

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Triwulan I [2026]



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KOTA SEMARANG
TAHUN 2026

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)	21

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	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 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 317 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	205	64,7%
		PEREMPUAN	112	35,3%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	7	2,2%
		SLTP	15	4,7%
		SLTA	134	42,3%
		DIII	31	9,8%
		SI	114	36,0%
		S2	16	5,0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	41	13%
		SWASTA	121	38.1%
		WIRUSAHA	38	12%
		LAINNYA	117	36.9%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN CALL CENTER 112	70	22,1%
		LAYANAN LAPOR SEMAR	119	37,5%
		LAYANAN PPID	128	40,4%

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

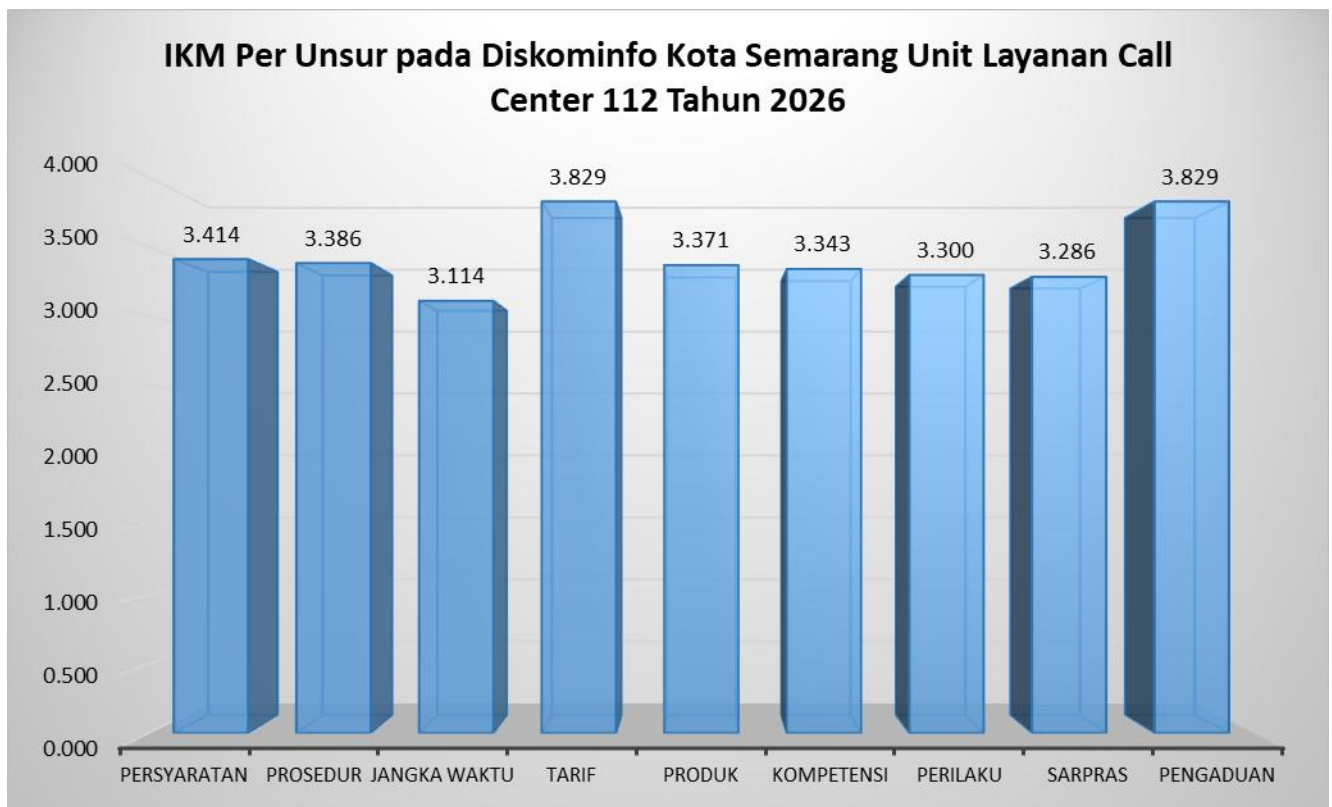
Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

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	3,414	3,386	3,114	3,829	3,371	3,343	3,300	3,286	3,829
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,754 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



B. Unit Layanan Laport Semarang

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,252	3,210	2,908	3,899	3,353	3,193	3,412	3,378	3,378
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,203 (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	3,492	3,57	3,461	3,844	3,469	3,531	3,5	3,422	3,703
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	88,867 (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 **3,114**. Selanjutnya **sarana dan prasarana** yang mendapatkan nilai **3,286**. Begitu juga **perilaku pelaksana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,300**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,829**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** memperoleh nilai **3,829**. Begitu juga **persyaratan** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,414**.

2. Unit Layanan Lapor Semar

Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu **2,908**. Selanjutnya **kompetensi pelaksana** yang mendapatkan nilai **3,193**. Begitu juga **prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,210**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,899**. Selanjutnya **perilaku pelaksana** memperoleh nilai **3,412**. Begitu juga **sarana prasarana dan penanganan pengaduan** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,378**.

3. Unit Layanan PPID

Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu **3,422**. Selanjutnya **waktu penyelesaian** yang mendapatkan nilai **3,461**. Begitu juga **kesesuaian produk** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,469**.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** yang memperoleh nilai **3,844**. Selanjutnya **penanganan pengaduan** memperoleh nilai **3,703**. Begitu juga **prosedur** termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai **3,57**.

