

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE APRIL-JUNI 2024

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud Good Governance. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan layanan barang, jasa dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil periode survei April-Juni 2024 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 29 Juli 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
WONOSOBO

Tarjo, S.Sos., M.Si

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu usaha meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan melalui pelibatan peran serta masyarakat dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur pada Pasal 14 dalam Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik. SKM diisi oleh pengguna layanan sebagai wujud pengawasan terhadap 9 unsur survei yang mengacu pada Standar Pelayanan.

Pengukuran SKM wajib dilaksanakan secara terus-menerus dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap 46 jenis layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei dapat menjadi dasar perumusan kebijakan perencanaan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) untuk meningkatkan kualitas layanan sebagaimana kebutuhan masyarakat yang diselaraskan dengan kemampuan UPP.

Pengumpulan data SKM oleh UPP wajib dilaksanakan secara digital menggunakan aplikasi SKM WONOSOBO berbasis website yang dapat diakses melalui <https://skm.wonosobokab.go.id> sehingga respons yang diberikan oleh pengguna layanan dapat diakses secara real time. Pengguna layanan dalam hal ini adalah penerima produk layanan yang didaftarkan oleh petugas layanan pada aplikasi SKM WONOSOBO, sehingga signifikansi penelitian ini terlihat pada data pengguna layanan dan data responden yang terekam.

Meski SKM berbentuk umpan balik yang diberikan secara sukarela namun kerjasama partisipasi publik yang dibangun berdasarkan kesadaran bersama antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan ini menjadi kunci penting mewujudkan pelayanan prima. Jika partisipasi rendah, potensi terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan Standar Pelayanan menjadi tidak terawasi dan sulit dikontrol. Sementara itu pengarusutamaan budaya SKM pada setiap pelaksana pelayanan dapat mencegah kecenderungan mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*) dapat diawasi langsung oleh publik melalui kebijakan pemberian penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) bagi pelaksana yang melanggar Standar Pelayanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo untuk merumuskan dan menentukan kebijakan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data.

Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

Nomor	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo meliputi:

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	PENCATATAN ANAK YANG LAHIR DARI PERKAWINAN CAMPURAN ATAU ANAK BERKEWARNEGARAAN GANDA (ABG)	1
2	PENCATATAN BIODATA WNI ASING (OA)	0
3	PENCATATAN BIODATA WNI DI LUAR WILAYAH NKRI	0
4	PENCATATAN BIODATA WNI DALAM WILAYAH NKRI	4
5	PENCATATAN KELAHIRAN ORANG ASING (OA)	0
6	PENCATATAN LAHIR MATI	1
7	PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL BAGI PENDUDUK	1
8	PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL TANPA PENETAPAN PENGADILAN ATAU CONTRARIUS ACTUS	0
9	PENCATATAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL DENGAN PERMOHONAN DARI SUBJEK AKTA DI LUAR WILAYAH NKRI	0
10	PENCATATAN PENGAKUAN ANAK DI WILAYAH NKRI	0
11	PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DILUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM ATAU	0

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
	KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA DI WILAYAH NKRI	
12	PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK DI WILAYAH NKRI	0
13	PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK ORANG ASING (OA) DI WILAYAH NKRI	0
14	PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PRNDUDUK WNI DI WILAYAH NKRI	0
15	PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA BAAGI PENDUDUK	1
16	PENCATATAN PERKAWINAN WNI DALAM WILAYAH NKRI	0
17	PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK	0
18	PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARNEGARAAN WNA MENJADI WNI DI WILAYAH NKRI	0
19	PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARNEGARAAN WNI MENJADI WNA	0
20	PENCATATAN PRMBATALAN PERKWINAN	0
21	PENCATATN PERKAWINAN ORANG ASING (OA) DI WILAYAH NKRI	0
22	PENDAFTARAN BAGI ORANG ASING ITAS DATANG DARI LUAR WILAYAH NKRI	0
23	PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK BARU UNTUK ANAK WNI	26

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
24	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA HILANG ATAU RUSAK	43
25	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU	8
26	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PENGGANTIAN KEPALA KELUARGA (KEMATIAN KEPALA KELUARGA)	3
27	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA	75
28	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT	7
29	PENERBITAN KIA BARU UNTUK ANAK ORANG ASING (OA)	1
30	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK, HILANG DAN PERPANJANG UNTUK ORANG ASING (OA)	39
31	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH,PERUBAHAN DATA RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI	267
32	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK ORANG ASING (OA)	0
33	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI	186
34	PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IJIN TINGGAL TERBATAS (OA ITAS) DALAM NKRI	0

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
35	PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IJIN TINGGAL TETAP (OA ITAP) DALAM NKRI	0
36	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM NKRI	207
37	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DATANG DARI LUAR NEGERI	0
38	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI	1
39	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MOU KECAMATAN	1
40	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN USIA 0-60 HARI (AKTA RUTIN)	179
41	AKTA KELAHIRAN USIA LEBIH DARI 61 HARI (AKTA TPD)	63
42	PELAYANAN AKTA KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI	22
43	PELAYANAN AKTA KEMATIAN MOU KECAMATAN	1
44	PELAYANAN KONSOLIDASI VIA WA	8
45	PENCATATAN PENGESAHAN ANAK PENDUDUK YANG DILAHIRKAN SEBELUM ORANG TUANYA MELAKSANAKAN PERKAWINAN SAH MENURUT HUKUM AGAMA ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA DI WILAYAH NKRI	0
46	PENCATATAN PERCERAIAN	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

