

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Triwulan III [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) 32

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	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 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 449 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	276	61,5%
		PEREMPUAN	189	38,5%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	9	2%
		SLTP	24	5,3%
		SLTA	150	33,4%
		DIII	51	11,4%
		SI	175	39%
		S2	40	8,9%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	69	15,4%
		SWASTA	176	39,2%
		WIRAUSAHA	65	14,4%
		LAINNYA	139	31%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN CALL CENTER 112	102	22,7%
		LAYANAN LAPOR SEMAR	156	34,7%
		LAYANAN PPID	191	42,6%

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

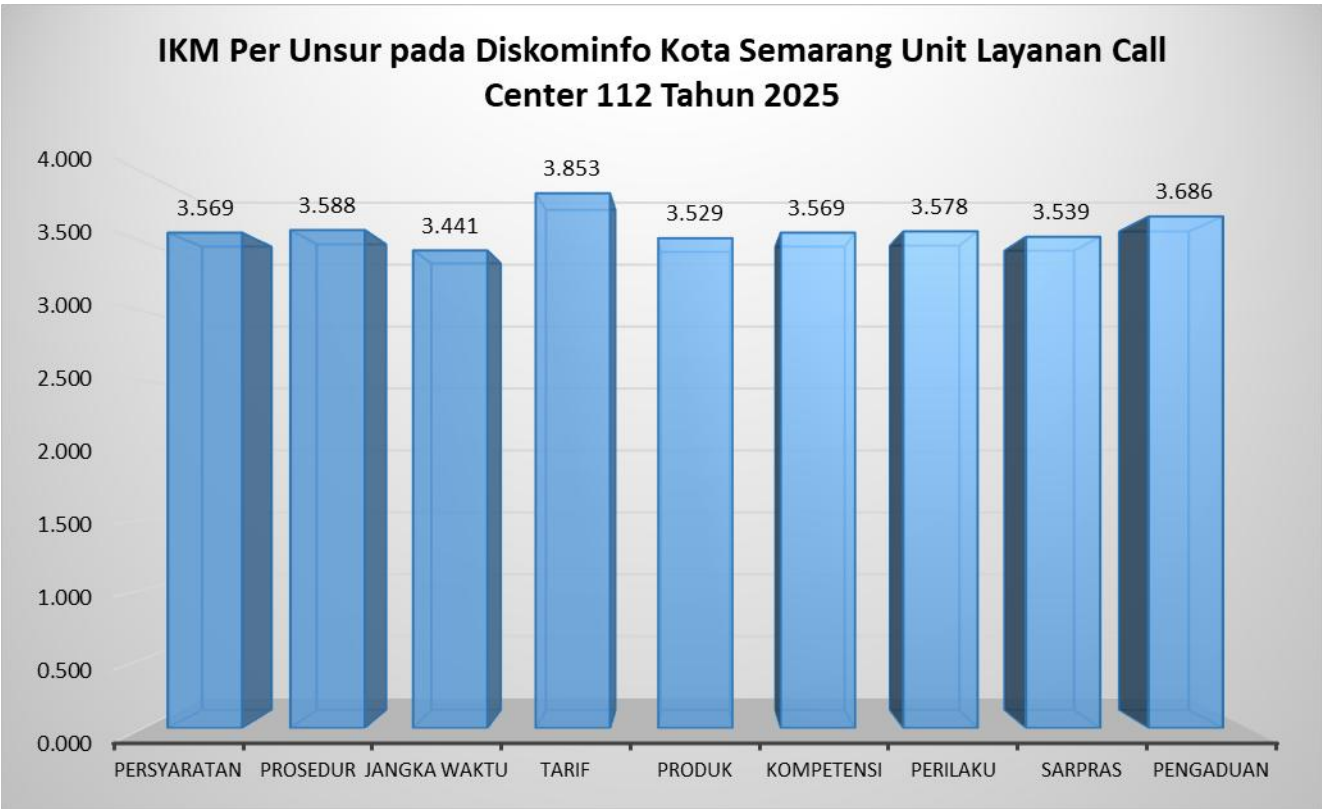
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

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	3,569	3,558	3,441	3,853	3,529	3,569	3,578	3,539	3,686
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,869 (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	3,288	3,205	2,981	3,923	3,256	3,173	3,282	3,218	3,077
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,596 (B atau Baik)								

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur

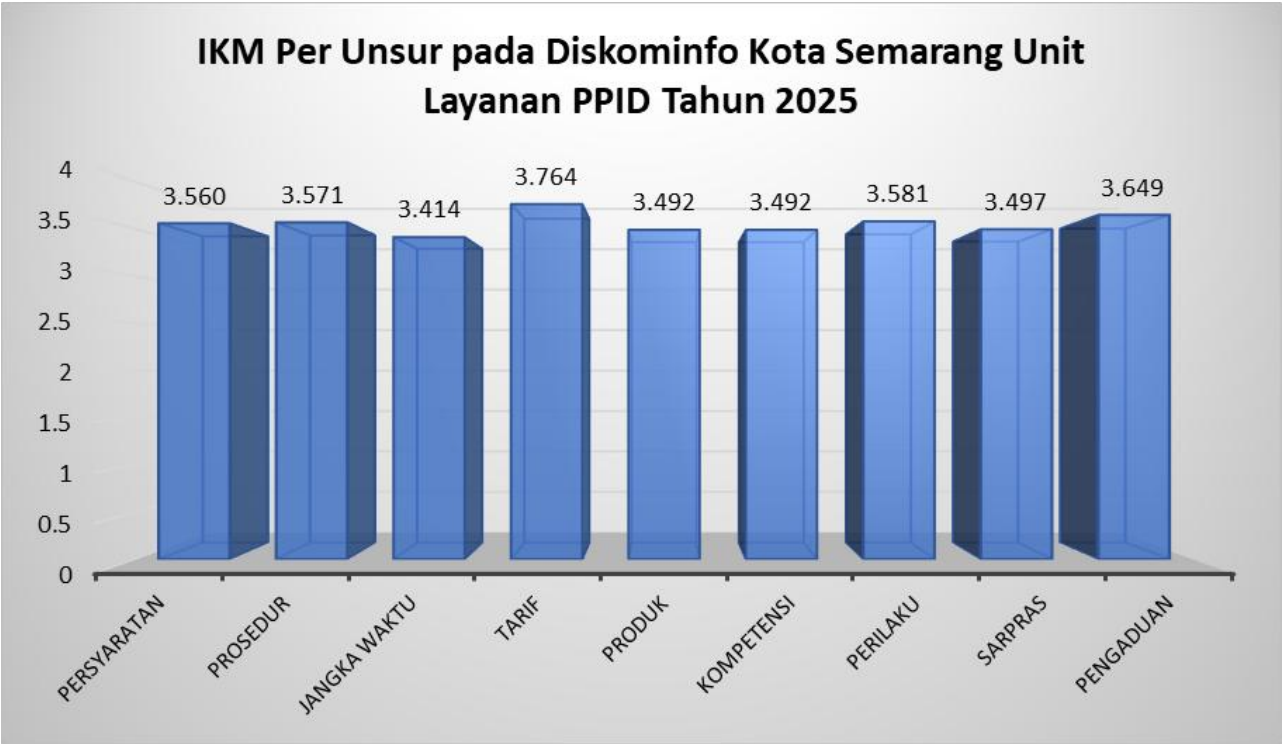


C. Unit Layanan PPID

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,560	3,571	3,414	3,764	3,492	3,492	3,581	3,497	3,649
Kategori	A	A	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,947 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

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

1. Unit Layanan Call Center 112

Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu **3,441**. Selanjutnya **kesesuaian produk** yang mendapatkan nilai **3,529**. Begitu juga **sarana dan prasarana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,539**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,853**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** memperoleh nilai **3,686**. Begitu juga **prosedur** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,588**.