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

- 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.

- 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.
- Perilaku pelaksana adalah bagaimana operator Call Center 112 memberikan pelayanan kepada penerima layanan darurat pada Call Center 112 Kota Semarang.

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

- 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*.
- 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.
- Perilaku pelaksana pada tahun ini dipengaruhi oleh adanya beberapa operator baru yang membutuhkan pelatihan lebih lanjut dalam handling layanan. Mereka dapat melakukan *handling call* tetapi belum luwes seperti operator lama yang sudah terlatih oleh pelatihan teknis Call Center Darurat.

B. Unit Layanan Lapor Semar

- Waktu pelaksanaan dalam pengelolaan pengaduan memegang peranan yang penting, sebab berkaitan langsung dengan tindak lanjut lapangan. Tindak lanjut yang dilakukan dalam waktu yang cepat dapat meningkatkan kepercayaan publik yang otomatis dapat mencerminkan layanan yang memuaskan. Sebaliknya apabila waktu tindak lanjut aduan dilakukan lamban maka masyarakat dapat tidak puas atas layanan yang diterimanya. Dalam layanan Lapor Semar Solusi AWP, waktu penanganan tindak lanjut aduan dilakukan sampai selesai maksimal dalam waktu 10 hari.
- Kompetensi pelaksana dalam penanganan pengaduan memegang peran yang tidak kalah penting. Pelaksana layanan harus mampu menerima dan mendengarkan keluhan kesah

maupun kritik dari masyarakat kepada pemerintah. Pelaksana harus dapat mengendalikan perasaan dari masyarakat, terutama masyarakat yang menyampaikan keluhannya dengan emosional. Situasi positif harus dibangun agar layanan pengaduan dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

- Prosedur layanan pengelolaan pengaduan mengacu pakai tata cara laporan aduan ditindaklanjuti oleh masing-masing OPD. Semakin sederhana prosedur yang ada, semakin mudah laporan aduan ditindaklanjuti. Berkaca pada layanan Lapor Semar, prosedur pengelolaan pengaduan disesuaikan oleh masing-masing OPD.

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

- Waktu penyelesaian laporan sesuai dalam SOP pada layanan Lapor Semar Solusi AWP maksimal adalah 10 (sepuluh) hari. Namun tidak semua laporan aduan dapat diselesaikan sesuai dengan SOP tersebut. Adakalanya laporan terhambat karena belum adanya anggaran yang cukup untuk melakukan perbaikan atau pembangunan fisik. Namun kendala tersebut kerap kali tidak dicantumkan dalam jawaban laporan yang disampaikan oleh admin pada dasbor aduan.
- Kompetensi pelaksana pada layanan Lapor Semar Solusi AWP yang dibutuhkan adalah mereka yang mampu mengelola laporan dengan baik. Akan tetapi tidak semua OPD memiliki sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola aduan disebabkan karena tugas menjadi pengelola pengaduan di OPD lain merupakan tugas tambahan. Petugas pelaksana kerap kali berganti-ganti tiap tahun dan di tahun 2026 ini banyak admin yang baru mejabat sebagai pengelola pengaduan. Belum ada bimbingan teknis kepada admin pengelola pengaduan yang baru tersebut.
- Status admin penghubung yang baru pada beberapa OPD menjadi salah satu hambatan dalam pengelolaan pengaduan di tahun 2026. Selain belum mendapatkan bimbingan teknis pengelolaan pengaduan, admin yang baru juga belum mengetahui prosedur pengelolaan pengaduan yang ada. Prosedur yang dijalankan kerap kali terkesan lamban karena harus melewati birokrasi yang sebenarnya dapat dipangkas agar waktu tindak lanjut aduan dapat dioptimalkan.

C. Unit Layanan PPID

- Sarana dan prasarana adalah penyediaan fasilitas bagi pemohon informasi yang disediakan PPID baik secara online maupun offline.

- 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.

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

- Terkait sarana dan prasarana, permohonan informasi yang masuk ke PPID mayoritas secara online, jadi terkait penilaian ini bisa dianggap kurang relevan. Namun, PPID tetap menyediakan ruangan yang memadai bagi pemohon informasi yang datang secara langsung/offline ke kantor.
- 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. Dalam memberikan informasi, ada beberapa permohonan 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 Kota Semarang dalam mengkonfirmasi informasi ke badan vertikal terbatas.

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	Sarana dan Prasarana	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan III			√		Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
2	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada triwulan I	√	√	√	√	Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Memberikan pelatihan kepada petugas Operator dan pelaksana pelayanan di Call Center 112 Semarang	√	√	√	√	Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Pembuatan naskah percakapan <i>standart</i> (NPS) untuk operator Call Center 112	√	√	√	√	Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
3	Perilaku Pelaksana	Pelatihan Call Center 112		√			Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Briefing Internal	√	√	√	√	Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		<i>Briefing</i> Evaluasi KPI				√	Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

B. Unit Layanan Laport Semarang

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	Seksis Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Weekly reminder melalui jaringan komunikasi <i>whatsapp</i> dan rekap pengaduan pada media sosial	√	√	√	√	Seksis Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
2	Kompetensi pelaksana	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	Seksis Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Penyusunan SK Tim pengelola pengaduan agar memperkuat pola kerja admin		√			Seksis Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
3	Prosedur	Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	Seksis Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
		Penyusunan SOP pengelolaan pengaduan yang dapat dijalankan oleh seluruh OPD yang ada di Kota Semarang		√			Seksis Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