Nomor	Kedudukan dalam Perangkat Daerah	Kedudukan dalam Tim
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Ketua
3	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Sekretaris
4	Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
5	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
6	Kepala Sub Bagian Umum, dan Kepegawaian pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
7	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
8	2 (dua) orang Administrator pada Database Kependudukan Pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas	Anggota

Nomor	Kedudukan dalam Perangkat Daerah	Kedudukan dalam Tim
	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	
9	1 (satu) orang Analis Kebijakan Publik pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
10	1 (satu) orang Arsiparis Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh penyurvei, perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL), penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi hasil SKM.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo meliputi faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukur penerapan Standar Pelayanan untuk mengetahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) melalui 9 (sembilan) unsur pertanyaan berikut:

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai	1 2

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
	c. Sesuai d. Sangat sesuai	3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Tabel IV. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

Nomor	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I April 2024 - Minggu IV Juni 2024
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Juli 2024
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Juli 2024
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Juli 2024
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Juli 2024
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Juli 2024

Tabel V. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

dimana:

S = Jumlah Sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

SN = Populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan April-Juni 2024 adalah 1145 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 288 responden.

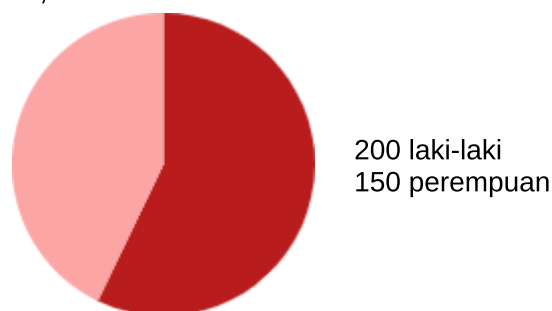
BAB III

PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

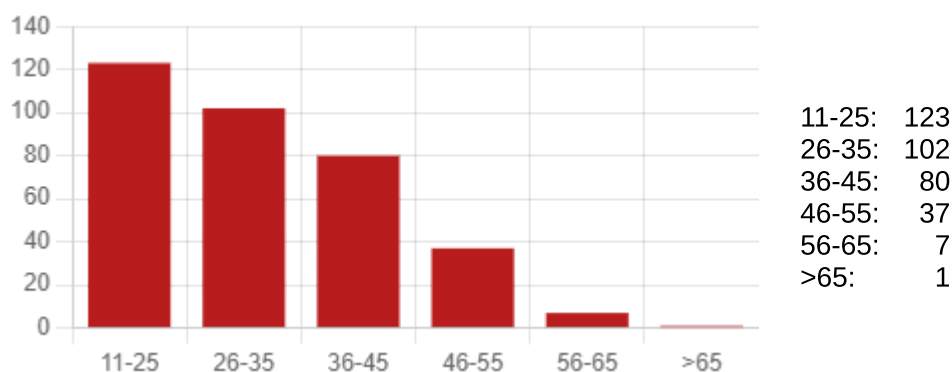
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 350 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 1145 pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan April-Juni 2024 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden laki-laki yaitu 200 pengguna layanan, sedangkan sisanya 150 responden merupakan pengguna layanan perempuan;



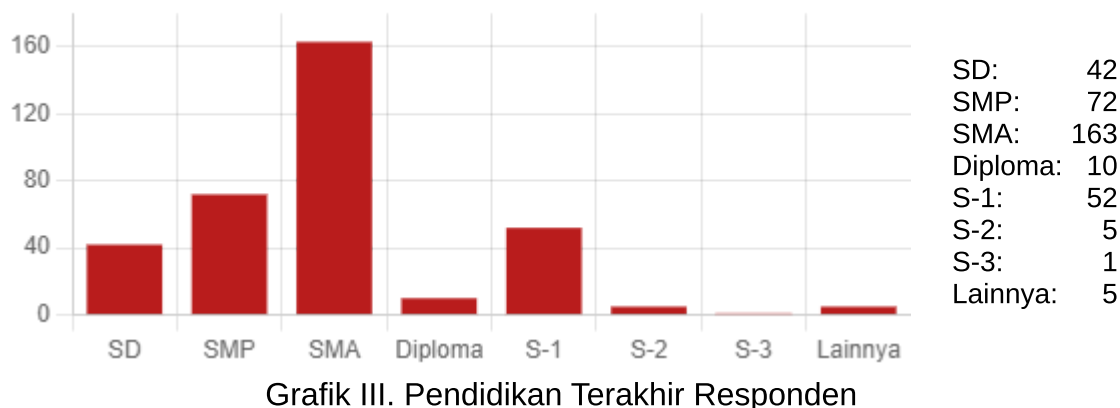
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 11-25 Tahun sebanyak 123 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 1 responden;

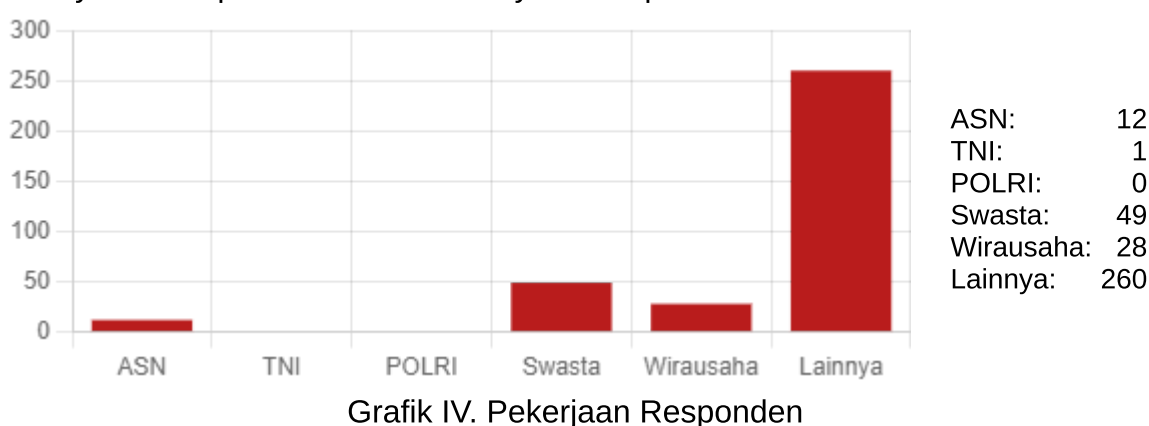


Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 163 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-3 sebanyak 1 responden; dan



4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Lainnya sebanyak 260 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi POLRI sebanyak 0 responden.



