

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN/ PENGGUNA LAYANAN WEBSITE PPID

PT KAWASAN INDUSTRI WIJAYAKUSUMA (PERSERO)

Periode 1 Januari sampai dengan 16 September 2026

I. Pendahuluan

Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan salah satu sarana penyediaan dan penyebarluasan informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat, pemangku kepentingan, serta pengguna layanan informasi PT Kawasan Industri Wijayakusuma (Persero).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, diperlukan evaluasi terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna website PPID. Survei kepuasan pengguna dapat menjadi salah satu instrumen untuk memperoleh masukan mengenai kemudahan akses, kelengkapan informasi, kejelasan penyajian, kecepatan memperoleh informasi, serta kualitas layanan yang tersedia.

II. Maksud dan Tujuan

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan evaluasi atas pelaksanaan survei kepuasan pelanggan/pengguna layanan website PPID PT Kawasan Industri Wijayakusuma (Persero).

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website PPID.
- b. Mengidentifikasi kemudahan pengguna dalam memperoleh informasi publik.
- c. Mengetahui aspek website yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- d. Menghimpun saran dan masukan dari pengguna layanan.
- e. Menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik.

III. Ruang Lingkup

- Kemudahan akses website PPID.
- Kemudahan menemukan informasi yang dibutuhkan.
- Kejelasan struktur dan menu informasi.
- Kelengkapan informasi publik yang tersedia.
- Kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna.
- Kejelasan bahasa dan penyajian informasi.
- Kecepatan akses halaman dan dokumen.
- Kemudahan mengunduh dokumen informasi publik.
- Ketersediaan kanal layanan atau kontak PPID.
- Kepuasan pengguna secara umum.

IV. Periode Pelaporan

Periode laporan ini adalah 1 Januari sampai dengan 16 September 2026.

V. Metode Survei

Survei kepuasan pengguna website PPID pada prinsipnya dapat dilaksanakan melalui metode survei daring dengan menggunakan formulir elektronik atau fitur umpan balik yang tersedia pada website PPID.

Instrumen survei dapat memuat identitas umum responden apabila diperlukan, frekuensi penggunaan website, tujuan akses website, penilaian terhadap aspek layanan, tingkat kepuasan pengguna, serta saran dan masukan.

Skala penilaian yang dapat digunakan adalah skala 1 sampai dengan 5, dengan keterangan sebagai berikut:

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

VI. Hasil Pelaksanaan Survei

Berdasarkan inventarisasi kegiatan pelayanan informasi publik sampai dengan 16 September 2026, PT Kawasan Industri Wijayakusuma (Persero) belum melaksanakan survei kepuasan pelanggan/pengguna layanan website PPID secara formal dan terdokumentasi dalam periode pelaporan ini.

Oleh karena itu, belum tersedia data kuantitatif yang dapat digunakan untuk menghitung jumlah responden, nilai rata-rata kepuasan, indeks kepuasan pengguna, persentase kepuasan, tingkat kepuasan berdasarkan masing-masing indikator, maupun rekapitulasi saran dan masukan responden.

VII. Rekapitulasi Hasil Survei

No.	Indikator	Hasil
1	Jumlah responden survei	Belum tersedia
2	Periode pelaksanaan survei	Belum dilaksanakan secara formal
3	Nilai rata-rata kepuasan	Belum tersedia
4	Indeks kepuasan pengguna	Belum tersedia
5	Persentase pengguna yang menyatakan puas	Belum tersedia
6	Rekapitulasi saran dan masukan	Belum tersedia
7	Tindak lanjut hasil survei	Akan disusun setelah survei dilaksanakan

VIII. Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut

Meskipun survei kepuasan pengguna website PPID belum dilaksanakan secara formal sampai dengan 16 September 2026, evaluasi terhadap kualitas layanan website tetap perlu menjadi bagian dari peningkatan pelayanan informasi publik.

- Menyusun instrumen survei kepuasan pengguna website PPID.
- Menyediakan survei secara daring melalui formulir elektronik atau fitur yang terintegrasi dengan website.
- Menyebarluaskan tautan survei kepada pengguna layanan informasi publik.
- Melakukan rekapitulasi dan analisis hasil survei secara berkala.
- Mengidentifikasi masukan pengguna terkait navigasi, kelengkapan, dan kemudahan akses informasi.
- Melakukan perbaikan terhadap aspek layanan yang memperoleh penilaian rendah.
- Mendokumentasikan hasil survei dan tindak lanjutnya sebagai bahan evaluasi pelayanan PPID.

IX. Kesimpulan

Sampai dengan 16 September 2026, PT Kawasan Industri Wijayakusuma (Persero) belum melaksanakan survei kepuasan pelanggan/pengguna layanan website PPID secara formal dan terdokumentasi.

Dengan demikian, belum tersedia hasil pengukuran kepuasan pengguna dalam bentuk jumlah responden, nilai indeks, persentase kepuasan, maupun rekapitulasi saran dan masukan. Pelaksanaan survei kepuasan pengguna website PPID dapat direncanakan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan informasi publik pada periode berikutnya.

Semarang, 16 September 2026

Atasan PPID Pelaksana
Head of Corporate Secretary



Ismail Shaleh