

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Triwulan IV [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..... 16

BAB V 18

KESIMPULAN 18

LAMPIRAN 1

1. Kuesioner 1

2. Hasil Olah Data SKM..... 2

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 34

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 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari-Februari 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Februari 2026	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 542 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	312	57,6%
		PEREMPUAN	230	42,4%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	20	3,7%
		SLTP	27	5,0%
		SLTA	208	38,4%
		DIII	48	8,9%
		SI	185	34,0%
		S2	54	10,0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	71	13.1%
		SWASTA	208	38.4%
		WIRAUSAHA	49	9.0%
		LAINNYA	214	39.5%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN CALL CENTER 112	154	28,4%
		LAYANAN LAPOR SEMAR	105	19,4%
		LAYANAN PPID	283	52,2%

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

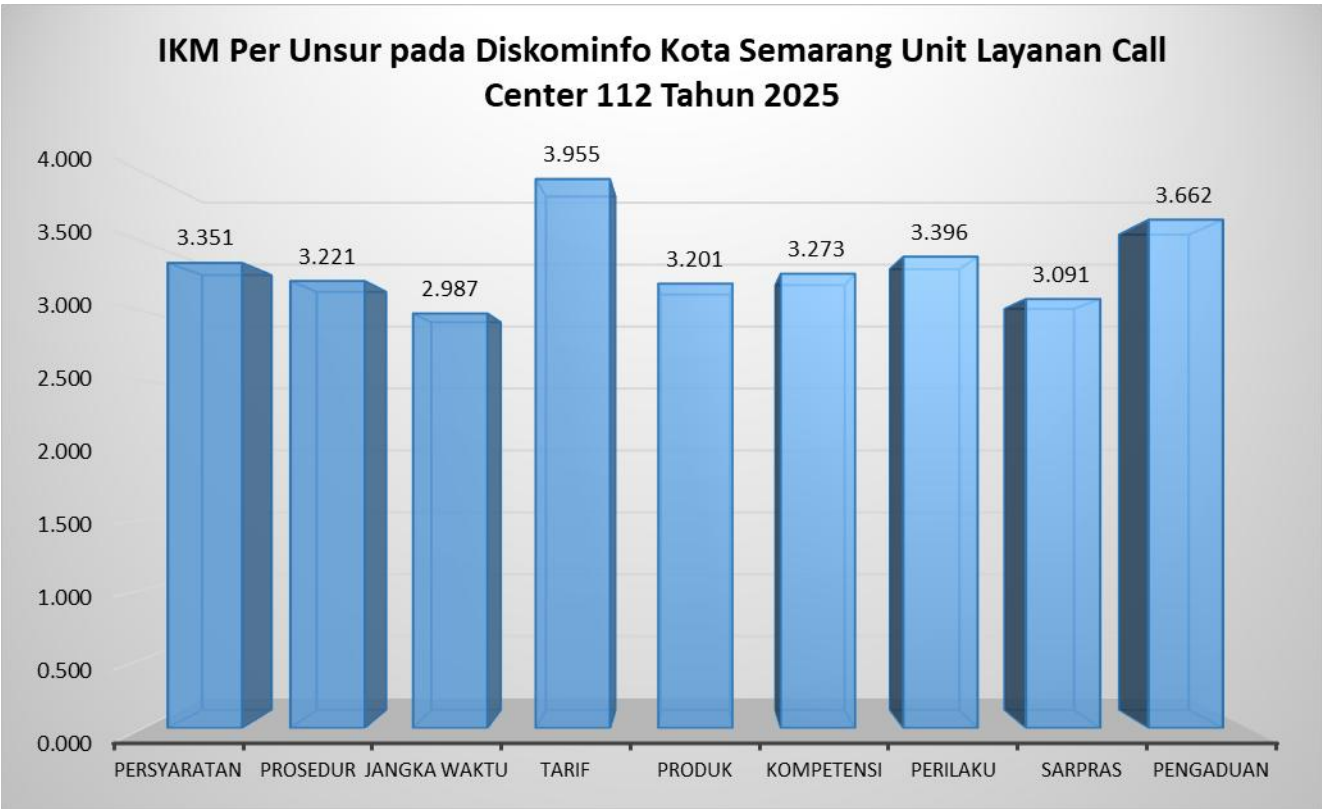
Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

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	3,351	3,221	2,987	3,955	3,201	3,273	3,396	3,091	3,662
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,712 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



B. Unit Layanan Lapor Semar

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,286	3,286	2,962	3,952	3,219	3,152	3,343	3,181	3,133
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,902 (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	3,512	3,498	3,41	3,83	3,473	3,527	3,597	3,516	3,668
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,977 (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 **2,987**. Selanjutnya **sarana dan prasarana** yang mendapatkan nilai **3,091**. Begitu juga **kesesuaian produk** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,201**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,955**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** memperoleh nilai **3,662**. Begitu juga **perilaku pelaksana** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,396**.

2. Unit Layanan Lapor Semar

Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu **2,962**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** yang mendapatkan nilai **3,133**. Begitu juga **kompetensi pelaksana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,152**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,952**. Selanjutnya **perilaku pelaksana** memperoleh nilai **3,343**. Begitu juga **persyaratan dan prosedur** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,286**.

3. Unit Layanan PPID

Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu **3,41**. Selanjutnya **kesesuaian produk** yang mendapatkan nilai **3,473**. Begitu juga **prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,498**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,83**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** memperoleh nilai **3,668**. Begitu juga **perilaku pelaksana** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,597**.

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 laporan pada layanan Lapor Semar Solusi AWP memiliki peran yang penting. Semakin cepat aduan ditindaklanjuti oleh OPD terkait, maka tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan akan semakin baik. Sebaliknya, apabila waktu penyelesaian aduan lamban maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin buruk. Oleh karena itu, setiap OPD wajib untuk segera menyelesaikan laporan yang telah disampaikan oleh masyarakat melalui kanal resmi Lapor Semar Solusi AWP. Sesuai dengan SOP yang berlaku, setiap aduan wajib diselesaikan maksimal dalam waktu 10 hari kerja.