2. Unit Layanan Lapor Semar

Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu **2,981**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** yang mendapatkan nilai **3,077**. Begitu juga **kompetensi pelaksana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,173**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,923**. Selanjutnya **persyaratan** memperoleh nilai **3,288**. Begitu juga **perilaku pelaksana** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,282**.

3. Unit Layanan PPID

Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu **3,414**. Selanjutnya **kesesuaian produk** yang mendapatkan nilai **3,492**. Begitu juga **kompetensi pelaksana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,492**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,764**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** memperoleh nilai **3,649**. Begitu juga **perilaku pelaksana** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,581**.

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

A. Unit Layanan Call Center 112

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

- Kesesuaian produk merupakan permasalahan dimana informasi yang disampaikan oleh Call taker tidak lengkap atau kurang sesuai dengan apa yang seharusnya.
- Pembenahan sarana dan prasarana merupakan wewenang dari Instansi dan OPD mitra, pengelola layanan 112 Semarang saat mendapatkan saran perbaikan sarana dan prasarana milik dilakukan dengan cara bersurat dan berkoordinasi aktif ke instansi tersebut.

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

- Waktu pelayanan di Call Center 112 terbagi menjadi 2 (dua) sisi, yaitu saat panggilan berlangsung juga saat OPD melakukan penyelesaian laporan. Saat panggilan berlangsung, petugas layanan diwajibkan untuk mendata dengan cepat dan tepat, kemudian dilanjutkan dengan disposisi laporan kepada OPD terkait. Permasalahan terjadi disini, dimana terkadang saat laporan sudah terdisposisi dengan tepat waktu, antrian penyelesaian pelayanan pada OPD, khususnya layanan ambulance kegawatan menumpuk pada suatu waktu tertentu sehingga menimbulkan *waiting time* yang cukup lama di sisi penerima layanan.
- Kesesuaian produk menjadi salah satu kendala baru pada layanan ini dikarenakan banyaknya operator baru yang masih dalam pembimbingan sehingga beberapa masih membutuhkan waktu yang lama untuk hold on panggilan, hal tersebut berpengaruh pada kesesuaian informasi yang disampaikan oleh operator kedaruratan.
- Sarana dan Prasarana di Kota Semarang sudah terhitung lengkap, namun belum mampu menjangkau jumlah laporan yang masuk, misal ambulance kegawatan dimana jumlah unit yang sudah cukup banyak sejumlah 16 unit, namun aduan yang masuk melebihi dari kapasitas yang ada sehingga menimbulkan *waiting list*.

B. Unit Layanan Lapor Semar

- Waktu penyelesaian dalam layanan Lapor Semar Solusi AWP berkaitan dengan tindak lanjut yang dilakukan oleh tim untuk menyelesaikan laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Semakin cepat tindak lanjut dilakukan oleh tim lapangan, maka waktu penyelesaian akan semakin cepat. Masyarakat juga akan semakin percaya dengan layanan yang digunakan untuk menyampaikan laporan. Namun, ada kalanya laporan akan lebih lama ditindaklanjuti dikarenakan ada beberapa alasan diantaranya adalah kebutuhan anggaran yang tidak mencukupi atau kondisi lapangan yang tidak memungkinkan laporan cepat dituntaskan.

- Penanganan tindak lanjut laporan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan kinerja yang dilaksanakan oleh masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Penanganan yang tepat dan tuntas akan membuat laporan selesai dengan baik. Namun, laporan yang selesai ditindaklanjuti oleh OPD belum tentu tuntas. Pasalnya laporan yang telah ditindaklanjuti tetapi memunculkan masalah lain membuat laporan tersebut dapat dikatakan tidak tuntas. Seperti perbaikan jalan rusak yang dalam beberapa waktu ke depan kembali rusak menyebabkan laporan akan dilaporkan ulang oleh masyarakat.
- Kompetensi pelaksana dalam layanan Lapor Semar Solusi AWP merupakan tolak ukur untuk menilai seberapa cakap petugas pelayanan dalam menerima dan menindaklanjuti laporan. Semakin kompeten petugas pelaksana dalam menjalankan tugasnya, maka masyarakat akan semakin puas atas kinerja yang telah diberikan. Hal ini dapat mendorong penilaian yang baik oleh masyarakat atas layanan yang mereka terima.

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

- Penanganan tindak lanjut laporan yang telah dilaksanakan mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan, yaitu maksimal dalam jangka waktu 10 hari laporan ditindaklanjuti. Akan tetapi, terkadang tindak lanjut laporan membutuhkan waktu yang lebih lama dan anggaran yang lebih besar. Hal ini menyebabkan laporan tidak dapat diselesaikan sesuai prosedur. Admin penghubung terkadang lupa memberikan catatan alasan laporan yang disampaikan tidak dapat segera ditindaklanjuti.
- Penanganan tindak lanjut terkadang tidak sesuai dengan harapan pelapor dikarenakan titik lokasi aduan yang ditindaklanjuti oleh petugas lapangan tidak sama dengan yang dikirimkan. Hal ini menyebabkan pelapor menyampaikan komplain tersebut melalui media sosial instagram Lapor Semar Solusi AWP. Admin utama kemudian menyampaikan permasalahan tersebut kepada admin penghubung dari OPD yang bersangkutan agar permasalahan tersebut dapat ditindaklanjuti kembali.
- Admin utama dan Admin penghubung senantiasa menjalankan tugas pengelolaan pengaduan dengan kompetensi yang memadai. Akan tetapi dalam tindak lanjutnya, penanganan laporan terkendala penanganan yang keliru seperti jawaban laporan yang tidak memberikan penjelasan rinci atas permasalahan yang disampaikan. Admin pengaduan yang tidak memberikan penjelasan dengan lengkap senantiasa diingatkan untuk memberikan informasi selengkap dan sedetail mungkin sesuai dengan aturan yang ada sehingga masyarakat dapat mengetahui jawaban atas laporannya.

C. Unit Layanan PPID

- Jangka waktu penyelesaian adalah durasi/lamanya waktu yang diperlukan oleh petugas untuk menjawab permohonan informasi yang masuk. Dalam hal memenuhi permohonan informasi, sesuai UU no 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi, permohonan diproses maksimal 10 hari kerja dan bisa ditambah 7 hari kerja.
- Kesesuaian produk adalah terkait akurasi informasi yang diberikan atau informasi yang diharapkan sesuai dengan yang diinginkan pemohon informasi.
- Kompetensi pelaksana adalah terkait kompetensi petugas pelayanan informasi dalam melayani masyarakat.