B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui

data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	83
4	Sangat Sesuai	267

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	3
3	Mudah	98
4	Sangat Mudah	249

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	6
3	Cepat	114
4	Sangat Cepat	230

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	19
4	Gratis	331

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	98
4	Sangat Sesuai	250

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	2
3	Kompeten	93
4	Sangat Kompeten	255

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	1
3	Sopan dan Ramah	90
4	Sangat Sopan dan Ramah	259

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	6
3	Baik	89
4	Sangat Baik	255

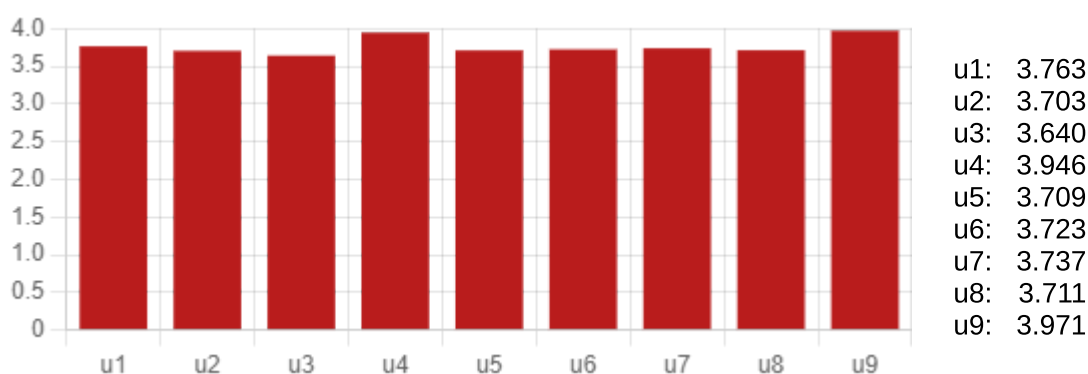
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1
3	Berfungsi Kurang Maksimal	8
4	Dikelola dengan Baik	341

Tabel XIV. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur SKM

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3.767 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 94.17 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
1	Persyaratan	3.763	94.07
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.703	92.57

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
3	Waktu Penyelesaian	3.640	91.00
4	Biaya/Tarif	3.946	98.64
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.709	92.71
6	Kompetensi Pelaksana	3.723	93.07
7	Perilaku Pelaksana	3.737	93.43
8	Sarana dan Prasarana	3.711	92.79
9	Penanganan Pengaduan	3.971	99.29
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.767	
Nilai NRR setelah dikonversi			94.17
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Tabel XV. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penjabaran nilai per unsur yang dimuat dalam Tabel V sampai dengan Tabel XIII merupakan variabel-variabel yang menjadi penentu dalam mengukur IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dikumpulkan pada periode survei April-Juni 2024, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

BAB IV

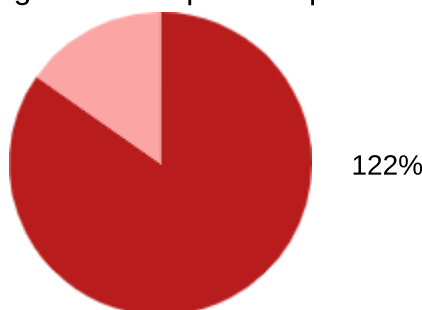
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada periode April-Juni 2024 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respons dari pengguna layanan terhadap 46 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 23 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 1145 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 23 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 1145 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 288 responden dari 1145 pengguna layanan yang terdaftar.

Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebesar 122% atau sebanyak 350 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah -62 responden untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Partisipasi Survei

Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 41

petugas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dimana 21 petugas layanan diantaranya telah melayani 1145 pengguna layanan.

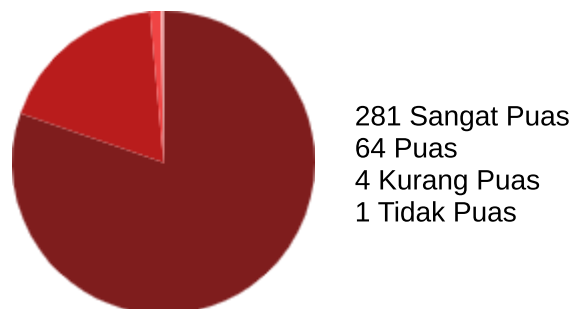
Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyelaraskan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
1	ROZIYAH	331	69	90.06
2	NIKEN UTAMI	165	21	90.08
3	FANDI AHMAD NURUDDIN	129	11	94.95
4	TRI WAHYUNI	104	70	95.20
5	AHMAD ARIFUDIN	91	26	93.38
6	DANIK KURNIA JANATIN	72	50	98.39
7	TONI AGUS TRIYONO	49	36	97.07
8	FAIZ AMRILLAH	42	8	97.57
9	MUCHAMAT SAEFUDIN	37	14	88.69
10	SHOFI NUR HANDAYANI	27	1	77.78
11	TRI RAHAYU	23	1	77.78
12	SAGITA MEGA SUMAYA	22	19	95.61
13	YONI RISQILANA	20	17	97.22
14	SAPTO AJI PURNOMO	13		
15	KHOIRIYAH	5	3	96.30
16	KHOIRUROFIQ	5		