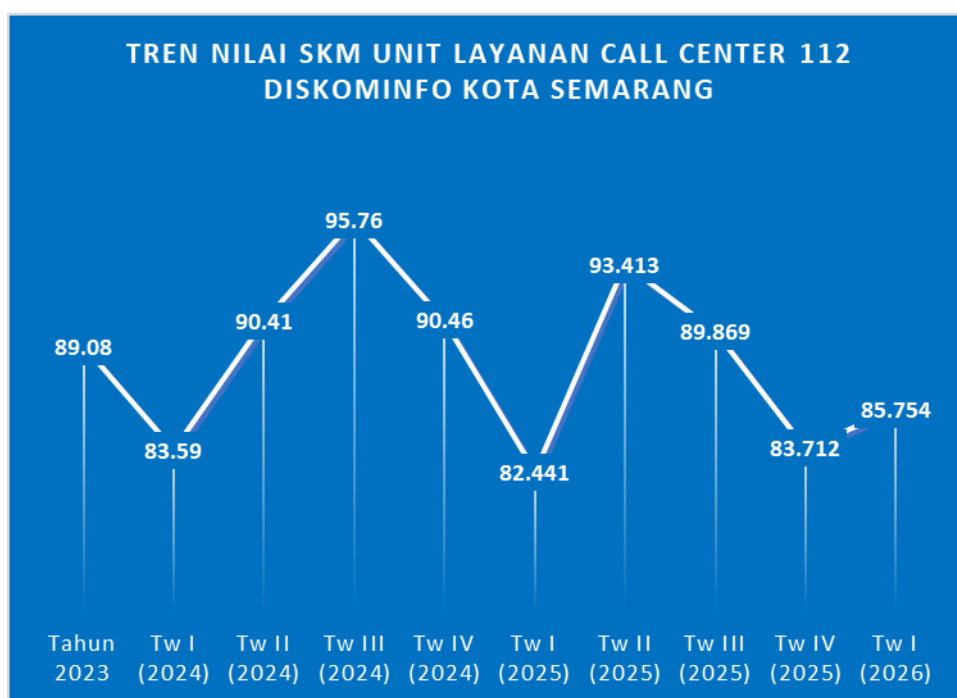
C. Unit Layanan PPID

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Optimalisasi layanan permohonan informasi secara online, baik melalui <i>whatsapp</i> , <i>instagram</i> maupun <i>Silintas</i> , dan penyediaan ruangan yang memadai bagi permohonan informasi secara offline.	√				PPID
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

4.3 Tren Nilai SKM

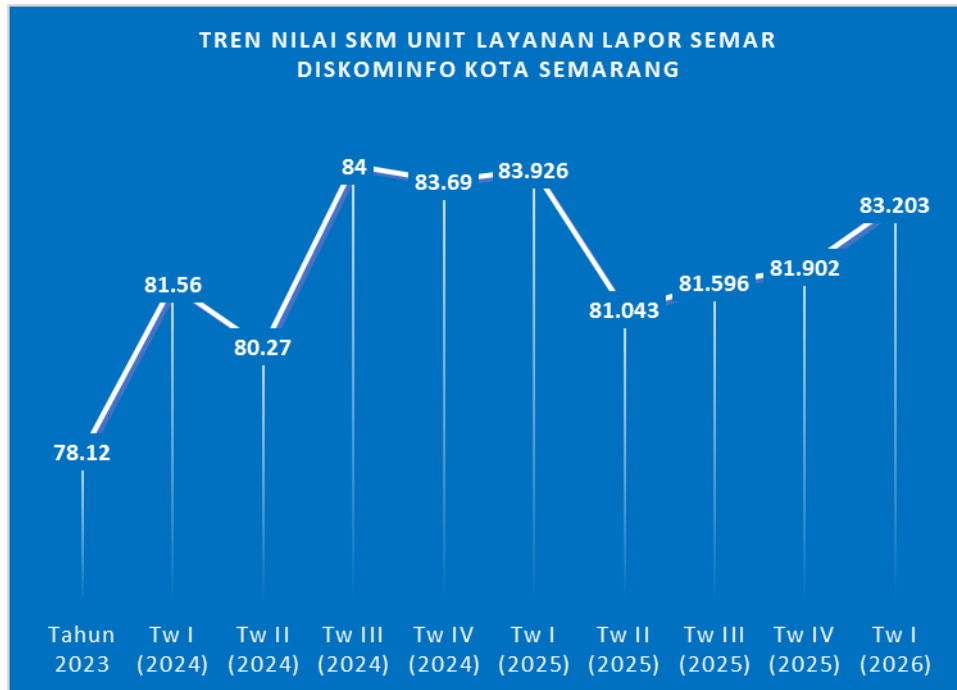
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang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