- Penanganan tindak lanjut laporan pada layanan Lapor Semar Solusi AWP harus dilakukan bukan hanya sampai selesai saja, namun juga harus tuntas. Maksudnya setiap aduan harus mampu meminimalisir munculnya permasalahan lain. Apabila tindak lanjutnya tidak tuntas, maka masyarakat akan merasa tidak puas dan akan melaporkan kembali aduannya. Selain itu, tindak lanjut yang telah selesai perlu dilakukan dengan sebaik mungkin agar masalah yang sama di waktu yang akan datang tidak muncul kembali nantinya.
- Kompetensi pelaksana merupakan tolak ukur untuk dapat menilai kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas yang kompeten dalam melayani akan meningkatkan penilaian yang positif masyarakat yang melaporkan aduan atau aspirasinya. Hal ini dapat mendorong kepuasan masyarakat yang telah menggunakan kanal Lapor Semar Solusi AWP.

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

- Sebagaimana dalam SOP, tercatat bahwa waktu penyelesaian laporan aduan paling lama adalah 10 (sepuluh) hari. Namun, adakalanya laporan akan diselesaikan lebih dari waktu tersebut disebabkan karena beberapa hal. Adapun hal yang dimaksud seperti keterbatasan anggaran atau waktu perbaikan yang belum sesuai. Admin penghubung terkadang tidak menjelaskan alasan mengapa laporan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan tenggat waktu sehingga masyarakat tidak mengetahui kendala yang dialami dalam menyelesaikan laporan.
- Penanganan pengaduan yang telah dilakukan tidak sesuai dengan harapan pelapor yang menyebabkan masyarakat merasa tidak puas. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya informasi yang memadai dari masyarakat dalam laporan yang telah disampaikan atau kurang aktifnya admin penghubung untuk meminta informasi tambahan kepada masyarakat melalui *dashboard* yang telah tersedia. OPD wajib untuk menindaklanjuti laporan aduan tanpa meninggalkan masalah lain yang dapat berpotensi menghambat layanan publik yang dimaksud.
- Admin penghubung pada masing-masing OPD merupakan pegawai yang tidak hanya berfokus pada masalah penanganan pengaduan. Adakalanya admin penghubung berasal dari bidang lain yang mempunyai tugas sesuai dengan jabatan. Banyaknya tugas menyebabkan admin penghubung tidak selalu memiliki waktu luang untuk membuka aduan pada *dashboard* setiap waktu. Adakalanya admin lupa untuk mengecek laporan aduan yang telah terdisposisi ke masing-masing OPD.

C. Unit Layanan PPID

- Waktu penyelesaian adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan jawaban atas permohonan informasi. 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.
- Prosedur adalah langkah yang harus dilakukan pemohon informasi untuk mengajukan permohonan informasi, seperti harus mengisi format pertanyaan, atau mengirimkan syarat untuk memperoleh informasi dan data (seperti kartu identitas atau surat ijin dari instansi).

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

- Jangka waktu penyelesaian permohonan informasi jika berupa data, maka menyesuaikan dengan ketersediaan informasi yang dimiliki oleh masing – masing OPD. Beberapa permohonan, bisa direspon dengan cepat, apabila informasi/data yang diminta sudah tersedia dalam bentuk digital. 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 sederhana dan bisa cepat dijawab.

Sejumlah informasi, membutuhkan waktu lebih lama (10 hari kerja + 7 hari kerja) jika permohonan yang diminta merupakan data/dokumen dalam jumlah banyak 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 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, BPJS, atau instansi lainnya. Akses PPID dalam mengkonfirmasi informasi ke Badan Vertikal terbatas.
- Prosedur dalam hal ini adalah langkah/cara yang harus dilakukan oleh pemohon untuk mendapatkan informasi. Untuk layanan permohonan informasi melalui *whatsapp*,

pemohon dapat mengisikan dahulu data berupa nama, alamat, pekerjaan dan informasi apa yang diminta. Sedangkan permohonan informasi melalui layanan Silintas, maka pemohon diminta untuk melampirkan kartu identitas dan ijin dari penelitian yang berisi tujuan penggunaan informasi/data yang dikeluarkan oleh instansi asal.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

A. Unit Layanan Call Center 112

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan I	√	√	√	√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Memberikan pelatihan kepada petugas Operator dan pelaksana pelayanan di Call Center 112 Semarang	√	√	√	√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Pembuatan naskah percakapan <i>standart</i> (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
		<i>Briefing</i> Evaluasi KPI				√	Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
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 <i>whatsapp</i> 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
		Penunjukkan admin penghubung di tahun 2026 yang lebih cakap melalui permohonan surat tugas ke masing-masing OPD	√				Seksie Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

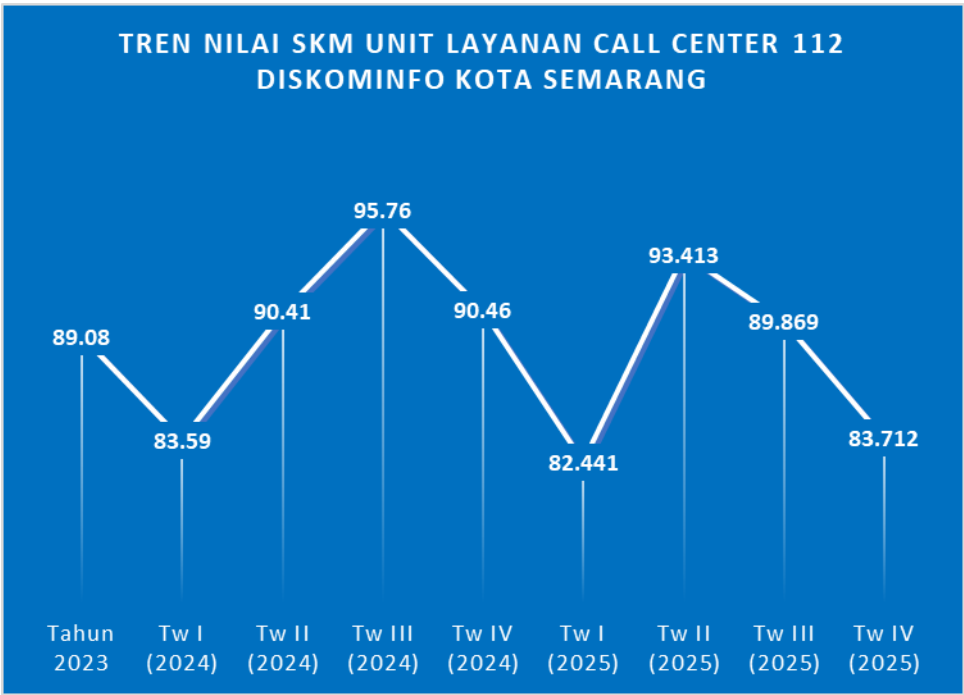
C. Unit Layanan PPID

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/ <i>respond time</i>	√				PPID
2	Kesesuaian Produk	Memaksimalkan koordinasi antar petugas pelayanan informasi.	√				PPID
3	Prosedur	Memaksimalkan koordinasi dan melakukan monitoring evaluasi terhadap PPID di masing – masing OPD.	√				PPID