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
17	WAHYU INDRA HIDAYATI	3	1	80.56
18	AJI SETYO NUGROHO	3	2	94.44
19	ARUM WARDHANI	2	1	100.00
20	AGUNG YOGA PRAKASA	1		
21	DIMAS DIKI AJI PRIASETYO	1		

Tabel XVI. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabl XVI dapat dilihat bahwa capaian kinerja pelayanan yang didaftarkan pada 3 peringkat teratas diperoleh ROZIYAH, NIKEN UTAMI.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil pengolahan data yang dijabarkan dalam Tabel VI sampai dengan Tabel XIV menunjukkan bahwa pengguna layanan sebagaimana Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 281 responden menyatakan Sangat Puas, 64 responden menyatakan Puas, 4 responden menyatakan Kurang Puas, 1 responden menyatakan Tidak Puas,

Dari hasil analisis di atas juga dapat dikeathui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai Standar Pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-maisng unit kerja.

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil periode April-Juni 2024 melalui 9 unsur pertanyaan dalam kuesioner formulir SKM menunjukkan bahwa kinerja yang perlu

ditingkatkan adalah waktu penyelesaian, sistem mekanisem dan prosedur, serta produk spesifikasi jenis pelayanan. Dalam hal penjaminan waktu penyelesaian dan sistem mekanisme prosedur perlunya peningkatan kompetensi SDM operator pelayanan dalam mengantisipasi banyaknya permohonan administrasi kependudukan dengan kapasitas dalam kecepatan pengelola permohonan masyarakat, perlu sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu di intensifkan melalui sosialisasi tatap muka secara langsung pada masyarakat, bimbingan bagi pemohon yang meminta layanan secara langsung di disdukcapil, MPP, kecamatan, desa/kelurahan , sosialisasi melalui media sosial Disdukcapil, dan perlu diambil langkah-langkah sosialisasi yang intesif terkait standar pelayanan dan cara mengopersonalkan aplikasi layanan berbasis web pada semua fitur-fitur layanan Dukcapil pada masyarakat secara langsung, semua operator Layanan Adminduk baik di Dinas Kependudukan, Kecamatan, Desa dan Kelurahan serta pengembangan fitur layanan yang memudahkan dan tidak sulit masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan adminduk.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode April-Juni 2024 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelumnya menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan perlu diprioritaskan terutama pada 3 nilai unsur terendah sebagaimana data nilai per unsur pada Grafik V.

Prioritas perbaikan kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.640 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.703 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.709.

Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U3	1. Perlu penyempurnaan dan pengembangan sistem manajemen layanan dari berbasis WA ke	Triwulan 3	2024	Kepala Disdukcapil Kabupaten Wonosobo

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
		basis Web atau online harus dilaksanakan secara terintegrasi dan secara terus menerus yang diikuti dengan peningkatan kapasitas SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 2. Perlunya peningkatan kompetensi SDM operator pelayanan dalam mengantisipasi banyaknya permohonan administrasi kependudukan dengan kapasitas dalam kecepatan pengelola permohonan masyarakat			
2	U2	1. Sosialisasi yang intensif terkait standar pelayanan dan cara mengoperasionalkan layanan berbasis website pada semua operator Layanan Adminduk baik di Dinas Kependudukan, Kecamatan, Desa	Triwulan 3	2024	Kepala Disdukcapil Kabupaten Wonosobo

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
		dan Kelurahan, yang diikuti dengan Bimtek admin Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan, desa/kelurahan sebagai ujung tombak layanan adminduk pada masyarakat; 2. Perlunya bimbingan secara langsung pada masyarakat dalam mengoperasionalkan layanan berbasis Web bersamaan dengan program jemput bola di wilayah			
3	U5	1. Sosialisasi yang intensif terkait standar pelayanan dan cara mengopersionalkan aplikasi layanan berbasis web pada semua fitur-fitur layanan Dukcapil pada masyarakat secara langsung serta pengembangan fitur layanan yang memudahkan masyarakat tidak kesulitan dalam	Triwulan 3	2024	

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
		mengajukan permohonan layanan adminduk sehingga dapat mengetahui produk setiap jenis pelayanan yang ada di Disdukcapil			

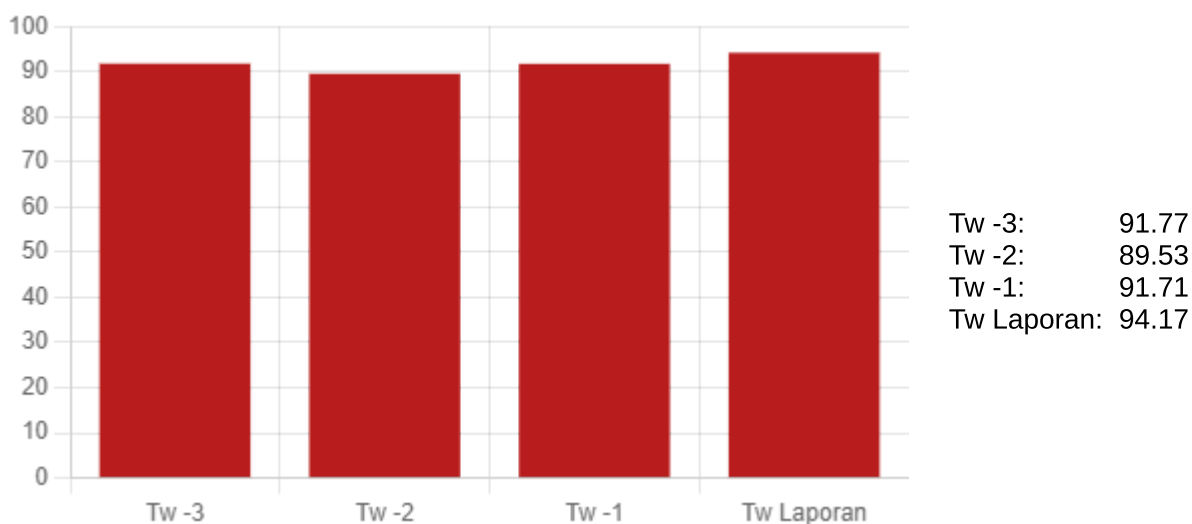
Tabel XVII. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XVII dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

