

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE OKTOBER-NOVEMBER 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 Oktober-November 2024 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 6 Desember 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)	0
3	PENCATATAN BIODATA WNI DI LUAR WILAYAH NKRI	1
4	PENCATATAN BIODATA WNI DALAM WILAYAH NKRI	3
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	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	13

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
24	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA HILANG ATAU RUSAK	19
25	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU	6
26	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PENGGANTIAN KEPALA KELUARGA (KEMATIAN KEPALA KELUARGA)	0
27	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA	19
28	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT	3
29	PENERBITAN KIA BARU UNTUK ANAK ORANG ASING (OA)	6
30	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK, HILANG DAN PERPANJANG UNTUK ORANG ASING (OA)	34
31	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH,PERUBAHAN DATA RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI	109
32	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK ORANG ASING (OA)	1
33	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI	276
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	86
37	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DATANG DARI LUAR NEGERI	1
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)	111
41	AKTA KELAHIRAN USIA LEBIH DARI 61 HARI (AKTA TPD)	91
42	PELAYANAN AKTA KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI	46
43	PELAYANAN AKTA KEMATIAN MOU KECAMATAN	0
44	PELAYANAN KONSOLIDASI VIA WA	5
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	1

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 Database 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 Analisis 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 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

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 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	1 2

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	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 Oktober 2024 - Minggu IV November 2024
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Januari 2025
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Januari 2025
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Januari 2025
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Januari 2025
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Januari 2025

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

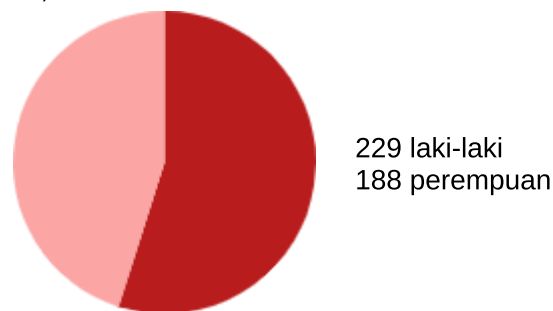
Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Oktober-November 2024 adalah 833 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 263 responden.

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

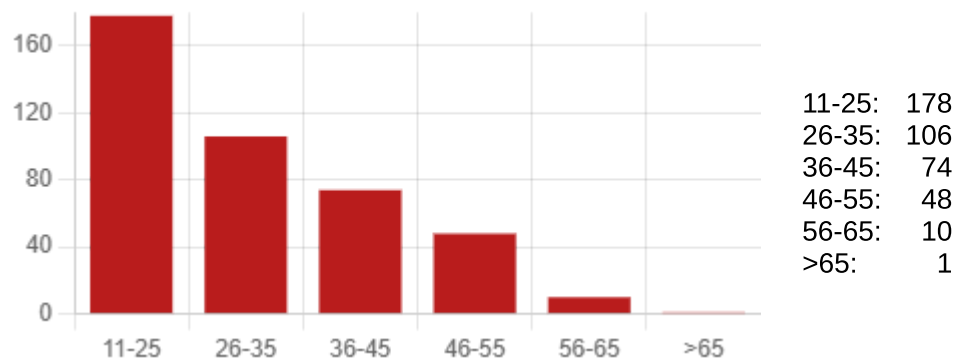
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 417 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 833 pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober-November 2024 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden laki-laki yaitu 229 pengguna layanan, sedangkan sisanya 188 responden merupakan pengguna layanan perempuan;