4.3 Tren Nilai SKM

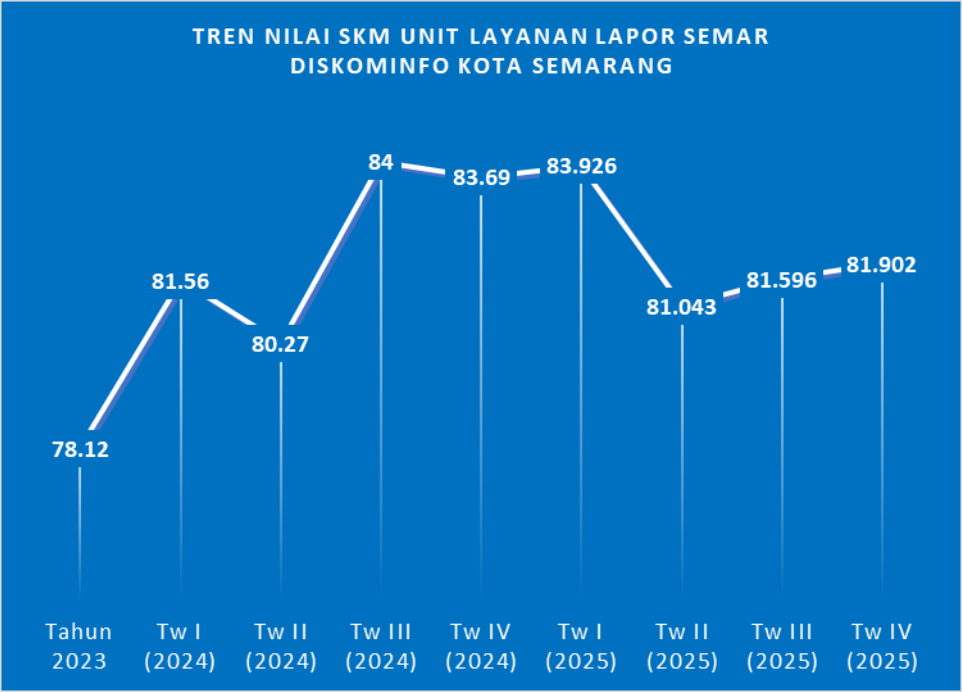
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang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



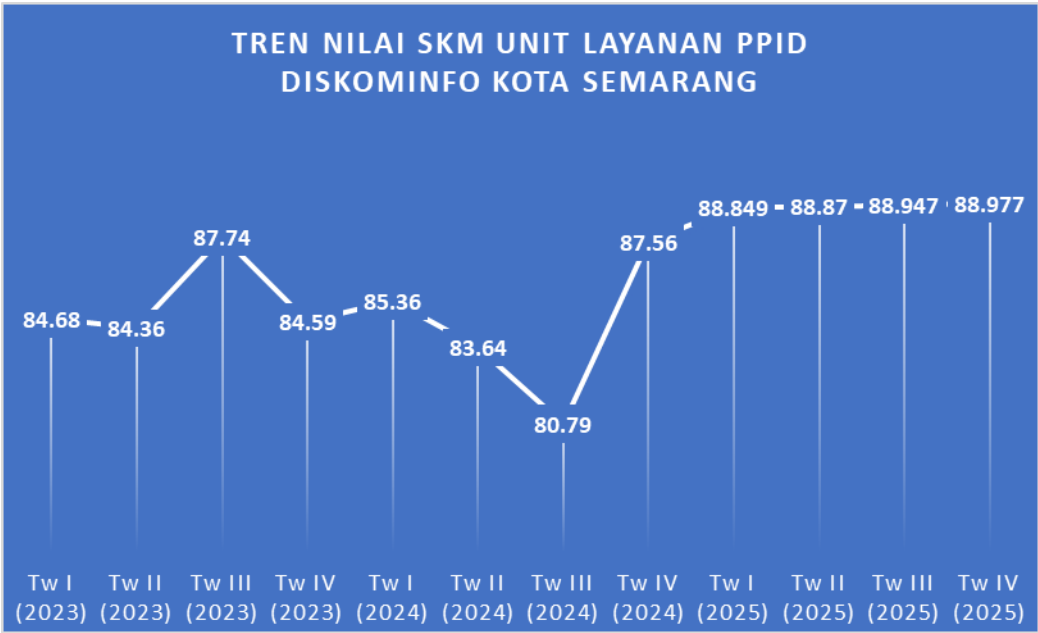
Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Call Center 112 pada triwulan IV tahun 2025 terhadap triwulan III tahun 2025 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

B. Unit Layanan Lapor Semar



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Lapor Semar pada triwulan IV tahun 2025 terhadap triwulan III 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 IV tahun 2025 terhadap triwulan III 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 Oktober 2025 hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

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

Kota Semarang, 6 Februari 2026

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



Drs. Yudi Hardianto Wibowo
NIP. 196702261986031001

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 ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
2.	Usia ☒ 17-20 ☐ 21-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36-40 ☐ 41-45 ☐ 46-50 ☐ 51-55 ☐ ≥ 56
3.	Pendidikan ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
4.	Pejabat ☒ PRIS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSSAHA ☐ LABURWA (petanian)
5.	Jenis Layanan yang diterima CALL CENTER 112
Selanjutnya	
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? ☐ Tidak sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? ☐ Tidak mudah ☐ Kurang mudah ☐ Mudah ☐ Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? ☐ Tidak cepat ☐ Kurang cepat ☐ Cepat ☐ Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/biaya dalam pelayanan? ☐ Sangat mahal ☐ Cukup mahal ☐ Murah ☐ Gratis
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? ☐ Tidak sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat sesuai
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG	
KRITIK & SARAN	
Kritik Saran 	
Selanjutnya	