C. TREN NILAI SURVEI

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memuat analisis survei yang memberikan gambaran perbandingan atas hasil survei tahun sebelumnya.



Grafik VIII. Tren Hasil SKM

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada periode April-Juni 2024 bila ditarik nilai rata-rata hasil survei pada Grafik di atas maka diketahui nilai rerata IKM sebesar 91.80.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo periode survei April-Juni 2024, dapat ditarik suatu penjabaran umum (general description) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa nilai unsur terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai unsur sebesar 3,455, diikuti unsur waktu penyelesaian dengan poin 3,473 dan unsur produk layanan yang mendapatkan poin 3,545.

Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah kebijakan mengarah pada penyempurnaan dan pengembangan sistem manajemen layanan dari berbasis WA ke basis Web atau online harus dilaksanakan secara terintegrasi dan secara terus menerus yang diikuti dengan peningkatan kapasitas SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam rangka penyempurnaan dan pengembangan sistem website perlu adanya Sosialisasi yang intensif terkait standar pelayanan dan cara mengoperasikan layanan berbasis website pada semua operator Layanan Adminduk baik di Dinas Kependudukan, Kecamatan, Desa dan Kelurahan, yang diikuti dengan Bimtek admin Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan, desa/kelurahan sebagai ujung tombak layanan adminduk pada masyarakat sehingga masyarakatpun dapat memahami dalam mengoperasikan layanan berbasis web dan masyarakat tidak sulit dalam mengajukan permohonan layanan adminduk.

Laporan hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu ditegaskan bahwa nilai **IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada periode survei April-Juni 2024 sebesar 94.17 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.**

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo.

Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif untuk mempengaruhi perilaku pelaksana antara lain melalui:

1. Penyempurnaan dan pengembangan sistem manajemen layanan dari berbasis WA ke basis Web atau online harus dilaksanakan secara terintegrasi dan secara terus menerus yang diikuti dengan peningkatan kapasitas SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Sosialisasi yang intensif terkait standar pelayanan dan cara mengoperasionalkan layanan berbasis website pada semua operator Layanan Adminduk baik di Dinas Kependudukan, Kecamatan, Desa dan Kelurahan, yang diikuti dengan Bimtek admin Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan, desa/kelurahan sebagai ujung tombak layanan adminduk pada masyarakat
3. Perlunya bimbingan secara langsung pada masyarakat dalam mengoperasionalkan layanan berbasis Web bersamaan dengan program jemput bola di wilayah

Wonosobo, 29 Juli 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
WONOSOBO

Tarjo, S.Sos., M.Si

LAMPIRAN I
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	tetap pertahankan yang baik baik
2	Semoga terus konsisten dengan pelayanan yg maksimal
3	Untuk pelayanan ke publik sangat baik,pelayanan memuaskan
4	-
5	BAIK
6	Pelayanannya ditingkatkan lagi
7	Belum ada
8	-
9	-
10	-
11	Intuk saat ini masih baik pelayanan dan kualitas yang di berikan. Terimakasih
12	Sangat bagus
13	Sudah baik semoga semakin baik lagi
14	Tetap meningkatkan pelayanan yang sudah baik
15	Sudah cukup baik
16	tidak ada
17	Sudah bagus
18	Sangat memudahkan pertahankan pelayanan yang sudah sangat bagus
19	Tambah lebih baik lagi
20	-
21	Semoga menjadi lebih baik lagi
22	Mantap pelayanannya
23	Sangat mudah dan ,baik
24	Terima kasih, tingkat lagi kecepatan dalam respon
25	Sudah cukup baik pelayanannya

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
26	Sangat membantu sekali dan mudah
27	tetap selalu berikan pelayanan terbaik,sukses selalu utk dukcapil wonosobo
28	Selalu ramah dan tersenyum dalam melayani
29	Sangat memuaskan
30	Baik
31	Ok
32	Pelayanan sangat baik dan ramah dan sopan. Saya sangat puas dengan pelayanan yang sangat mudah dan membantu. Terima kasih banyak. 🙏
33	Lebih maju dan baik
34	Sangat bagus pelayanannya
35	Terimakasih dengan adanya layanan publik ini sangat membantu kemudahan kepada masyarakat. Pelayanan sangat bagus dan ramah.
36	Oke
37	Belum
38	—
39	Terimakasih atas pelayanan yang sangat memuaskan
40	Okee
41	Mantap
42	Pertahanan kan pelayanan tersebut
43	Terimakasih
44	Sesuai yg diharapkan dan cepat
45	semakin ditingkatkan profesionalisme dalam pelayanan administrasi kependudukan
46	Sangat bagus
47	Bagus
48	Okk
49	Y

