

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JULI-SEPTEMBER 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 Juli-September 2024 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 23 Oktober 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)	0
2	PENCATATAN BIODATA WNI ASING (OA)	1
3	PENCATATAN BIODATA WNI DI LUAR WILAYAH NKRI	0
4	PENCATATAN BIODATA WNI DALAM WILAYAH NKRI	1
5	PENCATATAN KELAHIRAN ORANG ASING (OA)	0
6	PENCATATAN LAHIR MATI	0
7	PENCATATAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL BAGI PENDUDUK	0
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	0
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	7

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
24	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA HILANG ATAU RUSAK	12
25	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU	3
26	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PENGGANTIAN KEPALA KELUARGA (KEMATIAN KEPALA KELUARGA)	0
27	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA	29
28	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT	1
29	PENERBITAN KIA BARU UNTUK ANAK ORANG ASING (OA)	0
30	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK, HILANG DAN PERPANJANG UNTUK ORANG ASING (OA)	19
31	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH,PERUBAHAN DATA RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI	73
32	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK ORANG ASING (OA)	0
33	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI	62
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	52
37	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DATANG DARI LUAR NEGERI	0
38	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI	1
39	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MOU KECAMATAN	0
40	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN USIA 0-60 HARI (AKTA RUTIN)	20
41	AKTA KELAHIRAN USIA LEBIH DARI 61 HARI (AKTA TPD)	26
42	PELAYANAN AKTA KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI	23
43	PELAYANAN AKTA KEMATIAN MOU KECAMATAN	0
44	PELAYANAN KONSOLIDASI VIA WA	0
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 pada 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 Data Base Kependudukan pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan	Anggota

Nomor	Kedudukan dalam Perangkat Daerah	Kedudukan dalam Tim
	Pemanfaatan Data Dinas 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 Juli 2024 - Minggu IV September 2024
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Oktober 2024
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Oktober 2024
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Oktober 2024
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Oktober 2024
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Oktober 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 Juli-September 2024 adalah 330 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 178 responden.

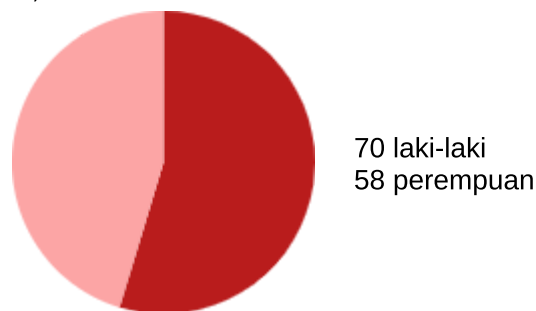
BAB III

PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

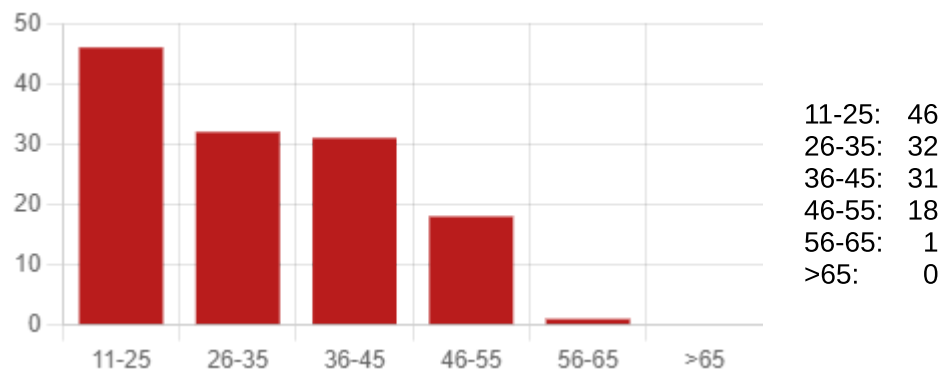
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 128 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 330 pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli-September 2024 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden laki-laki yaitu 70 pengguna layanan, sedangkan sisanya 58 responden merupakan pengguna layanan perempuan;