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

- Jangka waktu penyelesaian permohonan informasi menyesuaikan dengan ketersediaan informasi yang dimiliki oleh masing – masing OPD. Beberapa permohonan, bisa direspon dengan cepat, asalkan informasi yang diminta sudah terdigitalisasi. 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. Sejumlah informasi, juga membutuhkan waktu lebih lama (10 hari kerja + 7 hari kerja) jika permohonan yang diminta merupakan dokumen yang memiliki ratusan halaman atau membutuhkan koordinasi dengan OPD lain. Sebelum informasi/dokumen diserahkan, petugas harus melakukan pengecekan terhadap informasi dikecualikan. Jika ada informasi dikecualikan dalam salinan dokumen yang diminta, maka harus ditutup. 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.
- Kesesuaian produk adalah terkait akurasi informasi yang diberikan. Terkadang dalam memberikan informasi, sejumlah informasi yang diminta diluar penguasaan dari PPID Kota Semarang. Sebagai contoh, sejumlah informasi dikuasai oleh Badan Vertikal seperti kepolisian. Akses PPID dalam mengkonfirmasi informasi ke Badan Vertikal terbatas.
- Permasalahan pada unsur kompetensi pelaksana terletak pada kemampuan petugas dalam mengidentifikasi informasi yang menjadi kewenangan PPID. Kurangnya pemahaman terhadap klasifikasi dan penguasaan substansi informasi menyebabkan respon terhadap permohonan informasi sering kali tidak sesuai dengan harapan pemohon. Misalnya, ketika informasi yang diminta berada pada ranah instansi lain seperti kepolisian, petugas hanya mengarahkan tanpa memberikan panduan atau penjelasan lanjut. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas petugas agar pelayanan lebih solutif dan informatif.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

A. Unit Layanan Call Center 112

No .	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan I	√	√	√	√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Memberikan pelatihan kepada petugas Operator dan pelaksana pelayanan di Call Center 112 Semarang	√	√	√	√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Pembuatan naskah percakapan standart (NPS) untuk operator Call Center 112	√	√	√	√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
3	Kesesuaian Produk	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan III			√		Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Briefing Internal	√	√	√	√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Briefing Evaluasi KPI				√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
3	Sarana dan Prasarana	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan III			√		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	Kompetensi Pelaksana	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan				√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
3	Penanganan Pengaduan	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan				√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

C. Unit Layanan PPID

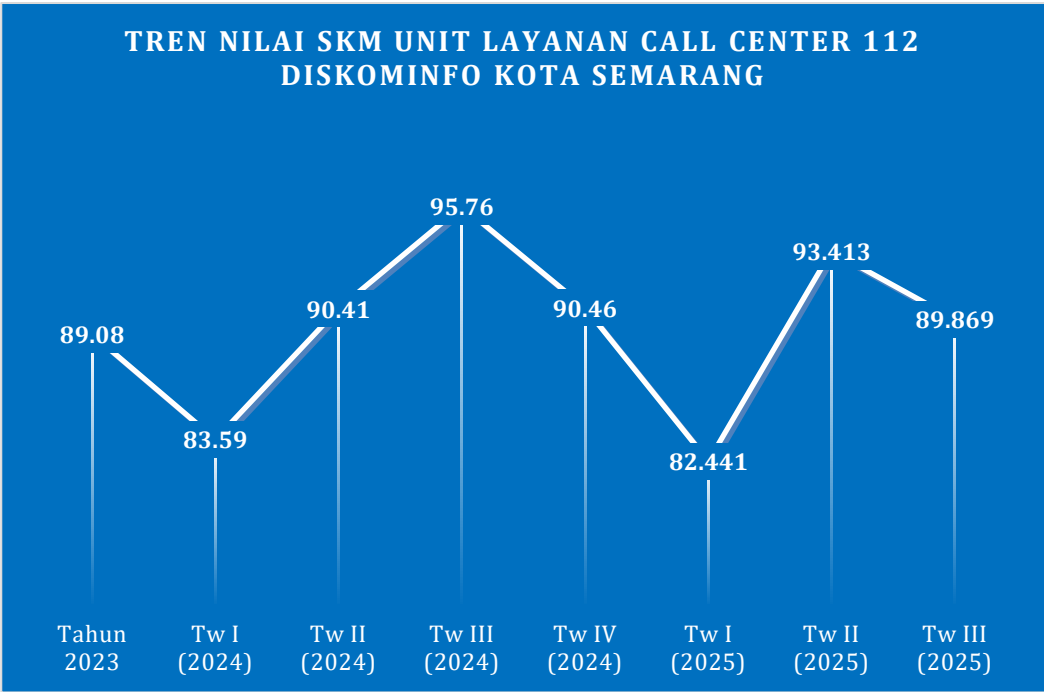
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Memaksimalkan koordinasi antar petugas pelayanan informasi untuk memperbaiki waktu pelayanan/respond time			√	√	PPID
2	Kesesuaian Produk	Memaksimalkan koordinasi antar petugas pelayanan informasi.			√	√	PPID
3	Kompetensi Pelaksana	Memaksimalkan koordinasi dan melakukan monitoring evaluasi terhadap PPID di masing – masing OPD.				√	PPID

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang

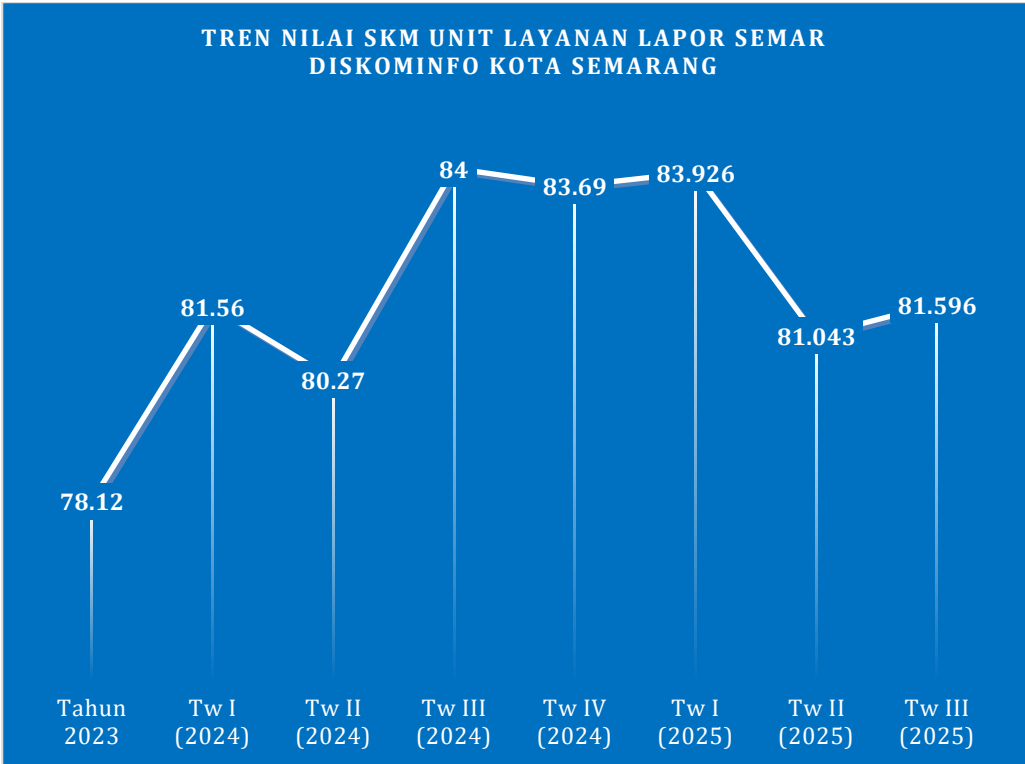
telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dapat dilihat melalui grafik berikut :