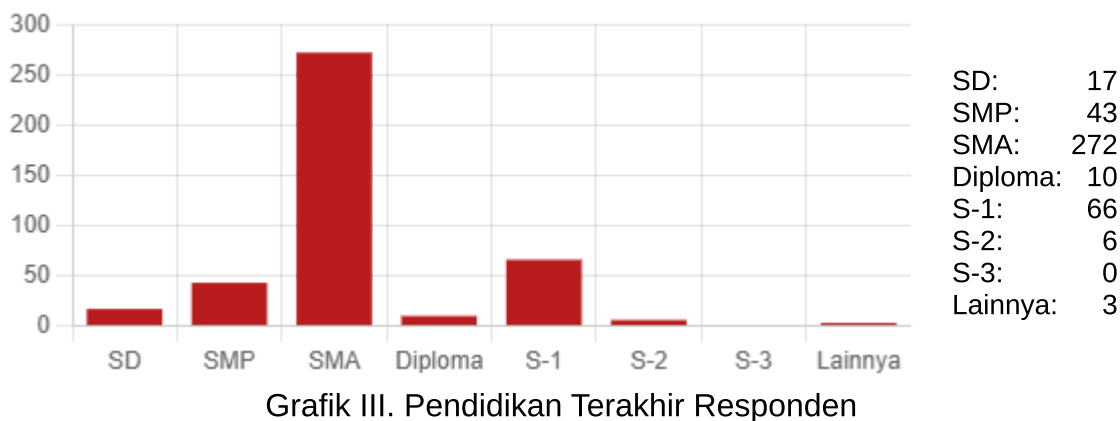
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 11-25 Tahun sebanyak 178 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 272 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 256 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	89
4	Sangat Sesuai	328

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	121
4	Sangat Mudah	296

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	5
3	Cepat	125
4	Sangat Cepat	287

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	11
4	Gratis	406

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	1
3	Sesuai	119
4	Sangat Sesuai	297

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	102
4	Sangat Kompeten	315

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	101
4	Sangat Sopan dan Ramah	316

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	1
3	Baik	105
4	Sangat Baik	311

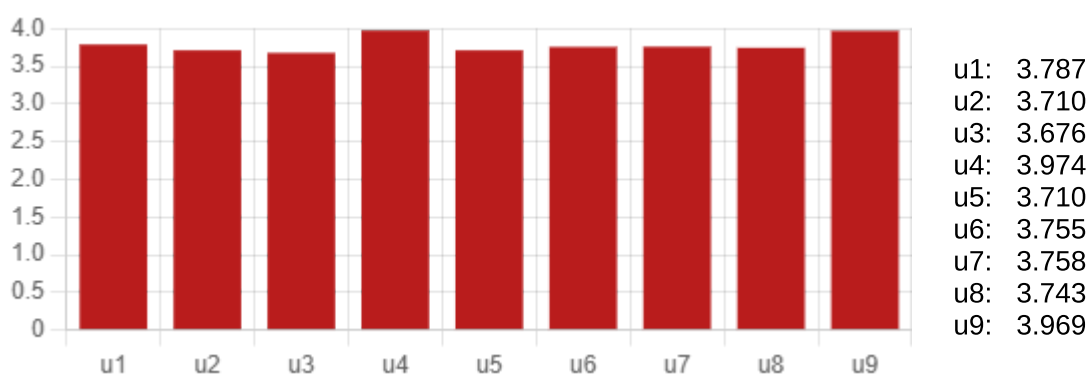
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	1
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	10
4	Dikelola dengan Baik	406

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 3.787 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 94.67 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	3.787	94.66
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.710	92.75

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
3	Waktu Penyelesaian	3.676	91.91
4	Biaya/Tarif	3.974	99.34
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.710	92.75
6	Kompetensi Pelaksana	3.755	93.88
7	Perilaku Pelaksana	3.758	93.94
8	Sarana dan Prasarana	3.743	93.59
9	Penanganan Pengaduan	3.969	99.22
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.787	
Nilai NRR setelah dikonversi			94.67
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 Oktober-November 2024, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

BAB IV

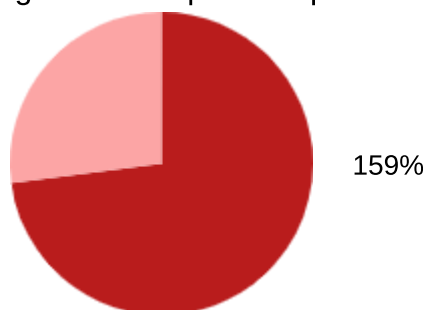
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada periode Oktober-November 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 21 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 833 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 25 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 833 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 263 responden dari 833 pengguna layanan yang terdaftar.

Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebesar 159% atau sebanyak 417 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah -154 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 22 petugas layanan diantaranya telah melayani 833 pengguna layanan.