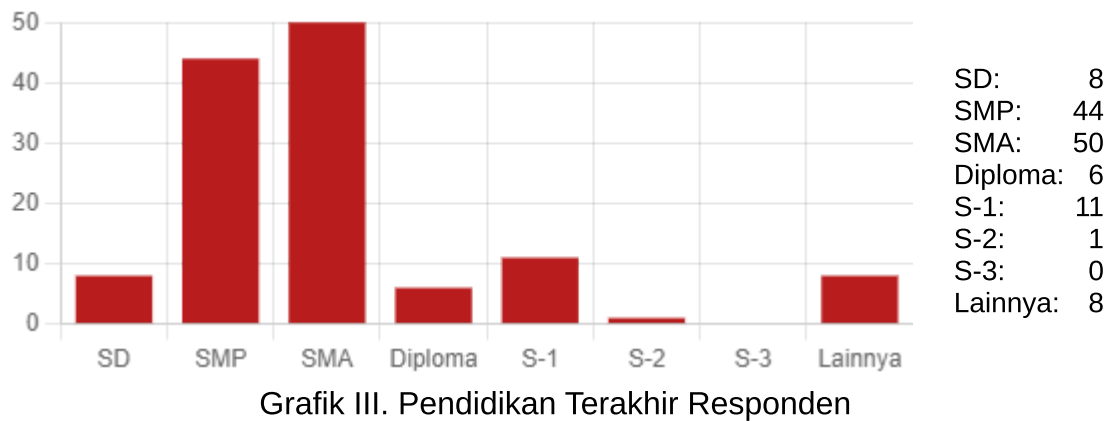
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 11-25 Tahun sebanyak 46 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 0 responden;

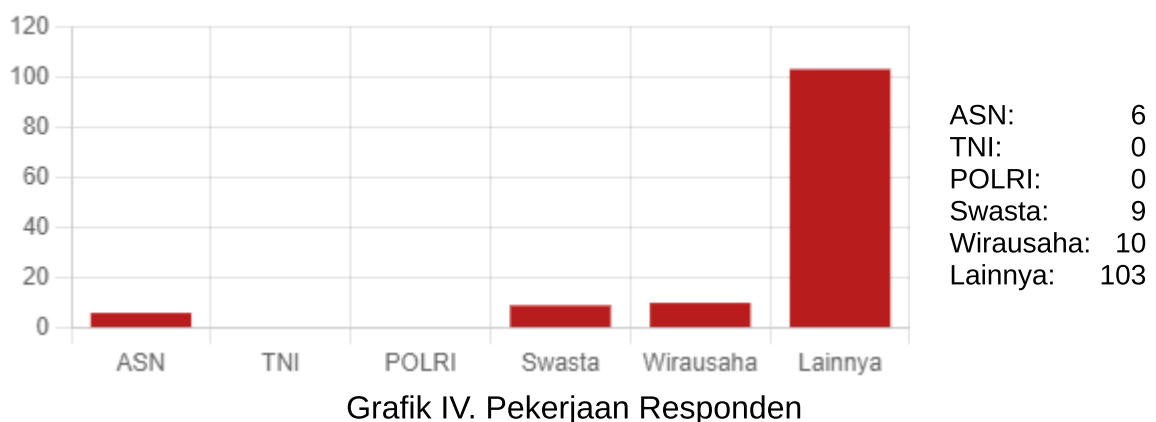


Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 50 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-3 sebanyak 0 responden; dan



4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Lainnya sebanyak 103 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi TNI 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	39
4	Sangat Sesuai	89

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	0
3	Mudah	48
4	Sangat Mudah	80

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

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	1
2	Kurang Cepat	2
3	Cepat	52
4	Sangat Cepat	73

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	5
4	Gratis	123

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	0
3	Sesuai	45
4	Sangat Sesuai	83

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	0
3	Kompeten	45
4	Sangat Kompeten	83

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	0
3	Sopan dan Ramah	39
4	Sangat Sopan dan Ramah	89

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	0
3	Baik	36
4	Sangat Baik	92

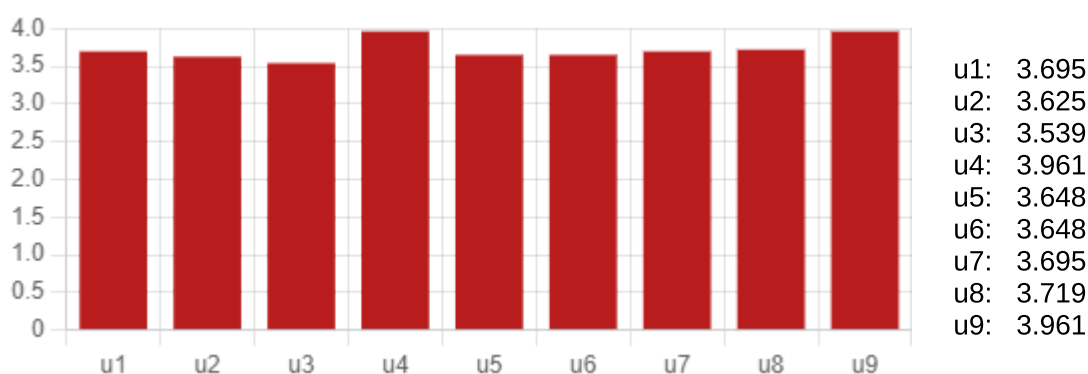
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	5
4	Dikelola dengan Baik	123