A. Unit Layanan Call Center 112



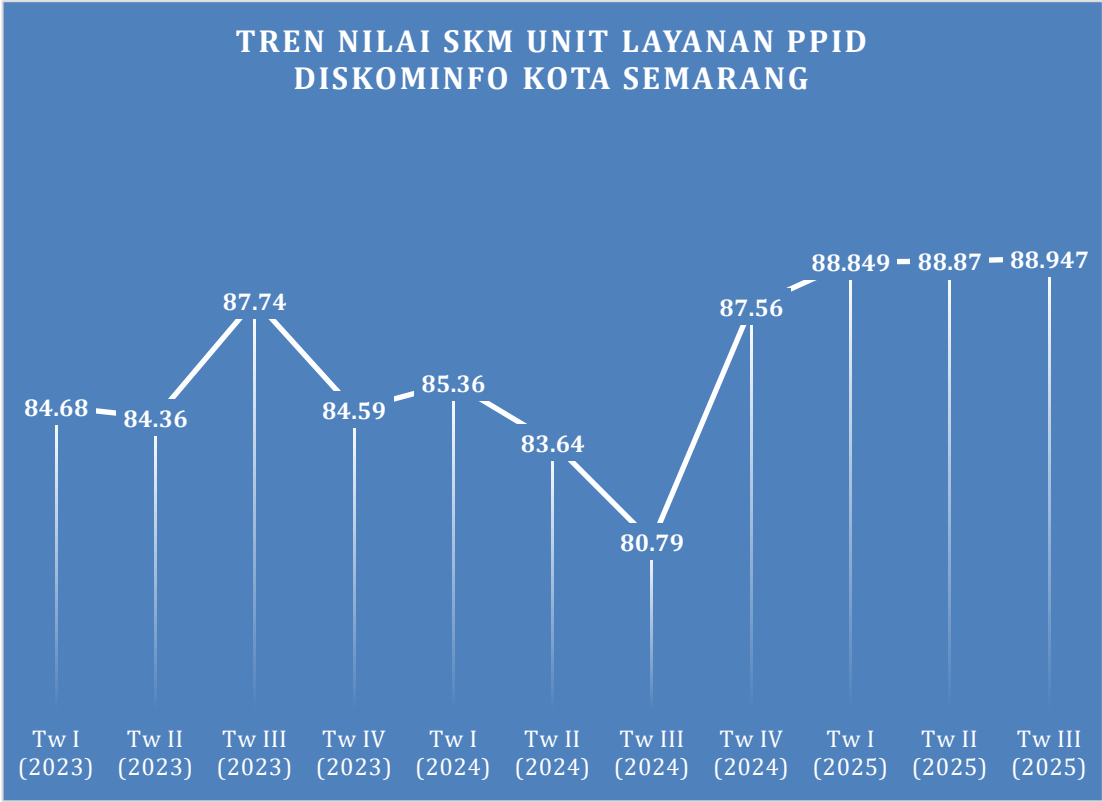
Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Call Center 112 pada triwulan III tahun 2025 terhadap triwulan II tahun 2025 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

B. Unit Layanan Lapor Semar



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Lapor Semarang pada triwulan III tahun 2025 terhadap triwulan II 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 III tahun 2025 terhadap triwulan II 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 (waktu penyelesaian, kesesuaian produk, serta sarana dan prasarana). Unit layanan Lapor Semar (waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, serta kompetensi pelaksana). Unit layanan PPID (waktu penyelesaian, kesesuaian produk, serta kompetensi pelaksana).
- 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 persyaratan). Unit layanan PPID (biaya/tarif, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan).

Kota Semarang, 9 Oktober 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 (pelutis) <div style="border: 1px solid black; height: 15px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div>
5.	Jenis Layanan yang diterima <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: 100%;">CALL CENTER 112</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


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
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku 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
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? <input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat baik
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"/> Optimal dengan baik

Selesai

B. Unit Layanan Lapor Semar

<h2>Survei Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Lapar 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 "Lapar Semarang".</p> <p>Untuk itu Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan Pelayanan Publik "Lapar 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 (PPID) PEMERINTAH KOTA SEMARANG 2025

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

*** Silakan detilisi di Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi Kota Semarang Tahun 2025. Nomor Baku ini terdapat di database karena pernah menggunakan layanan Unit Layanan Informasi Publik (PPID) Kota Semarang.**

*** Berikan hasil untuk setiap bagian baik dengan mengisi survei kurang lebih 5 menit, sehingga kami dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang kami lakukan.**

jpit@atamadesemarang@gmail.com [Fariq Azzah](#)

Tidak Disagukan

*** Menugaskan pertanyaan yang tidak diisi**

Nama Lengkap *

Jember Ando

Ajab *

Kota Semarang

Luar Kota Semarang

Jenis Kelamin *

Laki - Laki

Pemempuan

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/SMK/MA/SEDERAJAT

DIPLOMA

S1

S2

S3

Pendidikan *

SD/MI/SEDERAJAT

SMP/MTS/SEDERAJAT

SMA/SMK/MA/SPORJALAT

DIPLOMA

S1

S2

S3

Pekerjaan *

TNI

POLRI

SWASTA

Wirausaha

Tyap lain:

JENIS LAYANAN : PELAYANAN INFORMASI

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

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

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

Sangat Mudah

Mudah

Kurang Mudah

Tidak Mudah

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

Sangat Cepat

Cepat

Kurang Cepat

Tidak Cepat

Bagaimana tingkat biaya untuk mendapatkan informasi melalui Unit Layanan Informasi (PPID) Kota Semarang?