A. Unit Layanan Call Center 112



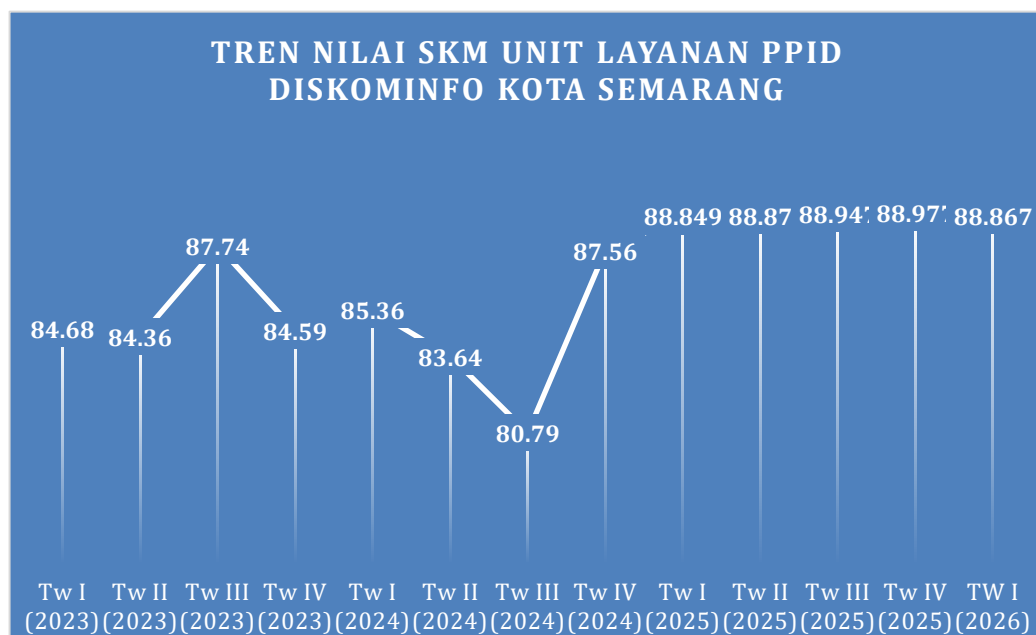
Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Call Center 112 pada triwulan I tahun 2026 terhadap triwulan IV tahun 2025 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

B. Unit Layanan Lapor Semar



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik unit layanan Lapor Semar pada triwulan I tahun 2026 terhadap triwulan IV 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 I tahun 2026 terhadap triwulan IV 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 Januari 2026 hingga Maret 2026, 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 perilaku pelaksana). Unit layanan Lapor Semar (waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, serta prosedur). Unit layanan PPID (sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, serta kesesuaian produk).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi:
Unit layanan Call Center 112 (biaya/tarif, penanganan pengaduan, dan persyaratan).
Unit layanan Lapor Semar (biaya/tarif, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan). Unit layanan PPID (biaya/tarif, penanganan pengaduan, serta prosedur).

Kota Semarang, 13 April 2026

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



Didik Dwi Hartono, S.H., Kp., M.M.
NIP. 197101241992031007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

A. Unit Layanan Call Center 112

<p style="text-align: center;">KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG</p> <p style="text-align: center;">PROFIL</p> <p>1. Jenis Kelamin</p> <p><input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan</p> <p>2. Usia</p> <p><input 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"/> > 55</p> <p>3. Pendidikan</p> <p><input 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</p> <p>4. Pekerjaan</p> <p><input type="radio"/> PNS <input type="radio"/> TNI <input type="radio"/> POLRI <input type="radio"/> SWASTA <input type="radio"/> WIRASWASTA <input type="radio"/> LABIRTA (rebutir)</p> <p>5. Jenis Layanan yang diterima</p> <p>CALL CENTER 112</p> <p style="text-align: right;">Simpan</p>	<p style="text-align: center;">KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG</p> <p style="text-align: center;">PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)</p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p><input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p><input type="radio"/> Tidak mudah <input type="radio"/> Kurang mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak cepat <input type="radio"/> Kurang cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat cepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/biaya dalam pelayanan?</p> <p><input type="radio"/> Sangat mahal <input type="radio"/> Cukup mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak kompeten <input type="radio"/> Kurang kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak sopan dan tidak ramah <input type="radio"/> Kurang sopan dan kurang ramah <input type="radio"/> Sopan dan ramah <input type="radio"/> Sangat sopan dan sangat ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p><input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan/pengaduan pengguna layanan?</p> <p><input type="radio"/> Tidak ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Dikelola dengan baik</p> <p style="text-align: right;">Simpan</p>	<p style="text-align: center;">KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN / KOTA SEMARANG</p> <p style="text-align: center;">KRITIK & SARAN</p> <p>Kritik</p> <p>Saran</p> <p style="text-align: right;">Simpan</p>

B. Unit Layanan Laport Semarang

<p style="text-align: center;">Survei Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Laport Semarang</p> <p style="text-align: center;">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 "Laport Semarang".</p> <p>Untuk itu Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan Pelayanan Publik "Laport 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 Ganti akun</p> <p>Tidak dibagikan</p> <p style="color: red;">* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p> <p>I. Identitas Responden</p> <p>Usia (tahun) *</p> <p>Jawaban Anda _____</p> <p>Jenis Kelamin *</p>	<p>I. Identitas Responden</p> <p>Usia (tahun) *</p> <p>Jawaban Anda _____</p> <p>Jenis Kelamin *</p> <p><input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan</p> <p>Pendidikan terakhir *</p> <p><input type="radio"/> SD <input type="radio"/> SLTP <input type="radio"/> SLTA <input type="radio"/> D3 <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2/S3</p> <p>Pekerjaan *</p> <p><input type="radio"/> Wiraswasta <input type="radio"/> Pelajar/mahasiswa</p>
--	--

C. Unit Layanan PPID

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

Sebelum mengisi di Survey Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Informasi Kota Semarang Tahun 2025, Nomor Depan/Buku tercapat di database karena pernah menggunakan layanan Unit Layanan Informasi Publik (PPID) Kota Semarang.