B. Unit Layanan Lapor Semar

Survei Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Lapor Semarang	
Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna Layanan Pengaduan Kota Semarang	
Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Semarang akan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengaduan Pelayanan Publik "Lapor Semarang" .	
Untuk itu Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan Pelayanan Publik "Lapor Semarang".	
Jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berharga sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengelola pengaduan kepada masyarakat.	
Atas kesediaannya disampaikan terima kasih.	
Pemerintah Kota Semarang	
vigidr224@gmail.com Ganti akun	
 Tidak dibagikan	
* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi	
I. Identitas Responden	
Usia (tahun) *	
Jawaban Anda	
Jenis Kelamin *	
☐ Laki-laki	
☐ Perempuan	
Pendidikan terakhir *	
☐ SD	
☐ SLTP	
☐ SLTA	
☐ b3	
☐ S1	
☐ S2/S3	
Pekerjaan *	
☐ Wiraswasta	
☐ Pelajar/mahasiswa	

C. Unit Layanan PPID

**SURVEY KEMAUAN MASYARAKAT
LAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)
PEMERINTAH KOTA SEMARANG
2025**

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

*** Silakan datang di Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi Kota Semarang Tahun 2025. Nomor Kontak Bcs tersebut ini adalah nomor untuk menggunakan layanan Unit Layanan Informasi Publik (PPID) Kota Semarang.**

*** Bagi kami untuk tetap lebih baik, dengan mengisi survei kurang lebih 5 menit, sehingga kami dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang kami lakukan.**

pjpt@stamudakotasemarang@gmail.com [Kontak Kami](#)

Tidak Disagukan

*** Menugaskan pertanyaan yang tidak dibal**

Nama Lengkap *

Jabatan 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/MA/SEDERAJAT
- ☐ DIPLOMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pendidikan *

- ☐ SD/MI/SEDERAJAT
- ☐ SMP/MTS/SEDERAJAT
- ☐ SMA/MA/MA/SEDERAJAT
- ☐ DIPLOMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ DAMKATA
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Yang lain:

JENIS LAYANAN : PELAYANAN INFORMASI

Bagaimana pendapat Anda tentang upaya untuk mendapatkan pelayanan informasi di Unit Layanan Informasi (PPID) Kota Semarang? *

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai

Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan untuk memperoleh pelayanan informasi di Unit Layanan Informasi Publik (PPID) Kota Semarang? *

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Tidak Mudah

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

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Tidak Cepat

Bagaimana keterbacaan untuk mendapatkan informasi melalui Unit Layanan Informasi (PPID) Kota Semarang? *

- ☐ Gampang
- ☐ Mudah
- ☐ Cukup Mudah
- ☐ Sangat Mudah

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

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai

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

- ☐ Sangat Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Tidak Kompeten

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

- ☐ 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 (PPID) Kota Semarang?

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup
- ☐ Buruk

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

- ☐ Dikelola dengan baik
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Tidak ada

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

Kesongkolan Formulir

Kirim

Laman pernah menggunakan sandi melalui Google Formbit

Konfirmasi ini dibuat oleh [Google](#) - [Daftar Akun](#) - [Selengkapnya](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan

Google Formbit

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
(01/10/2025 - 31/12/2025)**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	4	3	4	4	3	3	3	4	

13	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
14	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
20	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
23	2	1	1	4	2	1	2	2	3	
24	2	1	1	4	2	1	2	2	3	
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
29	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
35	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
40	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	1	1	2	4	1	2	2	1	3	
53	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
54	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
55	1	1	1	4	1	1	3	1	3	
56	1	1	1	4	1	1	3	1	3	
57	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
67	4	2	2	4	3	4	4	2	3	
68	4	2	2	4	3	4	4	2	3	
69	2	1	1	2	1	2	3	1	1	
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
72	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
74	3	2	1	4	3	3	3	2	3	
75	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
76	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
77	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
78	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
79	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
84	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
85	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
86	3	2	1	4	2	3	3	2	1	
87	3	2	1	4	2	3	3	2	1	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
91	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
92	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
93	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
94	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
97	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
98	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
106	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
107	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
108	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
111	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
112	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

115	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
116	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
119	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
120	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
129	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
130	1	1	1	4	2	2	3	1	1	
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
134	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
137	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
138	3	3	2	4	3	2	3	2	4	
139	3	3	2	4	3	2	3	2	4	
140	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
141	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
143	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
144	3	2	1	4	2	4	3	4	3	
145	3	2	1	4	2	4	3	4	3	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
151	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
153	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	516	496	460	609	493	504	523	476	564	
NRR /Unsur	3,351	3,221	2,987	3,955	3,201	3,273	3,396	3,091	3,662	
NRRT /Unsur	0,372	0,358	0,332	0,439	0,356	0,364	0,377	0,343	0,407	3,348 *)
IKM Unit Pelayanan										83,712 **)

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?	3.351
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3.221
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	2.987
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.955
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.201
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.273
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.396
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.091

U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.662
----	---	-------

IKM UNIT PELAYANAN : 83,712		
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	Semoga kedepannya pelayanannya masih tetap bagus,sigap dan tanggap	
2	Petugas kalau bisa datang lebih awal	Mohon untuk pengaduan segera lsg direspon di tkp
3	Petugas kalau bisa datang lebih awal	Mohon untuk pengaduan segera lsg direspon di tkp
4	Respon call center nya agak ada perbaikan ya	Respon lambat
5	Semoga menjadi semakin baik	Semua sudah baik
6	Good????	Pelayanan cepat&ramah..smoga bermanfaat untuk masyarakat semua
7	Kalo bisa sarana dan prasarananya ditambah, contoh pengadaan armada ambulan hebat lagi.	Saat pengaduan kadang kurang cepat karena bersamaan menolong ditempat lain.
8	Sebaiknya armada yg sudah tua ada peremajaan. Sehingga pasien dan petugas sama2 nyaman.	Ada bbrp ambulan yg sdh tua dan kondisinya kurang bagus & AC kurang dingin.
9	untuk petugas yang akan jemput atau antar sebaiknya konfirmasi 1jam sebelum jam pesanan. dan lebih baik diaktifkan lagi pesan lewat WA agar lebih detail. untuk lainnya sudah cukup bagus dan memuaskan sukses terus ambulance semarang.	petugas yang akan jemput sering tidak ada konfirmasi WA atau konfirmasi mendadak.