Gresis

Murah

Cukup Mahal

Sangat Mahal

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

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

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

Sangat Kompeten

Kompeten

Kurang Kompeten

Tidak Kompeten

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

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir

Konfirmasi Data Dibuat oleh Google - [Peraturan Layanan - Kebijakan Privasi](#)

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
(01/07/2025 - 30/09/2025)**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	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	3	3	3	4	3	3	3	3	1
8	3	3	3	4	3	3	3	3	1
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	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	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
16	3	4	3	4	3	3	3	3	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	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	3	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
63	3	3	2	3	3	3	2	3	3	

64	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
65	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	4	4	2	4	3	4	4	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
77	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
82	2	3	2	4	3	3	3	2	1	
83	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	4	4	3	4	4	3	3	2	4	
87	2	3	1	4	2	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	3	3	4	3	4	4	2	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	364	366	351	393	360	364	365	361	376	
NRR /Unsur	3,569	3,588	3,441	3,853	3,529	3,569	3,578	3,539	3,686	
NRRT /Unsur	0,397	0,399	0,382	0,428	0,392	0,397	0,398	0,393	0,410	3,595 *)
IKM Unit Pelayanan										89,869 **)

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?	3,569
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3,588
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3,441
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3,853
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,529
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,569
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3,578
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3,539

U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3,686
----	---	-------

IKM UNIT PELAYANAN : 89,869		
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	Lebih dimaksimalkan lagi terkait call centernya	Untuk call center sudah sangat baik namun untuk crew ambulance hebat mohon untuk di perhatikan lagi supaya lebih humanis kepada masyarakat
2	Lebih dimaksimalkan lagi terkait call centernya	Untuk call center sudah sangat baik namun untuk crew ambulance hebat mohon untuk di perhatikan lagi supaya lebih humanis kepada masyarakat
3	Perlu lebih baik lagi	Sudah cukup baik
4	Tinggalkan.. Layanan Sosialisasi ke masyarakat	Di sempurnakan lagi
5	Luar biasa mantap lanjutan	Sangat membantu masyarakat
6	Berharap layanan seperti ini bisa terintegrasi secara nasional	
7	-	-
8	Layanan Darurat 112 Kota Semarang sangat membantu kami dalam hal pelayanan darurat, semoga kedepannya tindak lanjut dapat lebih dipercepat :))	-
9	Layanan Darurat 112 Kota Semarang sangat membantu kami dalam hal pelayanan darurat, semoga kedepannya tindak lanjut dapat lebih dipercepat :))	-

10	memperluas kerjasamanya dengan pelayanan-pelayanan di area terutama supaya daerah yg belum terkover jadi pelayanan lebih maksiumal dan nunggu ambulannya tidak lama	Semoga pelayanannya lebih luar coveragenya
11	Lebih banyak lagi sosialisasi	Layanan masih kurang dikenal
12	Lebih banyak lagi sosialisasi	Layanan masih kurang dikenal
13	Lebih banyak lagi sosialisasi	Layanan masih kurang dikenal
14	1. Proses lebih dipercepat 2. Anonimitas yang dijaga 3. Lebih amanah dalam menjalankan pekerjaan 4. Ramah dalam memberikan pelayanan	Tidak ada kritikan karena bagi saya Pelayanan 112 sudah sangat cukup dengan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik yang baik, transparan, cepat, dan profesional
15	1. Proses lebih dipercepat 2. Anonimitas yang dijaga 3. Lebih amanah dalam menjalankan pekerjaan 4. Ramah dalam memberikan pelayanan	Tidak ada kritikan karena bagi saya Pelayanan 112 sudah sangat cukup dengan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik yang baik, transparan, cepat, dan profesional
16	1. Proses lebih dipercepat 2. Anonimitas yang dijaga 3. Lebih amanah dalam menjalankan pekerjaan 4. Ramah dalam memberikan pelayanan	Tidak ada kritikan karena bagi saya Pelayanan 112 sudah sangat cukup dengan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik yang baik, transparan, cepat, dan profesional
17	1. Proses lebih dipercepat 2. Anonimitas yang dijaga 3. Lebih amanah dalam menjalankan pekerjaan 4. Ramah dalam memberikan pelayanan	Tidak ada kritikan karena bagi saya Pelayanan call center112 sudah sangat cukup dengan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik yang baik, transparan, cepat, dan profesional pada pekerjaannya
18	Bagus	Bagus

19	semoga dapat melaksanakan tugas lbh baik lagi	lbh di tingkatkan kinerjanya, banyak jalan yg masi berlubang, banyak daerah daerah yg sering terdampak banjir, lakukan sosialiasi rutin kepada masyarakat tentang penjgaan lingkungan hidup
20	semoga dapat melaksanakan tugas lbh baik lagi	lbh di tingkatkan kinerjanya, banyak jalan yg masi berlubang, banyak daerah daerah yg sering terdampak banjir, lakukan sosialiasi rutin kepada masyarakat tentang penjgaan lingkungan hidup
21	Pemerintah Kota Semarang diharapkan dapat meningkatkan sistem pelayanan publik berbasis digital agar lebih cepat dan transparan. Selain itu, pengelolaan sampah perlu ditingkatkan dengan memperbanyak TPS 3R dan mengedukasi masyarakat terkait pemilahan sampah. Untuk fasilitas umum, perlu ada perawatan rutin trotoar, jalan, dan penerangan, sehingga masyarakat merasa lebih aman dan nyaman.	Pelayanan publik di beberapa instansi pemerintahan Kota Semarang masih kurang cepat dan terkesan berbelit. Selain itu, pengelolaan sampah di beberapa titik kota masih belum optimal sehingga menimbulkan kesan kurang bersih di ruang publik. Beberapa fasilitas umum juga belum terawat dengan baik, misalnya trotoar yang rusak dan penerangan jalan yang kurang di beberapa wilayah.

22	<p>Pemerintah Kota Semarang diharapkan dapat meningkatkan sistem pelayanan publik berbasis digital agar lebih cepat dan transparan. Selain itu, pengelolaan sampah perlu ditingkatkan dengan memperbanyak TPS 3R dan mengedukasi masyarakat terkait pemilahan sampah. Untuk fasilitas umum, perlu ada perawatan rutin trotoar, jalan, dan penerangan, sehingga masyarakat merasa lebih aman dan nyaman.</p>	<p>Pelayanan publik di beberapa instansi pemerintahan Kota Semarang masih kurang cepat dan terkesan berbelit. Selain itu, pengelolaan sampah di beberapa titik kota masih belum optimal sehingga menimbulkan kesan kurang bersih di ruang publik. Beberapa fasilitas umum juga belum terawat dengan baik, misalnya trotoar yang rusak dan penerangan jalan yang kurang di beberapa wilayah.</p>
23	<p>Pemerintah Kota Semarang diharapkan dapat meningkatkan sistem pelayanan publik berbasis digital agar lebih cepat dan transparan. Selain itu, pengelolaan sampah perlu ditingkatkan dengan memperbanyak TPS 3R dan mengedukasi masyarakat terkait pemilahan sampah. Untuk fasilitas umum, perlu ada perawatan rutin trotoar, jalan, dan penerangan, sehingga masyarakat merasa lebih aman dan nyaman.</p>	<p>Pelayanan publik di beberapa instansi pemerintahan Kota Semarang masih kurang cepat dan terkesan berbelit. Selain itu, pengelolaan sampah di beberapa titik kota masih belum optimal sehingga menimbulkan kesan kurang bersih di ruang publik. Beberapa fasilitas umum juga belum terawat dengan baik, misalnya trotoar yang rusak dan penerangan jalan yang kurang di beberapa wilayah.</p>
24	<p>kumpulkan semua relawan di kota semarang, beri arahan tentang call 112,dan penanganan awal korban</p>	<p>operator CALL 112 supaya lebih responsif</p>
25	<p>kumpulkan semua relawan di kota semarang, beri arahan tentang call 112,dan penanganan awal korban</p>	<p>operator CALL 112 supaya lebih responsif</p>