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 3.721 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 93.03 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	3.695	92.38
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.625	90.63

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
3	Waktu Penyelesaian	3.539	88.48
4	Biaya/Tarif	3.961	99.02
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.648	91.21
6	Kompetensi Pelaksana	3.648	91.21
7	Perilaku Pelaksana	3.695	92.38
8	Sarana dan Prasarana	3.719	92.97
9	Penanganan Pengaduan	3.961	99.02
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.721	
Nilai NRR setelah dikonversi			93.03
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 Juli-September 2024, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

BAB IV

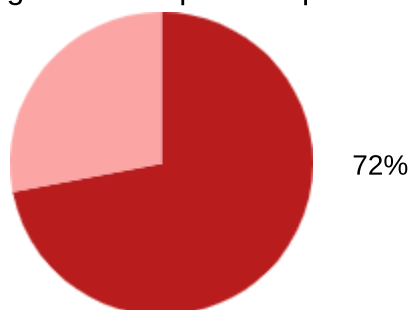
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada periode Juli-September 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 15 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 330 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 31 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 330 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 178 responden dari 330 pengguna layanan yang terdaftar.

Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebesar 72% atau sebanyak 128 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 50 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 12 petugas layanan diantaranya telah melayani 330 pengguna layanan.

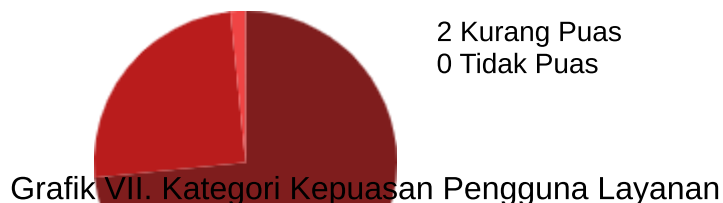
Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau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

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
1	ROZIYAH	106	55	90.51
2	FANDI AHMAD NURUDDIN	62	9	95.06
3	NIKEN UTAMI	48	25	96.56
4	AKHMAD SOBIRUN	47	9	91.36
5	FAIZ AMRILLAH	23	7	94.44
6	SAGITA MEGA SUMAYA	9	4	93.75
7	TONI AGUS TRIYONO	9	8	94.79
8	YONI RISQILANA	8	5	96.11
9	KHOIRUROFIQ	7	1	94.44
10	SAPTO AJI PURNOMO	6	2	88.89
11	DANIK KURNIA JANATIN	4	2	100.00
12	SHOFI NUR HANDAYANI	1	0	0

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, FANDI AHMAD NURUDDIN.

94 Sangat Puas
32 Puas



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 94 responden menyatakan Sangat Puas, 32 responden menyatakan Puas, 2 responden menyatakan Kurang 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-masing unit kerja.

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil periode Juli - September 2024 melalui 9 unsur pertanyaan dalam kuesioner formulir SKM menunjukkan bahwa kinerja yang perlu ditingkatkan adalah waktu penyelesaian, sistem, mekanisme, dan prosedur, produk spesifik dan jenis layanan. Dalam hal penjaminan mutu sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian serta produk spesifik dan jenis layanan perlunya peningkatan kapasitas kompetensi layanan SDM Operator pelayanan dalam mengantisipasi banyaknya permohonan administrasi kependudukan dalam kecepatan pengelolaan permohonan masyarakat, perlu sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten adanya inovasi Pesta Dansa dan sosialisasi adanya akun universal yang memungkinkan masyarakat yang tidak memiliki akun memanfaatkan akun tersebut untuk mendapatkan layanan adminduk, mensosialisasikan adanya perubahan sistem mekanisme, dan prosedur dengan memanfaatkan teknologi layanan dukcapilonline pada semua operator kecamatan, desa dan seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dan perlu peningkatan sistem penilaian operator dalam menyelesaikan dokumen adminduk dalam sistem web sehingga kinerja operator terpantau dengan jelas.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Juli-September 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 3.539 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.625 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.648.