Berikut kami untuk mengisi lebih baik, dengan mengisi di survey kurang lebih 5 menit, sehingga kami dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang kami lakukan.

ppid@semarang.go.id@gmail.com (Email)
Tipe: Tidak terdistribusi

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *
Jawaban Anda

Asal *
 Kota Semarang
 Luar Kota Semarang

Jenis Kelamin *
 Laki-Laki
 Perempuan

Usia *
 17 - 25 tahun
 26 - 35 tahun
 36 - 45 tahun
 46 - 55 tahun
 56 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/SEDERAJAT
 DIPLOMA
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *
 TIK
 POLRI
 SWASTA
 Wiraswasta
 Yang lain

JENIS LAYANAN: PELAYANAN INFORMASI

Bagaimana pendapat Anda tentang speed untuk mendapatkan pelayanan informasi di Unit Layanan Informasi (PPID) Kota Semarang?
 Sangat Sesuai
 Sesuai
 Kurang Sesuai
 Tidak Sesuai

Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan untuk mendapatkan 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 tanggapan Anda 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 permasalahan 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 kesopanan dan keramahan?
 Sangat Sopan dan Sangat Ramah
 Sopan dan Ramah
 Kurang Sopan dan Kurang Ramah
 Tidak Sopan dan Tidak Ramah

Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas Unit Layanan Informasi (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

Kirim

Koleksikan Formulir

Jangan pernah membagikan salin melalui Google Formulir

Kirimkan 10 Salin Salin atau dibagikan oleh Google - [Daftar dan Login](#) - [Layanan](#) - [Layanan](#) - [Layanan](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporan

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

A. Unit Layanan Call Center 112

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

LAYANAN : CALL CENTER 112 (01/01/2026 - 31/03/2026)

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

13	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
14	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
15	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
16	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
22	3	4	3	2	3	3	3	3	4	
23	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
30	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
31	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
32	2	2	2	2	3	2	3	2	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
45	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
47	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
48	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
52	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
53	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
57	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
58	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
59	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
62	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
63	4	4	3	4	3	3	3	3	4	

64	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
65	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	239	237	218	268	236	234	231	230	268	
NRR /Unsur	3,414	3,386	3,114	3,829	3,371	3,343	3,300	3,286	3,829	
NRRT /Unsur	0,379	0,376	0,346	0,425	0,375	0,371	0,367	0,365	0,425	3,430 *)
IKM Unit Pelayanan										85,754 **)

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?	3.414
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3.386
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3.114
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.829

U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.371
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.343
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.300
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.286
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.829

IKM UNIT PELAYANAN : 85.754		
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	Tetap Konsisten dan Ditingkatkan lagi Sistem Pelayanan	-
2	Tetap Konsisten dan Ditingkatkan lagi Sistem Pelayanan	-
3	Tetap Konsisten dan Jadi Lebih Baik dalam Pelayanan	Tidak Ada
4	Tetap Konsisten dan Jadi Lebih Baik dalam Pelayanan	Tidak Ada
5	Sudah cukup baik	Tidak ada
6	Meskipun udah baik marikita tingkatkan lagi biar lebih baik kedepannya	
7	Meskipun udah baik marikita tingkatkan lagi biar lebih baik kedepannya	

8	Agar operator maupun petugas teknis lebih tanggap terhadap pengaduan masyarakat, krn masyarakat yg mengadukan adl mereka masyarakat yg peduli dan peka terhadap permasalahan yg dihadapi Pemkot. Misal pipa PAM yg bocor, jalan berlobang, pohon tumbang, kabel listrik/telpon yg putus, kecelakaan lalulintas dll.	Kadang 112 sulit dihubungi (tdk bisa nyambung)
9	Smoga ada layanan ke CS yg benar2 tidak berbayar	Smoga lebih di tingkatkan dalam pelayanan
10	Smoga ada layanan ke CS yg benar2 tidak berbayar	Smoga lebih di tingkatkan dalam pelayanan
11	pelayanan dan kecepatan penanganan darurat sudah baik dan memuaskan	penambahan armada dan petugas untuk Semarang semakin hebat
12	Selali d permudah dan cepat	Moga tambah lebih baik
13	Sebarkan informasi melalui medsos di kelurahan atan kecamatan tentang pelayanan Dinas terkait	Sosialisasi kan jenis pelayanan ke publik apa saja.. Baru buat SKM... APAKAH DIPAHAMI PUBLIK DAN BERSINGGUNGAN DENGAN PUBLIK SERTA MANFAAT KE PUBLIK SECARA UMUM
14	Sebarkan informasi melalui medsos di kelurahan atan kecamatan tentang pelayanan Dinas terkait	Sosialisasi kan jenis pelayanan ke publik apa saja.. Baru buat SKM... APAKAH DIPAHAMI PUBLIK DAN BERSINGGUNGAN DENGAN PUBLIK SERTA MANFAAT KE PUBLIK SECARA UMUM
15	Perbanyak sosialisasi nya	Perlu sosialisasi pasa Masyarakat banyak yg belum paham
16	Lebih ditingkatkan	Tidak ada
17	Lebih ditingkatkan	Tidak ada
18	Layanan yang baik dipertahankan dan peningkatan	Cukup baik
19		Teruslah berusaha dan berbuat baik bagi warga Semarang
20	Untuk Ambulance kegawatdaruratan Gratis kota Semarang, idealnya ada di tiap2 kecamatan agar masyarakat yang membutuhkan cepat dan tepat tertangani dengan baik.	Tetap berikan layanan terbaik untuk masyarakat dan bisa lebih tepat waktu.