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
50	perbanyak sosialisasi kepada masyarakat untuk beberapa layanan yang bisa diselesaikan hanya melalui online saja, agar masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan update data atau lain lai
51	Sudah bagus.. pelayanan nya baik dan cepat
52	Sangat sesuai
53	Mesin ADM mati atau tidak digunakan, mohon diperbaiki
54	Apakah KTP digital kedepan bakal aman jika semua harus serba terkoneksi internet untuk menuju program Human 2.0 manusia setengah robot?
55	Semangat
56	Sudah cukup
57	Alat cetak ktp di kecamatan wadaslintang untuk segera diperbaiki
58	Tingkatkan pelayanannya dan lebih cepat
59	Terima kasih sekarang mengurus administrasi jdi lebih mudah dan cepat
60	Cukup baik
61	Pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah bagus
62	Sudah sangat bagus, terus tingkatkan dan pertahankan
63	Cukup baik
64	sudah baik dan sangat memuaskan
65	Sae sae
66	Lanjutkan
67	BAGUS
68	Sebaiknya ruang tunggu di tata dengan baik di kelompokan
69	baik
70	Smoga kedepannya disdukcapil bisa lebih baik lagi dalam pelayanan
71	Kalo bisa petugasnya lebih banyak, jadi tidak terlalu antri
72	-
73	Sangat bagus
74	Sangat bagus petugas ramah

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
75	Baik sekali
76	Sudah bagus,,dan lebih di tingkatkan
77	Depan perlu adanya security untuk keluar masuk kendaraan
78	Pertahankan pelayanan yang baik untuk masyarakat
79	-
80	Tetap pertahankan solusi lain yang lebih mudah dan baik selama solusi itu benar dan bisa dipertanggungjawabkan, matur suwun, puas banget.
81	pelayanan cepat
82	/
83	sipp
84	Melayani setulus hati sangat baik.lebih lagi ditingkatkan pelayanan yg cepat dan mudah,,karena sering masyarakat minta yg cepat jadi,,dan sekarang Alhamdulillah sudah dilakukan Capil Wonosob terimakasih
85	Sudah baik
86	Terimakasih sangat cepat
87	lebih dijelaskan tujuan perubahan data
88	Pelayanan sangat cepat dan mudah
89	Pelayanan ramah, mudah dan cepat. Sangat memuaskan masyarakat.
90	Sudah sangat memuaskan
91	Trimksih sudah melayani masyarakat dengan baik...
92	Sudah bagus dan semakin ditingkatkan
93	Bagus dan selalu tingkatkan terus
94	Belum ada saran
95	bagus
96	...
97	Secara keseluruhan baik
98	Udah bagus semuanya
99	Siap
100	Sangat baik pelayanannya

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
101	-
102	Ok
103	Sudah baik
104	Semoga terus menjaga kualitas pelayanan dgn baik
105	Sudah bagus dan harus di tingkatkan lagi
106	Baik
107	Untuk petugas pelayanan pengambilan mohon dapat ditambah...
108	Bagus cepat
109	-----
110	Mantap
111	Cukup baik dan cepat
112	Baik
113	Pelayan nyaman
114	tetap prioritas kan customer service dan pelayanan no 1
115	Terimakasih layanannya cepat dan baik
116	Sudah puas sama pelayanannya kok
117	Bagus dan cepat pelayanannya, memuaskan!
118	-
119	sangat bagus
120	Memuaskan
121	Sudah bagus pelayanannya memuaskan terimakasih Capil Wonosobo
122	Disebarkan luas untuk penggunaan ikd agar masyarakat dapat mengetahui i nya
123	Sudah sangat baik, sementara tidak ada saran :)
124	Pelayanan sudah bagus, baik, dipertahankan
125	Sip
126	Sebagai warga pendatang, saya sayang terbantu dengan pelayanan online yang diberikan, semoga kedepannya wonosobo semakin terbaik dalam pelayanan publik.

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
127	Oke
128	Pelayanannya sudah baik, saran kedepannya tempat duduk capil dibanyakin.
129	Kasih permen biar yang nunggu nga jenuh ² amat
130	Sangat bagus
131	Sdh bagus
132	Baik dan mudah di pahami
133	Lebih diptimalkan lagi
134	Y
135	-
136	Sangat mudah
137	Sangat baik dan ramah
138	fotonya kedekatan
139	-
140	tetap di arah kan secara manual untuk memandu arahan
141	Tingkatkan pelayanan yg sdh baik menjadi super baik
142	Hari ini harus lebih baik dari kemarin,,dan esok harus lebih baik dari hari ini.capil Wonosobo teruslah meningkatkan pelayanan
143	semangat ampun kendor
144	Petugasnya ramah 😊
145	Good performanya
146	Pelayanannya sangat ramah dan sopan, tidak berbelit-belit dan pemberian informasi sangat jelas, padat dan singkat
147	Nothing
148	Pelayanan baik dan cepet
149	Harapannya pelayanan kedepannya tetap baik, dan terkait kepengurusan semakin mudah
150	mantap
151	mantap

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
152	mbanya sangat ramah, sopan, dan penyabar
153	Mantap surantap
154	Sudah bagus dan sangat baik
155	Mohon jika ada pertanyaan segera ditanggapi dan jika ada kebijakan baru/perubahan aturan segera disosialisasikan
156	Sudah sangat bagus semuanya terintegrasikan dan membuat pelayanan makin mudah serta cepat
157	Mohon dipertahankan
158	Lanjutkan
159	Tingkat lagi
160	sangat bagus
161	Pertahankan dan Lanjutkan
162	tidak ada
163	Baik
164	Belum ada sih. Semua masih baik2 saja.
165	Sangat baik
166	Sangat baik
167	Pertahankan pelayanannya dan perlu disosialisasikan ke banyak orang mengenai kemudahan di Mall Pelayanan Publik
168	Bagus lanjutkan
169	Kritik
170	pelayanan yang baik dan ramah
171	Sangat baik
172	Cukup baik kedepannya semoga lebih baik lagi
173	-
174	pertahankan pelayanan yg cepat dan ramah ini:)) thx!
175	Sangat memuaskan dan sangat sesuai hasilnya
176	sangat baik dan puas sekali. Dipertahankan ya