26	<p>1. Proses lebih dipercepat</p> <p>2. Anonimitas yang dijaga</p> <p>3. Lebih amanah dalam menjalankan pekerjaan</p> <p>4. Ramah dalam memberikan pelayanan</p>	<p>Tidak ada kritikan karena bagi saya Pelayanan 112 sudah sangat cukup dengan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik yang baik, transparan, cepat, dan profesional</p>
27	<p>penambahan armada ambulan untuk layanan masyarakat, ini masih perlu diperhatikan jumlah peminta dengan armada yang mana masih mengantri dulu</p>	<p>tidak ada kritikan</p>
28	<p>penambahan armada ambulan untuk layanan masyarakat, ini masih perlu diperhatikan jumlah peminta dengan armada yang mana masih mengantri dulu</p>	<p>tidak ada kritikan</p>
29	<p>Pemerintah Kota Semarang diharapkan dapat lebih fokus pada pembangunan wilayah pinggiran agar tidak tertinggal dari pusat kota. Perlu adanya keterbukaan informasi publik terkait anggaran agar masyarakat dapat ikut mengawasi penggunaannya.</p>	<p>Masih terdapat ketimpangan dalam pemerataan pembangunan antar wilayah di Kota Semarang. Beberapa daerah pinggiran kurang mendapat perhatian dalam hal infrastruktur, transportasi, dan layanan publik. Selain itu, transparansi penggunaan anggaran daerah masih perlu ditingkatkan.</p>
30	<p>Pemerintah Kota Semarang diharapkan dapat lebih fokus pada pembangunan wilayah pinggiran agar tidak tertinggal dari pusat kota. Perlu adanya keterbukaan informasi publik terkait anggaran agar masyarakat dapat ikut mengawasi penggunaannya.</p>	<p>Masih terdapat ketimpangan dalam pemerataan pembangunan antar wilayah di Kota Semarang. Beberapa daerah pinggiran kurang mendapat perhatian dalam hal infrastruktur, transportasi, dan layanan publik. Selain itu, transparansi penggunaan anggaran daerah masih perlu ditingkatkan.</p>

31	<p>Perlu strategi promosi wisata yang lebih kreatif, misalnya melalui media digital dan kolaborasi dengan komunitas lokal. Selain itu, pengembangan UMKM sekitar tempat wisata juga penting agar ekonomi masyarakat ikut tumbuh.</p>	<p>Potensi wisata di Kota Semarang cukup banyak, namun promosi dan pengelolaannya masih belum maksimal. Beberapa destinasi wisata kurang terawat dan fasilitas penunjang seperti papan petunjuk serta area parkir masih terbatas.</p>
32	<p>Perlu strategi promosi wisata yang lebih kreatif, misalnya melalui media digital dan kolaborasi dengan komunitas lokal. Selain itu, pengembangan UMKM sekitar tempat wisata juga penting agar ekonomi masyarakat ikut tumbuh.</p>	<p>Potensi wisata di Kota Semarang cukup banyak, namun promosi dan pengelolaannya masih belum maksimal. Beberapa destinasi wisata kurang terawat dan fasilitas penunjang seperti papan petunjuk serta area parkir masih terbatas.</p>
33	<p>Perlu strategi promosi wisata yang lebih kreatif, misalnya melalui media digital dan kolaborasi dengan komunitas lokal. Selain itu, pengembangan UMKM sekitar tempat wisata juga penting agar ekonomi masyarakat ikut tumbuh.</p>	<p>Potensi wisata di Kota Semarang cukup banyak, namun promosi dan pengelolaannya masih belum maksimal. Beberapa destinasi wisata kurang terawat dan fasilitas penunjang seperti papan petunjuk serta area parkir masih terbatas.</p>
34	<p>Semakin ditingkatkan pelayanannya demi kemajyan kita semarang</p>	-
35	<p>Semakin ditingkatkan pelayanannya demi kemajyan kita semarang</p>	-
36	<p>Semakin ditingkatkan pelayanannya demi kemajyan kita semarang</p>	-
37	<p>Maaf Tolong Untuk Di Evaluasi Pelayanan operator Call center 112 Karena Saya Sering Mendatangi TKP Lakalantas di wilayah Timur Terima kasih ?????</p>	<p>Maaf Saya kesulitan Untuk Menghubungi Call Center 112 kadang Terhubung Ke Kabupaten Semarang Ada nada lagu tetapi Tidak ada yg angkat</p>
38		Sak josse

39	Saya berharap pemerintah bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah, khususnya untuk urusan administrasi kependudukan dan kesehatan. Transportasi umum juga sebaiknya lebih ditingkatkan supaya masyarakat kecil bisa terbantu. Selain itu, harga kebutuhan pokok di pasar juga perlu dikendalikan agar tidak memberatkan masyarakat.	Sebagai warga yang bekerja di sektor swasta, saya merasakan pelayanan publik di Kota Semarang masih kurang ramah dan kadang membuat proses jadi lama. Selain itu, biaya hidup di kota juga semakin naik, sedangkan fasilitas umum seperti transportasi dan kesehatan masih belum sepenuhnya mudah diakses.
40	Saya berharap pemerintah bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah, khususnya untuk urusan administrasi kependudukan dan kesehatan. Transportasi umum juga sebaiknya lebih ditingkatkan supaya masyarakat kecil bisa terbantu. Selain itu, harga kebutuhan pokok di pasar juga perlu dikendalikan agar tidak memberatkan masyarakat.	Sebagai warga yang bekerja di sektor swasta, saya merasakan pelayanan publik di Kota Semarang masih kurang ramah dan kadang membuat proses jadi lama. Selain itu, biaya hidup di kota juga semakin naik, sedangkan fasilitas umum seperti transportasi dan kesehatan masih belum sepenuhnya mudah diakses.