21	Untuk Ambulance kegawatdaruratan Gratis kota Semarang, idealnya ada di tiap2 kecamatan agar masyarakat yang membutuhkan cepat dan tepat tertangani dengan baik.	Tetap berikan layanan terbaik untuk masyarakat dan bisa lebih tepat waktu.
22	Lebih meningkatkan lg pelayanannya	
23	Terimakasih call center 112 dalam melakukan tugas kemanusiaan/tugas lain yang sangat dibutuhkan masyarakat Kota Semarang	Karena layanan kedaruratan call center 112 harus cepat,bisa dilakukan standart kedatangan dalam pertolongan pertama,seperti di damkar yang sudah punya standart waktu kedatangan
24	Terimakasih call center 112 dalam melakukan tugas kemanusiaan/tugas lain yang sangat dibutuhkan masyarakat Kota Semarang	Karena layanan kedaruratan call center 112 harus cepat,bisa dilakukan standart kedatangan dalam pertolongan pertama,seperti di damkar yang sudah punya standart waktu kedatangan
25	mungkin bisa dikembangkan dengan bisa melacak posisi penelepon, sehingga lokasi akurat bisa terdeteksi, dan mengurangi adanya panggilan palsu	Kadang lama tidak diangkat
26	Oke	Sudah bagus tetep di jaga
27	Oke	Sudah bagus tetep di jaga

B. Unit Layanan Lapor Semar

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN LAYANAN : Lapor Semar (01/01/2026 - 31/03/2026)

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	2	4	4	3	4	4	3
3	3	3	2	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4

7	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	1	4	3	3	3	2	3	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	1	1	1	4	1	3	3	2	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	2	2	1	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	4	4	2	4	3	3	3	4	4	
24	4	4	2	4	3	3	3	4	4	
25	3	3	4	4	2	3	4	2	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	2	4	3	3	3	4	4	
30	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
31	4	4	2	4	3	3	3	3	2	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
34	1	1	1	4	1	1	3	1	2	
35	1	1	1	3	1	1	3	1	1	
36	2	1	1	4	3	2	3	1	2	
37	2	1	1	4	3	2	3	1	2	
38	3	3	2	3	3	2	3	2	2	
39	3	3	2	3	3	2	3	2	2	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	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	3	4	4	4	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

58	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
59	3	3	1	4	4	4	3	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
64	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	4	3	2	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	1	4	3	3	3	2	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	2	2	1	2	2	2	3	3	2	
75	2	2	1	2	2	2	3	3	2	
76	1	1	2	4	4	1	2	4	2	
77	1	1	2	4	4	1	2	4	2	
78	2	2	2	3	4	3	3	3	3	
79	2	2	2	3	4	3	3	3	3	
80	1	1	2	4	2	1	3	2	1	
81	1	1	2	4	2	1	3	2	1	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
85	3	1	1	4	2	1	3	3	1	
86	3	1	1	4	2	1	3	3	1	
87	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
88	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
89	1	1	1	4	1	1	2	1	1	
90	2	3	2	4	2	3	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	4	4	3	4	4	
94	4	4	2	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
103	3	3	1	4	3	2	3	2	2	
104	3	3	1	4	3	2	3	2	2	
105	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
106	2	2	2	4	3	3	3	3	4	
107	2	2	2	4	3	3	3	3	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

109	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3.252
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3.210
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	2.908
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.899
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.353

U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.193
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.412
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.378
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.378

IKM UNIT PELAYANAN : 83.203		
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	Tindak lanjut aduan mohon bisa lebih dipercepat	
2		tindak lanjut dari dinas kurang cepat, mohon bisa dievaluasi
3		jawaban dri pemkot kurang memuaskan
4		masih banyak cumi2 darat
5	smga lbh baik ke dpan nya	
6	lebih cepat lebih bagus	
7	Untuk kenyamanan/keselamatan masyarakat dan keamanan harus di prioritaskan	
8		respon kurang, berbicara dengan chatbox wa

9		Sangat sulit tuk mengadu. Harus isi ini itu lah. Harus pakai foto lah. Mau difoto gimana wong armada yg kita adukan terus jalan kencang. Gak peduli ma calon penumpang yg menyetop.
10		kirim pengaduan tp kode OTP tidak muncul. telpon ke dinas terkait bilang akan disambungkan akan tetapi smp nunggu 5 menit tlp blm d sambungkan. sdh dua kali tlp hasilnya sama dan hanya membuang-buang pulsa saja
11	"Kita minta solusi permasalahan di lapor pak wali dikarenakan kita sudah berupaya di bawah tapi buntu, maksud hati mencari solusi permasalahan malah kita di minta kembali lagi dengan dibawah sedangkan permasalahannya ada di Perwal SIPA yang baru yang mengakibatkan bagian bawah tidak berani mengambil keputusan Terimakasih"	
12	lanjutkan	
13	mantap	
14		Tindak lanjut lama
15		Di tindak lanjuti bau kambing dan pupuk bisa merusak penapasan masyarakat
16		Klo memang buat pengaduan untuk masyarakat ke pemerintah setempat di buat lah segampang mungkin karna tidak semua orang bs klo bs melalui WhatsApp sebagaimana mesti masyarakat mempergunakan WhatsApp terimakasih