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

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U3	1. Peningkatan sistem penilaian operator layanan dalam menyelesaikan dokumen pemohon melalui sistem web dukcapionline agar kinerja operator terpantau dengan jelas.	Triwulan 4	2024	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
2	U2	1. Sosialisasi dan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan dan desa sebagaimana terdapat Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 37 Tahun 2023 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa/Kelurahan. Masyarakat akan dimudahkan untuk	Triwulan 4	2024	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
		memperoleh akses pelayanan publik, dimana masyarakat dapat secara langsung melakukan pelaporan, pengurusan dan/atau pengambilan Dokumen Kependudukan melalui Admin Pelayanan Administrasi Kependudukan di kelurahan/desa; 2. Untuk lebih memamahkam perubahan sistem, mekanisme dan prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan memanfaatkan teknologi layanan Dukcapilonline pada semua operator kecamatan, desa dan seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten			

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
		Wonosobo; 2. Mensosialisasikan adanya akun Universal yang memungkinkan masyarakat yang tidak memiliki akun memanfaatkan akun tersebut untuk mendapatkan layanan adminduk.			
3	U5	1. Sosialisasi pada masyarakat terkait perubahan sistem layanan berbasis teknologi dalam dukcapilonline; 2. c Sinergitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dengan kecamatan, desa dan kelurahan dalam memberikan layanan Adminduk pada masyarakat	Triwulan 4	2024	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
4	U6	1. Pelaksanaan bimbingan teknis dan pelatihan layanan berbasis teknologi harus dilakukan secara terus menerus guna mempercepat	Triwulan 4	2024	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
		layanan pada masyarakat.			

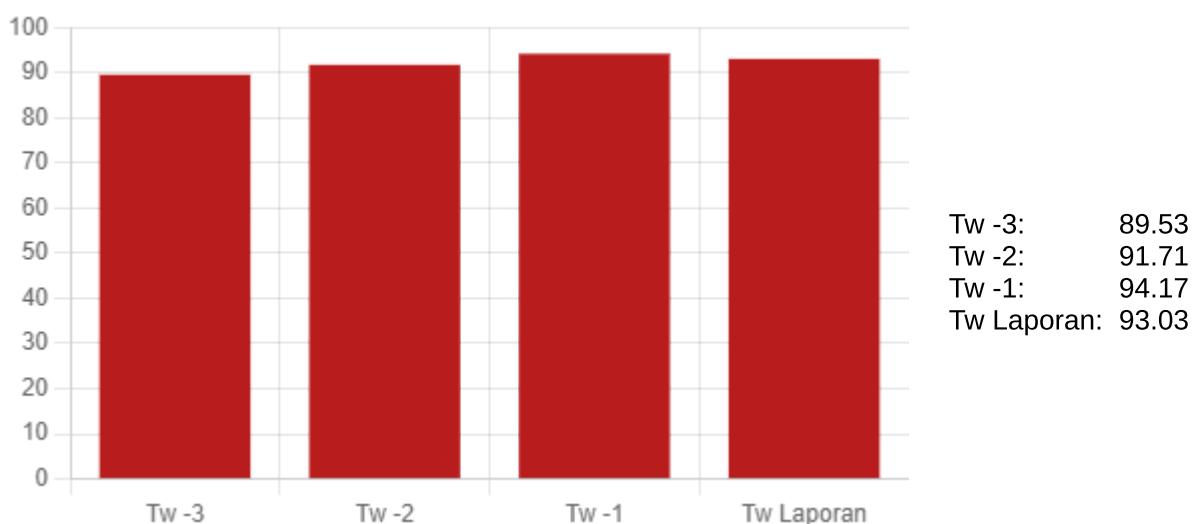
Tabel XVII. Rencana Tindak Lanjut

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 Juli-September 2024 bila ditarik nilai rata-rata hasil survei pada Grafik di atas maka diketahui nilai rerata IKM sebesar 92.11.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo periode survei Juli-September 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 yang diprioritaskan adalah manajemen layanan berbasis website sehingga waktu penyelesaian sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan diikuti dengan peningkatan kapasitas SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Dalam rangka perubahan sistem, mekanisme dan prosedur layanan dari Basis WA ke Basis Website dalam dukcapilonline harus diikuti dengan sinergitas pengembangan sistem layanan dukcapilonline yang dilaksanakan di kecamatan, desa dan kelurahan sehingga masyarakat dapat memahami produk spesifikasi dan jenis layanan.