10	Pelayanan 212 kurang cepat dalam penerimaan laporan dan lambat dlm penanganan suatu laporan perlu di benahi lagi ,operator harus tanggap dan cepat jagm sampai suatu Maslah laporan bisa satu sampai dua kali baru di reapon	
11	Pelayanan 212 kurang cepat dalam penerimaan laporan dan lambat dlm penanganan suatu laporan perlu di benahi lagi ,operator harus tanggap dan cepat jagm sampai suatu Maslah laporan bisa satu sampai dua kali baru di reapon	
12	Armada Ambulance di perbanyak Pendataan dipersingkat	Telpon dipermudah
13	Penambahan arnada supaya semua bisa cepat teratasi	Bila kendala banjir menyeluruh. Masih kekurangan arnada
14	Penambahan arnada supaya semua bisa cepat teratasi	Bila kendala banjir menyeluruh. Masih kekurangan arnada
15	Evaluasi nakes2 baru, perlu training ulang dan lebih paham kondisi pasien. Evaluasi rekanan tenaga medis.	Kembalikan lagi layanan Ambulance Hebat yang mana Kegawatdaruratan dengan AHA, dan antar jemput dengan AKA. Dimohon dengan sangat jangan lagi semua sama. Karena pada saat kondisi pasien benar2 gawat namun yang datang adalah AKA maka itu akan sangat kurang tepat dalam memberikan pelayanan. Berikan Nakes yang kompeten pada saat gawatdarurat

16	Evaluasi nakes2 baru, perlu training ulang dan lebih paham kondisi pasien. Evaluasi rekanan tenaga medis.	Kembalikan lagi layanan Ambulance Hebat yang mana Kegawatdaruratan dengan AHA, dan antar jemput dengan AKA. Dimohon dengan sangat jangan lagi semua sama. Karena pada saat kondisi pasien benar2 gawat namun yang datang adalah AKA maka itu akan sangat kurang tepat dalam memberikan pelayanan. Berikan Nakes yang kompeten pada saat gawatdarurat
17	Unit mobilnya mohon ditambah supaya bisa menjangkau lebih banyak pasiennya	Unit mobil ambulanya kurang banyak
18	Respond terhadap pasien mohon lebih cepat	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan
19	Respond terhadap pasien mohon lebih cepat	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan
20	-	-
21	Sudah sangat baik tolong dipertahankan dan ditingkatkan sarana & prasarana layanannya	Sudah sangaf baik
22	Respond yg lebih cepat terhadap pasien	Sudah baik,tingkatkan lagi pelyanan
23	pertahankan pelayanan yg positif dn terbaik	terus menjadi sangat luar biasa
24	pertahankan pelayanan yg positif dn terbaik	terus menjadi sangat luar biasa
25	Sudah sesuai prosedur, tetep jaga konsisten pelayanan	Tidak adka kritik sudah baik dan lanjutkan
26	Sudah sesuai prosedur, tetep jaga konsisten pelayanan	Tidak adka kritik sudah baik dan lanjutkan
27	Semoga di tambahkan unit ambulan hebatya karena itu sangat membantu bagi warga semarang,sinyal mohon di perbaiki terkusus yang di rs kariadi dn ngalian tlp 112 tidak bisa nyambung .trimakasih sehat selalu ????????	Tlp dari RS Medika ngalian 112 tidak bisa tersambung hanya tersambung di kabupaten semarang dn tidak di agkat sama opratornya

28	Semoga di tambahkan unit ambulan hebatya karena itu sangat membantu bagi warga semarang,sinyal mohon di perbaiki terkusus yang di rs kariadi dn ngalian tlp 112 tidak bisa nyambung .trimakasih sehat selalu ????????	Tlp dari RS Medika ngalian 112 tidak bisa tersambung hanya tersambung di kabupaten semarang dn tidak di agkat sama opratornya
29	Lebih ditingkatkan lgi untk maaf semisal perawat sprti di ambulance hebat dlm hal penanganan sakit....dan keramahany.... Terimakasih	Alhamdulillah sejauh ini slalu mendapatkan pelayanan yg bgus,cepat...dan memuaskan
30	Semoga tetap amanah dan tetap sabar dalam pelayanan kpd masyarakat	Tidak ada kritik karena sudah baik semua
31	Semoga tetap amanah dan tetap sabar dalam pelayanan kpd masyarakat	Tidak ada kritik karena sudah baik semua
32	Armada ambulan perlu ditambah	Tidak ada
33	Armada ambulan perlu ditambah	Tidak ada
34	Perbaiki dan perluas cara berkomunikasi lewat berbagai macam media	Pelayanan pengaduan masyarakat sebaiknya bisa diakses oleh masyarakat dari berbagai media
35	Diperbanyak armadanya agak tidak menunggu terlalu lama dan perbaiki sistem penerimaan telp nya, kalau bisa lewat wa juga, iklannya bisa via wa tepi kenyataannya zonk	Telp diangkat kadang terlalu lama, dan kedatangannya agak lama
36	Diperbanyak armadanya agak tidak menunggu terlalu lama dan perbaiki sistem penerimaan telp nya, kalau bisa lewat wa juga, iklannya bisa via wa tepi kenyataannya zonk	Telp diangkat kadang terlalu lama, dan kedatangannya agak lama
37	Pelayanan sudah bagus, tapi perlu ditingkatkan untuk lebih bagus lagi	Pilihan alternatif rumah sakit yg bisa dirujuk perlu diperbanyak
38	Pelayanan sudah bagus, tapi perlu ditingkatkan untuk lebih bagus lagi	Pilihan alternatif rumah sakit yg bisa dirujuk perlu diperbanyak