17		Tolong di lanjuti sbb rumah sy dekat kandang kambing merusak kesehatan buat anak usia 2 th
18	Pertahankan sistim yg sudah baik ini biar masyarakat semua mudah mengakses	
19	Semoga semarang bisa tertib indah dan masyarakatnya paham UU,	
20		Tolong untuk dampak banjir terutama dempel permata itu sudah 3 hari banjir tpi tidak surut malah naik, penangananya gimana? Pompa aja tidak mempan tolong pikirkan langkah yang tepat untuk banjir di dempel permata terutama dekat masjid al maimunah
21		Penyelesaian kasus terlalu birokratis dan tidak pro warga/masyarakat
22		Tuntutan Hak Akses Wi-Fi Publik dan Kritik Kinerja Pemerintah#Saya menuntut hak akses Wi-Fi Balikpapan yang tidak bisa digunakan untuk daftar akun. Fasilitas ini dibangun dari APBN dan pajak warga, jangan egois dan ambil keuntungan sendiri! Saya mengutuk keras ketidakbecusan ini dan menagih janji Pemerintah serta jajaran Gubernur/Walikota yang abai. Jangan rakus akan uang rakyat, ingat pertanggungjawaban kalian di hadapan Allah atas kezaliman ini! Segera perbaiki layanan untuk warga!#Balikota Semarang, Jl. Pemuda No. 148#35#L#N

C. Unit Layanan PPID

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN : PPID
(01/01/2026 - 31/03/2026)**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	2	1	4	3	3	2	2	2
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	3	4	3	4	4	3	4
11	4	4	3	4	3	4	4	3	4
12	3	3	4	4	3	3	2	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	2	2	2	3	2	2	2	1	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	4	3	3	4	4	4	4	3	4
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	2
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	3	4	3	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	2	2	4	3	3	3	2	3

38	3	2	2	4	3	3	3	2	3
39	3	3	4	4	3	3	3	3	4
40	3	3	4	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	2	2
42	3	3	3	4	3	3	3	2	2
43	4	3	4	3	3	1	1	1	2
44	4	3	4	3	3	1	1	1	2
45	3	4	4	4	4	4	3	3	4
46	3	4	3	4	3	4	3	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	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	3	4	4	4	4
53	3	3	4	4	3	4	4	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	2	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	4	3	3	4	3	3	3	3	4
65	2	4	2	4	2	3	4	4	3
66	3	3	3	4	3	4	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	2	3	3	4	2	3	3	3	2
71	4	4	3	4	3	4	3	3	4
72	4	4	3	4	3	4	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	3	4	3	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	4	3	3	3	3	2
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	3	3	2	3	3
87	3	4	3	4	4	4	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4

89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
91	2	3	4	4	3	3	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
99	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
100	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
102	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
103	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
104	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
105	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
113	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
114	1	1	1	2	3	1	2	1	2	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
119	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
120	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
121	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	447	457	443	492	444	452	448	438	474	
NRR /Unsur	3.492	3.57	3.461	3.844	3.469	3.531	3.5	3.422	3.703	
NRRT /Unsur	0.388	0.397	0.385	0.427	0.385	0.392	0.389	0.38	0.411	3,555 *)
IKM Unit Pelayanan										88,867 **)

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?	3.492
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3.57
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	3.461
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	3.844
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3.469
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.531
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.5
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.422

U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.703
----	---	-------

IKM UNIT PELAYANAN : 88,867		
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	tingkan selalu kualitas layanan dan permudah akses ke link yang tersedia	Kendala kami di situs kadang harus download aplikasi lain untuk mempermudahnya, dan juga jaringan internet didaerah kadang masih naik turun
2	tingkan selalu kualitas layanan dan permudah akses ke link yang tersedia	Kendala kami di situs kadang harus download aplikasi lain untuk mempermudahnya, dan juga jaringan internet didaerah kadang masih naik turun
3	Lebih di atur lagi untuk jarak satu armada sama armada linnya. Biar tidak sampai terjadi penumpukan,atau bahkan penolakan. Terimakasih.	Masih sering di jumpai armada yg tiba2 mogok,kadang jarak armada satu sama lain kurang koordinasi.jadi kadang datangnya lama,kadang dua armada sampai tiga armada berbarengan.