B. Unit Layanan Lapor Semar

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN : Lapor Semar
(01/07/2025 - 30/09/2025)

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

10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	2	3	4	3	3	4	3	3	
12	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	2	2	2	4	3	3	3	2	2	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
23	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
24	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	2	2	3	3	3	3	3	2	
28	4	4	3	4	3	3	4	3	2	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
35	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
36	4	3	2	4	4	3	4	3	2	
37	2	3	2	3	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
42	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
43	3	3	1	4	1	1	2	4	2	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	4	3	2	4	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	4	3	2	4	3	3	3	4	4	
53	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
54	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
56	2	2	1	4	2	2	3	3	2	
57	2	2	2	4	2	3	3	2	3	
58	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
65	4	4	1	4	2	2	3	2	2	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	1	4	3	2	4	2	2	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
75	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
76	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
77	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
81	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
84	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
85	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
87	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
88	3	4	2	4	4	3	3	3	3	
89	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
96	3	3	1	4	3	3	3	3	2	
97	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	1	4	3	3	3	3	1	
100	3	4	3	4	3	3	4	3	2	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
103	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
106	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
122	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
124	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
125	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
126	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
129	4	4	3	4	3	3	3	4	2	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
133	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
134	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
135	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
136	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
145	4	4	3	4	3	3	3	3	1	
146	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	3	4	3	3	4	3	1	
150	3	3	1	4	3	2	3	2	3	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
153	2	2	3	4	3	2	3	3	2	
154	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
155	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
156	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	513	500	465	612	508	495	512	502	480	
NRR /Unsur	3.288	3.205	2.981	3.923	3.256	3.173	3.282	3.218	3.077	
NRRT /Unsur	0.365	0.356	0.331	0.435	0.361	0.352	0.364	0.357	0.342	3,264 *)

IKM Unit Pelayanan	81,596**)
---------------------------	------------------

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?	3.288
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3.205
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	2.981
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.923
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.256
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.173
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.282
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.218

U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.077
----	---	-------

IKM UNIT PELAYANAN : 81,596		
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	Lebih cepat menindaklanjuti aduan dari masyarakat	
2	Kanal-kanal pengaduan harus diperbanyak dan dipermudah serta validasi laporan harus tepat dan cepat	
3	Aplikasi aduan terbaik respon cepat tapi mohon di perbaiki transportasi brt yang masih keluar asap hitam di knalpot brt dan sopir brt yang kurang kehati-hatian yang menyebabkan kecelakaan info dari medsos sebelumnya mohon maaf apabila terdapat kalimat yang kasar	

4		setelah masuk di LAPOR SEMAR memang cepat respon dan langsung sat set ke OPD, namun setelah masuk OPD berkesan hanya memenuhi kewajiban saja, tindak lanjut kurang komprehensif dan kurang komunikatif sampai tuntas. Hanya menggantung
5	Lebih cepat tindakannya	
6		Akhir2 ini brt kor. VIII jurusan yang naik dr halte balkot ke terminal Cangkiran via Gunungpati, disuruh turun di halte brt simpang 5 atau halte brt bulu tugumuda utk pindah ke brt kor. IV. Pdhal sbg pengguna yg sdh bertahun2 menggunakan, dan pny kartu dr Dinas Sosial utk penyandang disabilitas, alasan lbh menggunakan brt kor. VIII ke terminal Cangkiran lebih kondusif dan nyaman utk anak yg berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas). Tdk berdesakan dan ramai anak2 kecil yg kdng menangis spt di brt kor. IV. Meskipun rute lbh jauh nmn msh nyaman. Hal ini sdh ke-3 kalinya ditegur baik oleh

		<p>pramudi maupun kondektur. Yg ke-4 malah disuruh turun di halte brt simpanglima utk naik brt kor. IV jurusan terminal Cangkiran,pdhal sdh naik brt kor. VIII jurusan Terminal Cangkiran via Gunungpati. Bgmn menyikapi? Terima kasih melayani dgn sepenuh hati</p>
7	untuk perbaikan sangat cepat, semarang terus berbenah	
8	harus lebih cepat untuk penanganan pengaduan agar tidak timbul masalah baru,dan identitas pelapor benar* harus di rahasiakan agar tidak timbul bullying	
9	Tolong dipermudah dan cepat	

10		<p>Mohon untuk direspon pengaduan saya terkait penerangan di jl rowosari raya, ancer-ancer sepanjang jalan utama perumahan graha pratama asri sekitarnya karena jalan gelap hanya ada penerangan lampu kampung karena berkendara ngebut jadi bahaya kurang adanya penerangan.</p> <p>Terima kasih</p>
11	<p>Team Lapor Semar sehat terus ya.. Sarpras untuk wilayah Semarang bagian timur genjot maksimal</p>	
12		<p>Tolong di percepat tindakan</p>
13		<p>Klo ada keluhan dari masyarakat Semarang mengenai kotornya lingkungan mohon petugas kebersihan tanggap dan punya kesadaran cinta pada kebesarannya sekian terima kasih</p>
14		<p>Sudah kirim pesan Instagram pribadi Bu wali dan wawali, serta Instagram aduan kota Semarang tidak ada balasan respon sama sekali, kurang responsif</p>

15	Tolong sila ke3 tetap dijalankan.keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia	
16		Mau lapor harus isi survei dulu
17	Lebih di permudah lg	
18	Lebih di permudah lagi cara pelaporan nya semudah mungkin dan segampang gampang nya	
19	Semoga segera di tindak lanjuti	
20		Masih Ada Instansi yg terkait justru belum respon
21	Tingkatkan	
22	Sebaiknya di permudah lagi untuk laporan dan lebih di tegaskan lagi untuk laporan nya	
23	Respon lebih cepat	
24		ketika orang yg bisa ngakses ke PPID pasti data bocor.
25	Bisa lebih ditingkatkan dan disempurnakan lagi,,,apabila ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki	
26	Supaya ada evaluasi secara berkala.. Sampai di tingkat RT	

27		Selamat untuk dinas pasar dan dishub kota semarang, mohon & tolong tindak tegas pungli parkiran pasar johar majt di jam malam, masuk pintu pertama bayar 10 rb ke jukir keamanan pasar keluar pasar masih bayar ke parkiran resmi yg 3 ribu rupiah. Jam malam jam 7-9 malam tiap hari kirim barang ke pasar johar majt pungli parkiran sangat meresahkan supir2 pengirim. Total byr parkir pasar johar majt 13.000 rupiah padahal kirim cuma gak ada 10 menit.
28		Aplikasi sering error, looping ke awal laporan dan berhenti tiba-tiba, WA agak susah untuk mengecek progres laporannya
29	Terimakasih dengan sistem pengaduan ini masyarakat menjadi terlayani dengan baik dan akurat	

C. Unit Layanan PPID

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN
LAYANAN : PPID
(01/07/2025 - 30/09/2025)

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

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

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

142	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
156	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
157	4	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

ΣNilai /Unsur	680	682	652	719	667	667	684	668	697	
NRR /Unsur	3.56	3.571	3.414	3.764	3.492	3.492	3.581	3.497	3.649	
NRRT /Unsur	0.396	0.397	0.379	0.418	0.388	0.388	0.398	0.389	0.405	3,558 *)
IKM Unit Pelayanan										88,947 **)

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?	3.560
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3.571
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3.414
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.764
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.492

U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.492
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.581
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.497
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.649

IKM UNIT PELAYANAN : 88,947		
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	Dipermudah akses layanannya	Semoga bermanfaat dan kedepannya makin banyak dipercaya masyarakat
2		Lebih di tingkatkan pelayanan 24 jam dengan memberikan informasi yang cepat dan transparan
3		Lebih di tingkatkan pelayanan 24 jam dengan memberikan informasi yang cepat dan transparan
4		Lebih di tingkatkan pelayanan 24 jam dengan memberikan informasi yang cepat dan transparan