39	Utk selanjutnya bisa memakai kuota saat menghubungi layanan 112	Saat menghubungi layanan 112 hrs mempunyai pulsa gak bisa pakai kuota
40	Utk selanjutnya bisa memakai kuota saat menghubungi layanan 112	Saat menghubungi layanan 112 hrs mempunyai pulsa gak bisa pakai kuota
41	Kalau berkenan pemesanan layanan ambulance hebat via WA di buka kembali	Call center 112 kadang susah nyambung saat di hubungi
42	Lebih meningkatkan pelayanan	Kl ps musim hjn pelayanan kurang cepat
43	Lebih meningkatkan pelayanan	Kl ps musim hjn pelayanan kurang cepat
44	Lebih meningkatkan pelayanan	Kl ps musim hjn pelayanan kurang cepat
45	Tingkatkan dalam pelayanan	Tingkatkan dalam pelayanan
46	Agar ditambah tenaga tenaganya dan armadanya	Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dan ketepatannya
47	Hanya saja mungkin bisa bekerja sama lagi dengan wilayah kabupaten, agar bisa mudah untuk layanan ke berbagai wilayah, misal nya ambulance gratis yang bisa ke wilayah kabupaten/Ungaran, pasti sangat memudahkan.	Alhamdulillah tidak ada kritik
48	Hanya saja mungkin bisa bekerja sama lagi dengan wilayah kabupaten, agar bisa mudah untuk layanan ke berbagai wilayah, misal nya ambulance gratis yang bisa ke wilayah kabupaten/Ungaran, pasti sangat memudahkan.	Alhamdulillah tidak ada kritik
49	Lebih ditingkatkan dalam layanan panggilan 24 jamnya.	Kadang susah menghubungi call center 112
50	Lebih ditingkatkan dalam layanan panggilan 24 jamnya.	Kadang susah menghubungi call center 112
51	Adanya layanan konsultasi pasien, mengingat kadang keluarga pasien kurang memahami prosedur pelayanan yg semestinya.	

52	Lebih semangat melayani masyarakat yang membutuhkan	Menurut saya tdk ada yg perlu dikritik Bila tdk bisa melayani,mereka selalu kasih tau Sangat puas
53	Layanan 112 sudah baik dan kedepannya lebih baik lagi demi kenyamanan masyarakat kota Semarang	Untuk unit ambulan jenazah ada beberapa mobil yg rusak sehingga perlu diremajakan.
54	Layanan 112 sudah baik dan kedepannya lebih baik lagi demi kenyamanan masyarakat kota Semarang	Untuk unit ambulan jenazah ada beberapa mobil yg rusak sehingga perlu diremajakan.
55	Tetap dan selalu menjaga integritas dalam pelayanan, terimakasih	Semoga semakin amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif
56		tidak ada kritik. krn sudah baik dlm segi pelayanan dll nya.
57		tidak ada kritik. krn sudah baik dlm segi pelayanan dll nya.
58		tidak ada kritik. krn sudah baik dlm segi pelayanan dll nya.
59	Sudah cukup baik dan hrs di tingkatkan lg	
60	Sudah cukup baik dan hrs di tingkatkan lg	
61	Terima kasih layanan ini sangat membantu	Terima kasih untuk pelayanannya.. semoga layanan ini selalu ada dan di tingkatkan d kota Semarang
62	Armada ambulance hebat minta tlg diperbanyak & operator TLP 112 minta tlg diperbanyak agar lebih cepat responnya...	
63	Armada ambulance hebat minta tlg diperbanyak & operator TLP 112 minta tlg diperbanyak agar lebih cepat responnya...	
64	Armada ambulance hebat minta tlg diperbanyak & operator TLP 112 minta tlg diperbanyak agar lebih cepat responnya...	
65	Semoga sehat selalu	Tingkatkan terus pelayanan

66	Dear Pemerintah Kota Semarang Terima telah menfasilitasi ambulance dan ambulance hebat yang sangat bermanfaat bagi kami. Insyallah semarang semakin hebat dan semakin sukses supaya bisa menambah armada ambulance lagi. Biar bisa lebih banyak membantu banyak orang lagi. Aamiin	Tidak ada kritik karna pelayanan dan kecepatan sangat-sangat baik dan sangat membantu
67	KL bisa layanan home care ditambah Krn kadang kewalahan dan di training lagi di bidang kesehatan.terima kasih	Tenaga utk Layanan home care di tambah sj
68	KL bisa layanan home care ditambah Krn kadang kewalahan dan di training lagi di bidang kesehatan.terima kasih	Tenaga utk Layanan home care di tambah sj
69	Tetap disediakan dokter pendamping utk tiap2 ambulan hebat	Tdk ada kritik krn sdh sesuai SOP
70	Sering sering melakukan sosialisasi ke masyarakat umum dimana pun	Masyarakat masih belum mengerti pengaduan 112 dengan cakap
71	-	-

B. Unit Layanan Lapor Semar

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN
LAYANAN : Lapor Semar
(01/10/2025 - 31/12/2025)

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

9	3	3	1	4	2	1	3	2	1	
10	3	3	1	4	2	1	3	2	1	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	1	4	1	1	3	1	1	
14	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
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	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
30	4	4	1	4	1	1	3	1	1	
31	4	4	1	4	1	1	3	1	1	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
39	1	1	1	4	1	2	3	1	1	
40	1	1	1	4	1	2	3	1	1	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
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	3	3	4	4	3	3	3	3	
53	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	2	4	3	2	3	2	2	
56	3	3	2	4	3	2	3	2	2	
57	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	2	4	3	3	3	2	3	

60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
65	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
68	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
69	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
74	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
75	4	4	2	4	3	4	4	3	4	
76	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
77	1	2	1	4	1	1	1	1	1	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
80	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
81	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
82	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
83	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
84	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
85	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
95	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
97	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	345	345	311	415	338	331	351	334	329	
NRR /Unsur	3.286	3.286	2.962	3.952	3.219	3.152	3.343	3.181	3.133	

NRRT /Unsur	0.365	0.365	0.329	0.439	0.357	0.350	0.371	0.353	0.348	3.276
IKM Unit Pelayanan										81.902

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?	3.286
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3.286
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	2.962
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.952
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.219
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.152
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.343

U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.181
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.133

IKM UNIT PELAYANAN : 81.902		
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		JANGAN PAKAI BOT!!! BAYARLAH DUA atau EMPAT STAFF... humas buat apa??
2	Sangat memuaskqn	
3	Buatkan format laporan yg lebih sederhana, praktis dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan	
4		Kurang cepett respon nya
5		Wa susah
6	Wajib sering di kontrol setiap lampu jalan	
7	Mohon untuk lebih di tingkatkan kinerja dr walikota sebelum nya jangan malah menurun dulu hari ini lapor hari itu juga ada tindak lanjut dan penyelesaian	

8	Mohon agar status laporan ditulis apa adanya. Kalau belum ditangani, jangan ditulis sudah selesai. laporan sudah lama, tapi tidak ditangani.	
9	Sudah baik dan ditingkatkan lagi	
10	Tetap tingkatkan pelayanan ke masyarakat dan bila perlunya terbatas	
11	Wifi nya biar jln terus .	
12	Top markotop	
13	Tidak ada kritik dan saran	
14		Perbaikan hanya dilakukan pada titik yang diadukan aja padahal sekitar pengaduan jg hal yang sama seperti yang diadukan