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
177	Baik pelayanannya, mudah dipahami, semoga pelayanannya terus menrus seprti ini
178	-
179	Sangat memuaskan pelayanan nya
180	Sudah baik. Pertahankan
181	Baik keren
182	Saya pertama kali ke sini, baru masuk pintu serasa mall bintang 5, pelayanan nya sangat memuaskan dan sangat nyaman, semua fasilitas ada,
183	Terimakasih kakak
184	-
185	Sangat bagus
186	sangat membantu
187	bagus
188	Pelayanan sudah sangat baik
189	Pertahankan
190	Pelayanan nyaman dan baik.
191	Simple mudah cepat ramah
192	Sudah bagus tapi harus di tingkatkan lagi
193	baik dan memuaskan
194	Sangat cepat dan ramah
195	Pelayanan yang baik
196	-
197	Pertahankan pelayanannya
198	Capil Wonosobo menurut sy keren bgt. Saya melaporkan perkawinan meskipun sdh telat lebih dari 7 tahun tidak mengalami kendala apapun. Semua serba online, mudah, efektif dan tidak bertele tele.
199	Sejauh ini sudah baik, cuman karena banyaknya yang mengurus jadi agak antri, tapi ruang tunggu sangat nyaman.

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
200	Update trus ,,tambah maju,, tambah cepat,, tambah mudah buat masyarakat,,, puas pol pokoknya,, semoga tamba berkah
201	Memuaskan
202	Kualitas penangan layanan sangat baik semoga akan lebih baik lagi
203	Sudah cukup baik
204	Pelayanan yang sangat memuaskan masyarakat dan sangat bagus
205	Masing gerai ada SOP tiap jenis layanannya.
206	Disini saya merasa puas dengan layanan ini
207	Penyelesaian dokumen harap dalam waktu yang singkat 😊
208	Para petugas senantiasa menjawab serta mengarahkan dengan sangat ramah dan sopan dengan senyum.
209	sudah cukup baik
210	semoga tambah bermanfaat bagi masyarakat
211	dipertahankan keramahannya pada saat pelayanan
212	sehat selalu
213	Sangat bagus
214	Kariyawan yg ramah lagi
215	Baik
216	Baik sekali
217	Pelayanan yang sangat baik, petugas juga sangat ramah pokoknya is the best
218	Sudah bagus
219	Semangat
220	Pelayanan sudah sangat baik dan ramah
221	pelayanan yang ramah dan cukup baik
222	Joss
223	keren
224	palayanan baik dan ramah
225	Bagus sudah baik

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
226	Sangat terbantu
227	Semua sdh baik
228	Baik dan sangat membantu
229	semangat bekerjaanyaa bapak ibu semuaa !! terimakasih sudah memberi pelayanan yang baaikk :pp orangnya ramah" semuaa, tingkatkan terus yaaa !!!
230	Bagus
231	joss joss gandos
232	Percepat jadinya ktp
233	sudah baik
234	Pertahankan
235	saran : informasi mengenai syarat dalam membuat ktp dan pelayanan lain diedarkan ke masyarakat melalui brosur atau selebaran.
236	Untuk sara dan masukan tidak ada tetapi tetap semangat untuk MPP
237	Semoga semakin baik
238	Semoga kedepannya semakin maju
239	Petugas yoni risqilana melayani dengan sangat baik dan ramah
240	Pelayanan maksimal dan memuaskan
241	Ok
242	
243	Sip
244	Sudah sangat baik tetap dijaga dan konsisten pelayanannya
245	Semoga kedepannya ada informasi yg terstruktur dan menjadi lebih baik lagi
246	Sudah baik
247	😊😊😊
248	Sangat bagus
249	Sudah cukup

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
250	pengurusan pindah datang selalu berbelit belit di form f.1-1 lembar ke dua entah itu kolom pekerjaan atau yang lain selalu saja kurang dan dikembalikan, mohon maaf.. ini mau nulis banyak tidak cukup
251	Baik
252	untuk Pelaminan sudah ada perbaikan perbaikan yang signifikan dan lebih mudah dalam menggunakan aplikasi. Mungkin perlu ada pemberitahuan / sosialisasi jika ada perubahan / penambahan fitur yg ada di
253	Sangat baik, terus tingkatkan mutu pelayanan.
254	Mohon jika ada aduan segera ditanggapi
255	SUDAH OKE
256	Tidak ada saran, masukan, Terimakasih sudah dibantu saja 🙏
257	sangat memuaskan
258	Kurang mudah dipahami
259	Dengan adanya websites lebih memudahkan untuk mengurus KK, KTP DII trimakasih atas respon yg sangat cepat
260	Jos
261	Lanjut
262	Tingkatkan pelayanan yg sdh baik menjadi super baik
263	Pelayanan sudah bagus trimakasih
264	Tingkatkan terus dan pertahankan Pelayanan
265	Pelayananan cepat dan ramah, semoga bisa komitmen , trimakasih
266	Pertahankan dan sll tingkatkatkan
267	Sudah sangat baik dan sangat memuaskan, lebih cepat dan mudah. Pertahankan pelayanannya tks
268	pelayanan sudah sangat baik dan cepat, semoga tidak ada kendala teknis kembali di lain waktu
269	Good
270	Sudah cukup karena menjadi dipermudah adanya layanan online
271	trimakasih...tingkatkan lagi pelayanannya...
272	Mantap