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 di tegaskan bahwa nilai **IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada periode survei April-Juni 2024 sebesar 93.03 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. Pentingnya mengintegrasikan sistem website dukcapilonline dan sistem penilaian kinerja operator layanan dalam menyelesaikan dokumen pemohon guna pemantauan target waktu penyelesaian dokumen pada operator sehingga waktu penyerahan dokumen pada pemohon sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Sosialisasi yang terus menerus pada masyarakat terkait perubahan sistem layanan berbasis teknologi yang terdapat dalam website dukcapilonline.
3. Pelaksanaan bimbingan teknis dan pelatihan layanan berbasis teknologi harus dilakukan secara terus menerus.
4. Perlunya Sinergitas Disdukcapil dengan kecamatan, desa dan kelurahan dalam memberikan layanan Adminder pada masyarakat.

Wonosobo, 23 Oktober 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	Maju terus pantang mundur
2	Terima kasih dukcapil yang sangat membantu untuk pembuatan kta
3	Perlu di pertahankan
4	Suwun mas
5	Efektifkan penggunaan KTP Digital
6	Semua sudah baik. Pertahankan dan maksimalkan lg saja
7	PELAYANAN NYA SANGAT MEMUASKAN
8	Baik
9	Oke sekali
10	Bagud
11	Tingkatkan lagi
12	Mohon tambah silsilah di belakang KK
13	Lanjutkan
14	Sangat memuaskan pelayanannya
15	Sangat puas..las les..tur jelas.terimakasih
16	Baik
17	Pelayanan yg sudah baik untuk dapat dipertahankan tetep semangat melayani kepada siapapun karena kebaikan pada dasarnya akan kembali kpd kita kerja dg baik akan dapat hasil yg baik pula
18	untuk terus ditingkatkan layanan dan kemudahan dalam masyarakat mengurus dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil
19	Pelayanan sangat baik
20	Ini bukan saran tapi pujian ,terimakasih mbak dan mas yg melayani saya di capil yg ada di Mall Pelayanan Publik .kaliannnn juaraaa
21	Bagus ramah dan harmonis
22	Dalam pelayanan hari ini terkait pembetulan akta kelahiran, semua pelayanan sangat baik dan memuaskan, terimakasih, semoga bisa selalu

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
	kompeten dan baik melayani masyarakat
23	Oke jos, ngantrinya saja yang lama tpi oke lah
24	Alhamdulillah Sudah Bagus.
25	Sudah bagus lanjutkan suwun
26	Pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik
27	Petugas bisa lebih teliti nggih sebelum cetak ktp 🙏 atau bisa di crosscheck bersama dengan pemohon sebelum cetak ktp
28	Sangat puas
29	Pelayanan cepat dan sangat memuaskan
30	Sudah bagus, memuaskan, dan pelayanannya juga sangat ramah. Dengan waktu yang singkat, Terima kasih
31	Sudah baik dan memuaskan
32	Sudah sangat baik
33	Lanjutkan
34	Tingkatkan pelayanan yg sdh baik menjadi super baik
35	Semua sudah sesuai sop
36	Ditingkatkan lagi menjadi lebih baikik
37	Tingkatkan pelayanan yg sdh baik menjadi super baik
38	Sangat bagus pelayanan nya cepat dan ga bertele2, kami datang sore sekitar jam 15.30 diproses ga nyampe 15 menit langsung jadi. Pokoke juosssss.... 👍 👍 👍
39	Pelayanan sudah baik,
40	Pelayanan memuaskan
41	Pelayanan sangat baik
42	Sangat baik
43	Pelayanan sudah baik semua
44	Sudah bagus dalam penanganannya, jadi tidak ada saran
45	Terbaik
46	Semoga lebih baik lagi

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
47	Pertahankan sdh baik dan tingkatkan
48	Sudah sangat baik
49	Terimakasih atas pelayanannya . Semngt dang tingktkn lgi
50	baik pertahankan
51	sangat baik dan cepat
52	Terimakasihh banyak sdh di mudahkan
53	sudah sangat baik. terimakasih atas pelayanannya
54	Puas
55	Terimakasih
56	Semakin tingkatkan pelayanan
57	puas
58	Pertahankan kualitas pelayanan
59	Sudah sangat baik
60	Sudah baik
61	saran saya berikan promosi di mesia sosial agar warga mengetahui tempat mengurus sesuatu apakah di mpp atau tempat lain
62	Baik
63	cukup baik dan cepat
64	Tempat pengambilan foto KTP-EL sebaiknya diperlebar
65	Untuk semuanya sudah bagus
66	Tidak ada
67	Sangat baik
68	semuanya berjalan dengan baik
69	sudah bagus tapi harus tetap ditingkatkan
70	Sejauh ini pelayanan sangat memuaskan
71	Saran saya lebih ditingkatkan lagi
72	mungkin utk saran diberi keterangan ruang tunggu agar org yg pertama kali melakukan pelayanan tdk bingung ketika menunggu