15	Perlu diimplementasikan dengan baik tentang hak masing-masing orang/pihak sesuai perundang-undangan yang berlaku, sehingga jangan terjadi dulu peristiwa yang merugikan salah satu pihak yang "kesulitan" membuktikan data pribadinya telah disalahgunakan. Seperti pengaduan kami soal penahanan ktp oleh satpam yang lalu menyalahgunakan ktp tersebut melalui orang/pihak lain, pemilik ktp tentu sangat amat teramat dirugikan kaaaaaaann??????
----	---

16		PERHATIKAN KONDISI WILAYAH TLOGOSARI, KEBUTUHANNYA APA, PERBAIKI DRAINASE PERHATIKAN SALURAN AIR BUKAN HANYA SEKADAR BANGUN PROYEK YG BELUM URGENT!!!! SEBANJIR INI KALIAN MASIH MELAKUKAN PERBAIKAN TROTOAR? KALIAN PAHAM GAK SIH SEBENERNYA APA MASALAHNYA? SEKOLAH KAN KALIAN SEMUA? BANJIR ITU BUKAN BENCANA, TAPI BURUKNYA SISTEM DRAINASE!!!
17		Tidak pernah ada solusi
18	Selalu bekerja untuk masyarakat	
19	SEGERA DITINDAKLANJUTI	
20		Utk penulisan pelaporan prosedurnya membingungkan, selalu format salah, tidak perlu spt itu sebenarnya, semua saran bisa ditulis bebas penyampiannya dan dapat diterima.
21		Tanggapan nya terlalu lama katanya suruh lewat pengaduan tpi kok caranya untuk melakukan pengaduan susah

22		Dalam pengaduan wa apl terutama kurang tanggap, lebih baik tlp pengaduan di nmr wa yang bebas pulsa
23	Penanganan lebih maksimal terutama berkaitan kepentingan umum	
24		Butuh empati bukan validasi
25	semoga kota semarang semakin hebat dengan memiliki kanal Semar	
26		"Warga Semarang sangat Butuh Penanganan Banjir kaligawe dgn SEGERA dan CEPAT. Kenapa dari kemarin TIDAK ADA YANG BERTINDAK???? Mau sampai kapan Pantura lumpuh????"
27		Woi perbaiki flyover di Jatingaleh ini pada retak dan bocor
28		Tolong CcTv di semarang timur diperbanyak apalagi di daerah yg rentan banjir biar bisa dipantau, biar cepat penangan nya
29		Tolong lebih cepat dalam menangani keluhan rakyat
30	Lebih cepat lebih baik	
31	Dipertahankan	

32		Minta tolong agar dijalan Muktiharjo lor sendang indah kecamatan genuk Semarang agar supaya cepet surut kasihann yang bekerja terimakasih
33		Percuma ada lapor semarang tapi tidak sat set
34	Tolong bangetttt ya min bantuaaaaaaaaannya	
35	Tetap berkarya	
36		Tidak ada gunanya lapor semar, hanya menutupi seolah pemkot, pemda memperhatikan keluhan warga, sptnya tidak direspon keluhan warga mell lapor semar ini. Dan sptnya tidak sampai ke gubernur atau walikota. Sistem pelaporannya jg sulit dan bertele tele sehingga selalu gagal jika mengirim laporan.
37	Dipertahankan	
38	Minta tolong agar dijalan Muktiharjo lor sendang indah kecamatan genuk Semarang agar supaya cepet surut kasihann yang bekerja terimakasih	

39	Mohon bantuannya agar supaya dijalan Muktiharjo lor sendang indah kecamatan genuk Semarang biar agak surut kasihan yang bekerja terimakasih	
40	Terus pertahankan pelayanan yg sudah bai ini	
41	Terus pertahankan pelayanan masyarakat yg sudah baik ini	
42	Semoga ada aplikasi kusus kedepannya	

C. Unit Layanan PPID

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN
LAYANAN : PPID
(01/10/2025 - 31/12/2025)

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

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

72	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	3	4	3	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
94	3	2	2	1	3	2	2	2	3	
95	3	2	2	1	3	2	2	2	3	
96	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
99	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
100	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
101	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
109	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
110	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
113	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
114	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
115	2	4	4	4	2	4	4	4	1	
116	2	4	4	4	2	4	4	4	1	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
119	1	2	3	4	2	3	4	4	4	
120	1	2	3	4	2	3	4	4	4	
121	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
122	1	1	2	4	2	2	3	3	2	

123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
125	4	4	3	4	4	4	3	4	2	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
128	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
129	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
130	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
136	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
137	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
139	4	3	4	4	3	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	4	4	4	4	3	2	4	4	4	
145	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
154	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	3	4	2	4	4	2	3	3	2	
161	3	4	2	4	4	2	3	3	2	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
165	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
168	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

174	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	2	3	2	4	3	3	3	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
180	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
181	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
182	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
183	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
184	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
185	4	3	2	4	3	4	3	3	4	
186	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
189	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
192	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
194	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
195	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
197	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
198	4	4	2	4	3	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	3	4	4	4	4	3	2	4	
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
213	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
216	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
241	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
242	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
243	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	994	990	965	1084	983	998	1018	995	1038	
NRR /Unsur	3.512	3.498	3.41	3.83	3.473	3.527	3.597	3.516	3.668	
NRRT /Unsur	0.39	0.389	0.379	0.426	0.386	0.392	0.4	0.391	0.408	3,559 *)
IKM Unit Pelayanan										88,977 **)

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?	3.512
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3.498
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3.41
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.83

U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.473
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.527
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.597
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.516
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.668

IKM UNIT PELAYANAN : 88,977		
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	mohon pengemudi lebih disiplin	Untuk feder kadang penumpang tidak diambil padahal sudah nunggu lama
2	mohon pengemudi lebih disiplin	Untuk feder kadang penumpang tidak diambil padahal sudah nunggu lama
3	Tolong untuk petugas dan pengelola bisa magang dan bisa membantu masyarakat ya bener2embutuhkan	Dh hampir satu tahun mengajukan surat kematian dan kk tapi sampe saat ini belom ad kabar, dh jadi ap blom