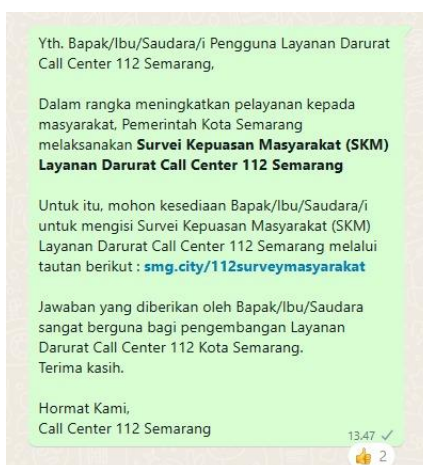
	Lebih di atur lagi untuk jarak satu armada sama armada linnya. Biar tidak sampai terjadi penumpukan, atau bahkan penolakan.	Masih sering di jumpai armada yg tiba2 mogok, kadang jarak armada satu sama lain kurang koordinasi. jadi kadang datangnya lama, kadang dua armada sampai tiga armada berbarengan.
4	Terimakasih.	
5	Baik	Bagus
6	Mengutamakan pelayanan masyarakat dalam informasi yang dibutuhkan	
7	Sudah cukup baik pelayanannya	Tidak ada
8	Sudah cukup baik pelayanannya	Tidak ada
9	p	p
10	p	p
11	sim b1 umum	ada
12	Semoga layanan yang diberikan ke masyarakat tetap terus berjalan baik dan semakin berkembang lagi	-
13	bertahankan dan tetap bermanfaat bagi masyarakat	cukup baik dan lancar
14	bertahankan dan tetap bermanfaat bagi masyarakat	cukup baik dan lancar
15	Sebaiknya OSS onlinenya diperbaiki & dipermudah..tidak rigid & komplek pengurusannya	Kejauhan ngurus NIB sampe ke Terminal Mangkang buat yang dari Genuk atau Pedurungan
16	Sebaiknya OSS onlinenya diperbaiki & dipermudah..tidak rigid & komplek pengurusannya	Kejauhan ngurus NIB sampe ke Terminal Mangkang buat yang dari Genuk atau Pedurungan
17	Bagus	Bagus
18	Bs disosialisasikan ke masy lagi	Mhn untuk quick action pantuannya

19	Saran kami Hanya hidup sejahtera. semoga semua hal ekonomi di permudah.dan lainnya	Berikan kami sesuai dengan janji yang dimaksud sesuai perjanjian pemerintah
20	Saran kami Hanya hidup sejahtera. semoga semua hal ekonomi di permudah.dan lainnya	Berikan kami sesuai dengan janji yang dimaksud sesuai perjanjian pemerintah
21	tetap selalu memberikan pelayanan yang terbaik	terima kasih atas pelayanannya
22	Saran saya buat para pegawai pelayanan yang judes atau kurang ramah bisa di perbaiki lagi kedepannya.	Kritik saya saat saya bertanya atau belum paham buat para pegawai yang menjawab terkesan judes atau terkadang jawabannya ga enak.
23	Saran saya buat para pegawai pelayanan yang judes atau kurang ramah bisa di perbaiki lagi kedepannya.	Kritik saya saat saya bertanya atau belum paham buat para pegawai yang menjawab terkesan judes atau terkadang jawabannya ga enak.
24	Saran saya buat para pegawai pelayanan yang judes atau kurang ramah bisa di perbaiki lagi kedepannya.	Kritik saya saat saya bertanya atau belum paham buat para pegawai yang menjawab terkesan judes atau terkadang jawabannya ga enak.
25	Lbih tanggap lgi klau msl ada yg tanya tentang Puskesmas di kota Semarang	Tingkatkan lgi pelayanannya kepada masyarakat khususnya yg punya hewan peliharaan
26	Semoga kedepan nya di tambah armada lagi dari godong ke purwodadi	Saya puas dgn adanya Trans semarang ini memudahkan saya untuk PP semarang godong,

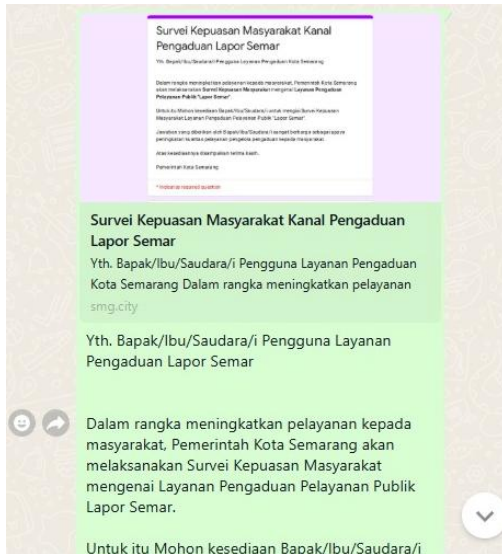
27	Semoga kedepan nya di tambah armada lagi dari godong ke purwodadi	Saya puas dgn adanya Trans semarang ini memudahkan saya untuk PP semarang godong,
28	Harusnya jika untuk cs untuk selalu responsif , dan jika sedang libur tolong pesan otomaitis di nyalakan, jadi kami para warga tahu kalau sedang libur. mohon diperbaiki lagi	CS terlalu lama untuk menbalas
29	Lebih ditingkatkan	Cukup bagus
30	Lebih ditingkatkan	Cukup bagus
31	Di pertahankan dan semakin di tingkatkan pelayang yg sdh sangat baik ini...	tidak ada
32	Di pertahankan dan semakin di tingkatkan pelayang yg sdh sangat baik ini...	tidak ada
33	Kalo bisa Diberikan No Wa Resmi dan Fast Respon dalam Pengurusan Perijinan Reklame	Mohon di berikan No Wa yang bisa Kami Hubungi untuk mengurus Perijinan Reklame

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

A. Unit Layanan Call Center 112



B. Unit Layanan Lapor Semar



C. Unit Layanan PPID