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
273	Pelayanan online yang diberikan sangat efisien, memudahkan masyarakat untuk mengakses. Informasi feedback yang diberikan juga sangat informatif. Goodjob Pemda Wonosobo untuk pelayanannya. terimakasih
274	lanjutkan dan tingkatkan lagi
275	Sesuai harapan
276	Pertahankan
277	lebih teliti lagi. karna kk punya saya dan istri masih salah di bagian pendidikan. yg harusnya tertulis SMK malah di tulis pendidikan terakhirnya SD
278	—
279	pertahankan dan tingkatkan
280	Pelayanan yg sudah baik dan kompeten ditingkatkan menjadi super baik dan super kompetenr baik
281	Gud
282	Lebih cepat lagi dalam pelayanannya
283	Online memang baik tp untuk pengguna yg tidak biasa menggunakan internet adalah hal baru yg sulit
284	Sudah baik alhamdulillah
285	sangat memuaskan
286	Sudah bagus dan pelayanan baik mempermudah proses pengurusan surat surat
287	Pelayanan terbaik lanjutkan
288	Mohon alat cetak yg rusak di kecamatan wadaslintang segera diperbaiki atau diganti
289	Pertahankan pelayanan yg maksimal
290	Pertahankan layanan yg sudah bagus...
291	Ditingkatkan lagi
292	Baik
293	Tingkatkan pelayanan yg sdh baik menjadi super baik
294	Pertahankan! 🙏

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
295	Bagus
296	Sangat baik, ramah, cepat
297	Terimakasih atas layanan disdukcapil kab. wonosobo, masyarakat menjadi mudah untuk mengakses terkait kependudukan, mohon admin pesta dansa diprioritaskan ketika ada masalah kependudukan masyarakat
298	Pelayanan sangat cepat
299	Cukup
300	-
301	Sudah cukup baik
302	memuaskan
303	Tingkatkan pelayanan prima
304	Baik dan di tingkatkan lg prosedur persyaratan dan layanan
305	Sudah baik...kami puas... 🙏
306	Terimakasih sudah melayani pelayanan Akte kelahiran dengan baik... 🙏 dengan
307	untuk akta hilang agar bisa dicetak didesk
308	kantornya yang megah dong pak, biar nyaman pelayanannya
309	Pertahankan
310	Pertahankan pelayanan yang sudah baik
311	Lebih ditingkatkan lagi dalam melayani masyarakat
312	Kembangkan terus yang perlu dikembangkan perbaiki yang mestinya diperbaiki, agar lebih cepat dalam pelayanan kepada masyarakat.
313	untuk pelayanan melalui web disdukcapil agar dipermudah lagi tentang persyaratan yang harus dilengkapi, terkadang sudah lengkap dan sesuai harus melengkapi lagi dan melengkapi lagi.
314	sangat baik dan ramah
315	Layanan diberi waktu tambahan sampai dengan hari Sabtu apa bila memungkinkan, karena masyarakat desa kami setiap saat minta diuruskan dan sering mendadak, apalagi terkait surat pindah, terima kasih.
316	Sangat baik dan ramah

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
317	Pertahankan dan tingkat kan
318	baik
319	Jossss gandossss
320	Oke
321	Pelayanan baik
322	Pelayanan sangat baik, cepat dan ramah
323	Sudah sesuai dengan SOP, semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan
324	Tidak ada saran dan masukan karna pelayanan sesuai dan memuaskan
325	Walaupun SDH baik ttp berinovasi
326	Mungkin bisa ditambah lagi pegawai nya agar tdk nunggu lama
327	Sangat terbantu dengan adanya website pesta dansa. dan mungkin untuk websitenya bisa lebih dipermudah lagi dalam pengisiannya
328	—
329	Bantu kami dalam melayani masyarakat dengan cepat dan baik
330	Tidak ada
331	Peelayanan nya ramah dan sangat baik
332	Sangat membantu
333	sudah sangat baik dan memuaskan, akan lebih maksimal jikalau Ada nomer antrian sehingga tidak terjadi saling serobot
334	Saya sangat puas dgn pelayanan capil
335	pelayanan yang baik dan proses yang cepat
336	Sudah sesuai dan pelayanan nya cepat
337	baik sekali
338	Terimakasih pelayanannya, pertahankan dan tingkatkan 🙏🙏🙏🙏
339	Perlu perbaikan infrastruktur terkait kelistrikan dan jaringan
340	Sudah bagus
341	Mungkin untuk.permohonan pindah min yang dari luar kota untuk yang bersangkutan tidak mampu kalau mengurus ke provinsi alasnya sedangkan sudah lebih dari 5 tahun domisili di wonosobo

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
342	Ketika saya awal belajar menggunakan pelayanan ini sangat cepat pelayanannya. Namun sekarang malah bisa satu minggu baru jadi. 🙏🙏🙏
343	-
344	Untuk capil sudah mantapp, kedepan Semua kepengurusan berkas di permudah biar semua orang nggak sungkan untuk mengurus maupun melaporkan
345	Kalo ada penajuan dari desa mohon segera di respon,.
346	sudah baik
347	Semoga semakin baik lagi ke depannya.
348	Sangat bagus, pertahankan
349	pertahankan untuk memberikan pelayanan terbaik
350	-

Wonosobo, 29 Juli 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
WONOSOBO

Tarjo, S.Sos., M.Si