4	Mungkin lebih tingkatkan lagi pelayanan pdam dalam jasa membantu masyarakat atau pelanggan yang mengalami kebocoran pipa setelah meteran dengan alat yang pdam miliki, jangan memanjakan karyawan pdam saja tapi manjakan pelanggan dengan cara meluncurkan petugas membawa alat pendeteksi kebocoran air supaya mempermudah mencari titik lokasi kebocoran terlebih pipa ada di bawah lantai atau tembok	Untuk PDAM apabila ada pelanggan yang mengeluhkan tentang tagihan yang membengkak bisa di bantu dalam pengecekan saluran pipa air yang bocor, jelas yang bocor itu pipa setelah meteran karena apabila yg bocor itu sebelum meteran pasti biaya tidak akana membengkak.
5	Mungkin lebih tingkatkan lagi pelayanan pdam dalam jasa membantu masyarakat atau pelanggan yang mengalami kebocoran pipa setelah meteran dengan alat yang pdam miliki, jangan memanjakan karyawan pdam saja tapi manjakan pelanggan dengan cara meluncurkan petugas membawa alat pendeteksi kebocoran air supaya mempermudah mencari titik lokasi kebocoran terlebih pipa ada di bawah lantai atau tembok	Untuk PDAM apabila ada pelanggan yang mengeluhkan tentang tagihan yang membengkak bisa di bantu dalam pengecekan saluran pipa air yang bocor, jelas yang bocor itu pipa setelah meteran karena apabila yg bocor itu sebelum meteran pasti biaya tidak akana membengkak.

6	Meningkatkan pelayanan masyarakat semakin baik	Respon penanganan bisa lbih cepat
7	Tambahkan informasi lebih luas lagi	Tingkatkan lebih dari ini
8	Minta bansos	Saya kurang mampu kenapa tidak dapat bansos
9	tingkatkan kembali	cukup
10	secepatnya dibenahhi	mohon jln gotongroyong 01 Tinjumoyo timur gombel golf secepatnya dibenahhi
11	Agar penanganan aduan, komplain masyarakat terkait hal...di lakukan dengan sebaik baiknya...	Disesuaikan, diperbaiki dilaksanakan sebaik mungkin
12	Bagus	Bagus
13	Semoga lebih satset	Semoga responsif lebih cepat lagi
14	proses masa tunggu dipercepat	proses tungguanya cukup lama
15	.	.
16	.	.
17	Lebih baik bila seluruh pertanyaan dijawab tuntas, dan diakhiri sesi pembicaraan. Jangan dibiarkan menggantung.	Pertanyaan pertama mengenai PBB melalui whatsapp dijawab petugas dengan sangat cepat. Namun pertanyaan berikutnya, sampai survei ini diisi belum dijawab.
18	Semoga kedepannya pelayanan via online untuk pengurusan dokumen warga negara asing untuk SKTT semakin ditingkatkan agar semakin mudah di akses melalui online	kurangnya pelayanan online untuk pembuatan sktt bagi warga negara asing agar bisa dilakukan dengan jarak jauh
19	Unt app ditingkatkan kemudahannya	Pertahankan yg sudah ada
20	Kedepan semoga bisa ganti foto terbaru di aplikasi atau kantor perwakilan kecamatan	

21	Jam online diberi jeda 1 hari	Pelayanan online spy LBH fleksibel, Krn Krn blm tahu saat sdh smp di puskesmas ditolak pdhal jam msh buka dan blm ada pasien
22	Jam online diberi jeda 1 hari	Pelayanan online spy LBH fleksibel, Krn Krn blm tahu saat sdh smp di puskesmas ditolak pdhal jam msh buka dan blm ada pasien
23	Semua media komunikasi dpat dimanfaatkan utk optimalisasi pelayanan publik	Perlu mengoptimalkan informasi melalui email
24	Semua media komunikasi dpat dimanfaatkan utk optimalisasi pelayanan publik	Perlu mengoptimalkan informasi melalui email
25	Klo bisa untuk ibu yg single parents.. Di gratiskan tarif BRT nya.. Karena tulang punggung keluarga ????????????	Di perbanyak bis transportasi arah gunung pati.. Karena banyak yang rusak ????????????
26	Klo bisa untuk ibu yg single parents.. Di gratiskan tarif BRT nya.. Karena tulang punggung keluarga ????????????	Di perbanyak bis transportasi arah gunung pati.. Karena banyak yang rusak ????????????
27	Lebih mudah lebih baik	Lebih di mudahkan dan jgn d persulit
28	Lebih mudah lebih baik	Lebih di mudahkan dan jgn d persulit
29	Lebih ditingkatkan sarana dan prasarana, petugas agar lebih ramah lagi	Semua sudah sesuai

30	1.Mohon jumlah armada tiap koridor ditambah agar waktu tunggu lebih pendek 2.Mohon keamanan, KENYAMANAN di T : Terboyo (prioritas) juga yang lain.Penggaron.Sisemut lebih ditingkatkan dengan menambah jumlah Satpam (menjaga keamanan & tempat bertanya).. Maaf saya masih trauma kalau harus masuk terminal Terboyo...tks	Tidak ada
----	---	-----------

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

A. Unit Layanan Call Center 112



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

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

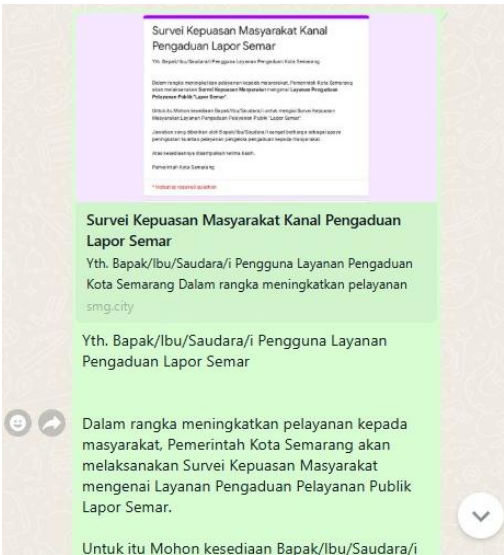
Untuk itu, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Darurat Call Center 112 Semarang melalui tautan berikut : smg.city/112surveymasyarakat

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

Terima kasih.

Hormat Kami,
Call Center 112 Semarang

B. Unit Layanan Lapor Semar



Survei Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Lapor Semar

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

smg.city

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

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

Untuk itu Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i

C. Unit Layanan PPID



Bantu kami 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

