota Semarang?

☐ Dikelola dengan baik

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Tidak ada

Apakah Anda merasa aman ketika diminta oleh petugas untuk mengimutikan data pribadi berupa foto kartu identitas atau data lainnya?

☐ Sangat Aman

☐ Aman

☐ Kurang Aman

☐ Tidak Aman

Kirim

Kesediaan formulir

Jangan pernah mengimutikan sendiri melalui Google Formulir

Konten ini tidak dibuat atau dikontrol oleh Google. • [Dapatkan Layanan Bantuan Google](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan

Google Formulir

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	
ΣNilai /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 *)
IKM Unit Pelayanan										93,413 **)

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?	3,643
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

IKM UNIT PELAYANAN : 93,413		
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 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

	- 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		
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	

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?	3,177
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
----	---	-------

IKM UNIT PELAYANAN : 81,043		
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

(01/04/2025 - 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	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
80	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
83	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
84	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
88	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
89	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
101	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
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	3	3	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
116	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	3	4	4	4	4	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	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
IKM Unit Pelayanan										88.87

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

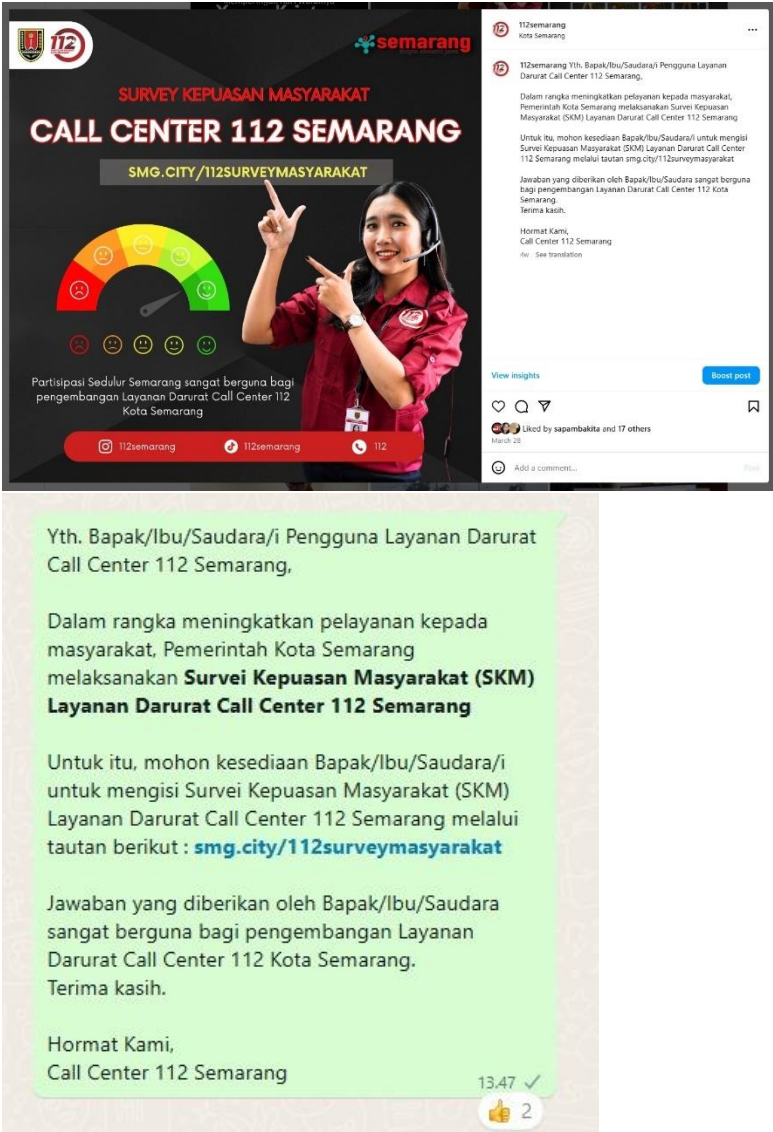
IKM UNIT PELAYANAN : 88,87		
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00

B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak baik)	:	25,00 - 64,99

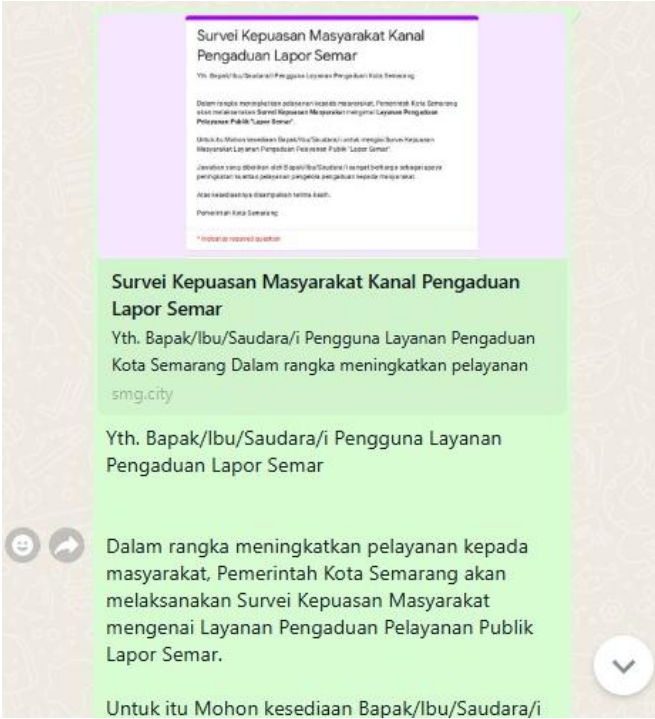
NO	SARAN	KRITIK
Tidak Ada		

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

A. Unit Layanan Call Center 112



B. Unit Layanan Laport Semarang



C. Unit Layanan PPID