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
73	Tetap semangat
74	Semoga kedepannya menjadi semakin baik lagi dari yang sekarang
75	Sangat responsif dan pelayanan sangat kompetitif luar biasa
76	Untuk pelayanan saat ini sudah sangat baik dan sangat memudahkan pula, semoga untuk kedepannya bisa lebih baik dari ini
77	pelayanannya sangat bagus
78	Suwun mbangett jangan lupa maem 4
79	Sudah sangat bagus
80	Pelayanan yang diberikan sudah baik dan cepat
81	mohon agar di sosialisasikan ke masyarakat.. karena untuk orang" seperti saya pengurusan surat kependudukan secara online... kita masih butuh pengetahuan lebih...
82	keren
83	-
84	.
85	Pelayanan bagus
86	Klo untuk pelayanan via online msh mudah yang dulu, kasian klo yg tdk bisa via website,,, akan tetapi bagi saya sudah sangat puas dengan pelayanannya, pertahankan ramah n kecepatan dlm menanggapi thak
87	Untuk proses masuk penduduk skpwni, keluaran KK baru sudah baik dan cepat, namun untuk proses cetak KTP -El terlalu lama
88	Pelayanannya sangat bagus. Terimakasih
89	Pelayanan nya sangat memuaskan, Terbaik Dukacapil Wonosobo
90	Pelayanan yg sudah baik dan kompeten ditingkatkan menjadi super baik dan super kompetenr baik
91	Sangat memuaskan
92	Mantap cepat
93	Fasilitas lebih di upgrade lagi supaya lebih nyaman
94	Semoga kedepannya lebih baik lagi

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
95	kereeen sekarang ga perlu kesana kemari ngurusin kk ktp, ga ganggu kerjaan juga. Trimakasih
96	Memuaskan
97	Sampun sae
98	Sdh bagus, cm slow respon kl ada aduan pelayanan. Di pesta dansa
99	Baik
100	Disdukcapil wonosobo sangat cepat , efisien dan ramah
101	Tingkatkan kualitas hh
102	Pelayanan yg sudah baik dan kompeten ditingkatkan menjadi super baik dan super kompetenr baik
103	untuk persyaratan Alhamdulillah ok dan untuk pelayanan semoga tambah baik lagi
104	👍 👍
105	Pelayanan baik
106	Pelayanan yg sudah baik dan kompeten ditingkatkan menjadi super baik dan super kompetenr baik
107	Lanjutkan
108	Sudah sangat baik dan memuaskan, pertahankan.
109	Sudah sesuai tidak perlu perbaikan
110	Bagus
111	Saya berterimakasih banget atas pelayanannya.sangat mudah dan pelayanan yang sangat ramah. 🙏🙏🙏🙏🙏🙏
112	Pelayanan sudah bagus
113	Sementara tidak ada saran dan masukan, karena sejauh ini pelayanannya sangat memuaskan, saya merasa sangat terbantu dengan pelayanan online karena posisi saya diluar kota, terimakasih banyak.
114	Pelayanan sangat ramah sekali,dan sangat membantu dalam membuat akta ini
115	Terimaka kasih sudah memeberi yang terbaik pada masyarakat
116	Baik semua

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
117	Pelayanan baik
118	Baik baik
119	Pelayanannya sangat baik 👍
120	Menurut saya pelayanan nya sudah baik tidak ada yang harus diperbaiki,sangat puas dengan pelayanan nya
121	Sudah cukup baik dan memuaskan dalam pelayanan
122	TINGKATKAN
123	Di lanjutdan tetap semangat
124	Berikan pelayanan yg mudah dn cepat untuk masyarakat.
125	Untuk pelayanan khusus Pindah WNI lebih cepat lagi akan lebih bagus, untuk layanan yang lain saya kira sudah cukup. tingkatkan kualitas pelayanan
126	Pelayanan yg sudah baik dan kompeten ditingkatkan menjadi super baik dan super kompetenr baik
127	Palayanan cepat, ramah dan sopan
128	Pelayanan Disdukcapil Mantap 👍

Wonosobo, 23 Oktober 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo



Tarjo, S.Sos., M.Si.