5	Perbaiki SDM supaya supaya tau maksud masyrakay tanya dijawab dulu baru...gant nanya.....???????????????	Yg dimaksud apa gk jelas tau2 kok ditanyakan laaa apa udah melayani piye tooo...? Coba layani apa.....la tanya aja blm dijawab malah ganti tanya....yaaa kaya geng solo ajasudah....? Belum... ? Ya sudah tapi belum?????????????????
6	Perbaiki SDM supaya supaya tau maksud masyrakay tanya dijawab dulu baru...gant nanya.....?????????????????	Yg dimaksud apa gk jelas tau2 kok ditanyakan laaa apa udah melayani piye tooo...? Coba layani apa.....la tanya aja blm dijawab malah ganti tanya....yaaa kaya geng solo ajasudah....? Belum... ? Ya sudah tapi belum?????????????????
7	Tambah armada	Tingkatkan lagi biar semarang lebih hebat
8	Tolong perjelas lagi dan langkah langkah tentang buyer untuk ekspor keluar negeri seperti ke Amerika Dikarenakan banyak orang yang awam dalam proses ini	Lengkapi persyaratan dan tata cara jalur untuk ekspor
9	Tolong di maksimalkan	Sangat cocok
10	Tolong di maksimalkan	Sangat cocok
11	Sangat baik pelayanannya	Sangat baik saya perkenalkan nama saya chindy junia marta sani mau mengumpulkan lamaran pekerjaan saya di wali kota semarang boleh apa gak bapak dan ibu ?,saya lulusan SMA mau melamar berkas lowongan pekerjaan saya bu dan bapak ?,senin tanggal 4 agustus 2025 minta tolong bantuannya lowongan pekerjaan surat chindy junia marta sani bu dan bapak

		Sangat baik saya perkenalkan nama saya chindy junia marta sani mau mengumpulkan lamaran pekerjaan saya di wali kota semarang boleh apa gak bapak dan ibu ?,saya lulusan SMA mau melamar berkas lowongan pekerjaan saya bu dan bapak ?,senin tanggal 4 agustus 2025 minta tolong bantuannya lowongan pekerjaan surat chindy junia marta sani bu dan bapak
12	Sangat baik pelayanannya	
13	Sangat baik pelayanannya	Sangat baik saya perkenalkan nama saya chindy junia marta sani mau mengumpulkan lamaran pekerjaan saya di wali kota semarang boleh apa gak bapak dan ibu ?,saya lulusan SMA mau melamar berkas lowongan pekerjaan saya bu dan bapak ?,senin tanggal 4 agustus 2025 minta tolong bantuannya lowongan pekerjaan surat chindy junia marta sani bu dan bapak
14	Ada yg bisa bantu	Tidakkah yang lebih mudah
15	Ada yg bisa bantu	Tidakkah yang lebih mudah
16	-	-
17	Tambah baik lagi	Tambah baik lagi
18	Luar biasa ramah	Sdah baik dalam pelayanan maupun kecepatan tanggapan
19	Luar biasa ramah	Sdah baik dalam pelayanan maupun kecepatan tanggapan
20	Sangat bagus tidak ada saran	Tidak ada

21	Ada forum atau tempat tersendiri untuk memediasi kritikan atau saran agar tersampaikan maksud tujuan pengkritik. Supayakota semarang lebih baik lagi...	Setiap ada kritik dan keberatan mohon langsung disampaikan kepada dinas pemangku kebijakan yg diminta masyarakat tentunya di undang atau dimediasi agar maksut yg diminta tersampaikan.
22	Lebih ditingkatkan lagi untuk layanan online untuk semua jenis kebutuhan perijinan sehingga iklim usaha di Semarang bisa lebih bertumbuh pesat	Pelayanan yang bersifat online terkadang masih kurang responsif dalam menanggapi
23	Lebih ditingkatkan lagi untuk layanan online untuk semua jenis kebutuhan perijinan sehingga iklim usaha di Semarang bisa lebih bertumbuh pesat	Pelayanan yang bersifat online terkadang masih kurang responsif dalam menanggapi
24	Maksimal	Betul sangat benar
25	Maksimal	Betul sangat benar
26	Maksimal	Betul sangat benar
27	Belum ada saran, sudah oke banget	Ada beberapa petugas yang jutek, terutama petugas di feeder. Kalau yang BRT baik baik semua
28	Belum ada saran, sudah oke banget	Ada beberapa petugas yang jutek, terutama petugas di feeder. Kalau yang BRT baik baik semua
29	Mestinya akses tiket diperluas... Seperti mini market....seperti Skarang beli tiket di Indomaret nggk bisa ...tutup kerjasama infonya...	Pelayanan kurang cepat
30	Semoga lebih baik lagi dan lebih tanggap lagi dalam pelayanan offline maupun online	Kurang cepat dalam merespon di chat PPID
31	-	-
32	Hhh	Hhh

33	Tidak ada	Tidak ada
34	Tidak ada	Tidak ada
35	Agar bisa di akses dengan lebih cepat, soalnya ada jam-jam tertentu, sulit dibuka situsnya. Terimakasih.	Sudah bagus.
36	Tolong lebi tagapi ya	Sungguh bai

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

A. Unit Layanan Call Center 112



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

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

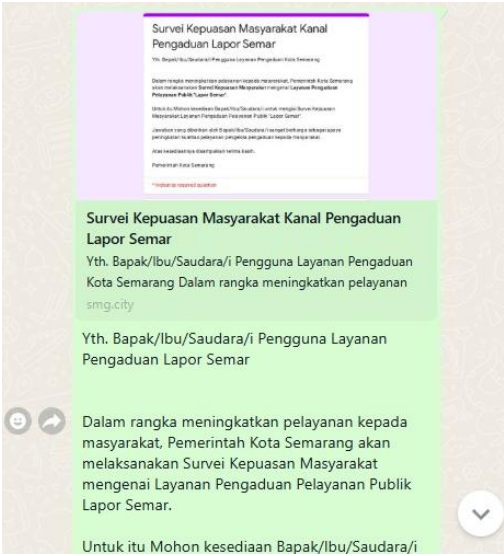
Untuk itu, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Darurat Call Center 112 Semarang melalui tautan berikut : smg.city/112surveymasyarakat

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

Terima kasih.

Hormat Kami,
Call Center 112 Semarang

B. Unit Layanan Lapor Semar



C. Unit Layanan PPID



Bantu kami untuk menjadi lebih baik. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi survey berikut terkait pelayanan informasi di Unit Layanan Informasi (PPID). Nomor Bapak/Ibu terdaftar pernah menggunakan layanan informasi dari Unit Layanan Informasi (+62 811-2681-112). Tidak masalah jika saat ini tidak berdomisili di Kota Semarang. Mohon kesediaannya untuk bisa mengisi survey berikut : <https://smg.city/surveyppid> atau <https://forms.gle/rGT1s2WS8SVciRh36> (pilih salah satu), sehingga kami dapat berbenah menjadi lebih baik lagi. Terima kasih