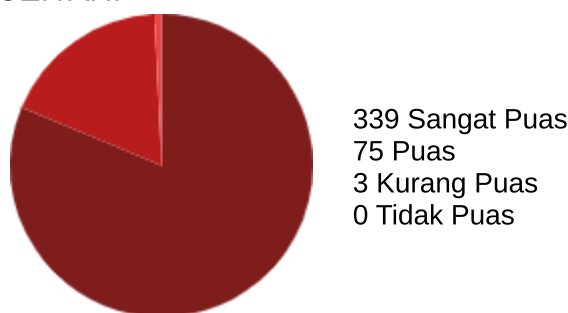
Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau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

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
1	OCTAMAWATI SULISTINA RH	318	289	95.83
2	ROZIYAH	64	25	90.11
3	ARUM WARDHANI	47	14	90.08
4	AGUNG YOGA PRAKASA	43	14	89.48
5	MUCHAMAT SAEFUDIN	42	3	98.15
6	TRI RAHAYU	42	13	90.38
7	FANDI AHMAD NURUDDIN	39	5	91.67
8	TONI AGUS TRIYONO	37	8	92.01
9	WAHYU INDRA HIDAYATI	31	6	90.74
10	NIKEN UTAMI	31	9	97.84
11	ZULFAN NARDADI	29	5	87.78
12	KHOIRIYAH	25	7	96.83
13	YONI RISQILANA	23	7	98.02
14	SRIADI TRIANDIKA	18	1	100.00
15	TRI WAHYUNI	14	3	91.67
16	AHMAD ARIFUDIN	12	2	94.44
17	AJI SETYO NUGROHO	5	1	77.78
18	SAPTO AJI PURNOMO	4	1	94.44

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
19	SAGITA MEGA SUMAYA	3	3	97.22
20	DANIK KURNIA JANATIN	2	0	0
21	FAIZ AMRILLAH	2	1	97.22
22	DIMAS DIKI AJI PRIASETYO	2	0	0

Tabel XVI. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabl XVI dapat dilihat bahwa capaian kinerja pelayanan yang terdaftar pada 3 peringkat teratas diperoleh OCTAMAWATI SULISTINA RH, ROZIYAH.



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 339 responden menyatakan Sangat Puas, 75 responden menyatakan Puas, 3 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 Oktober - November 2024 melalui 9 unsur pertanyaan dalam kuesioner formulir SKM menunjukkan bahwa kinerja yang perlu ditingkatkan adalah waktu penyelesaian, spesifikasi jenis layanan dan sistem mekanisme dan prosedur. Dalam hal menjamin mutu waktu penyelesaian,

spesifikasi jenis layanan dan sistem mekanisme dan prosedur perlunya peningkatan kapasitas kompetensi layanan SDM Operator pelayanan dalam mengantisipasi banyaknya permohonan masyarakat kependudukan dalam kecepatan pengelolaan permohonan masyarakat, perlu adanya layanan informasi dan konsultasi baik secara online maupun offline yang bertempat di Disdukcapil dan MPP serta membangun sistem yang dapat dipantau terkait permohonan layanan yang diajukan oleh masyarakat, mensosialisasikan pada semua komponen masyarakat dengan cara terintegrasi dan melakukan pengembangan sistem layanan berbasis teknologi.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Oktober-November 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 3.676 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.710 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.710.

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

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U3	1. Perlunya peningkatan kapasitas kompetensi layanan SDM Operator pelayanan dalam mengantisipasi banyaknya permohonan masyarakat kependudukan dalam kecepatan	Triwulan 1	2025	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
		pengelolaan permohonan masyarakat; 2. adanya layanan informasi dan konsultasi baik secara online maupun offline yang bertempat di Disdukcapil dan MPP serta membangun sistem yang dapat dipantau terkait permohonan layanan yang diajukan oleh masyarakat			
2	U5	1. mensosialisasikan pada semua komponen masyarakat dengan cara terintegrasi	Triwulan 1	2025	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3	U2	1. melakukan pengembangan sistem layanan berbasis teknologi.	Triwulan 1	2025	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tabel XVII. Rencana Tindak Lanjut

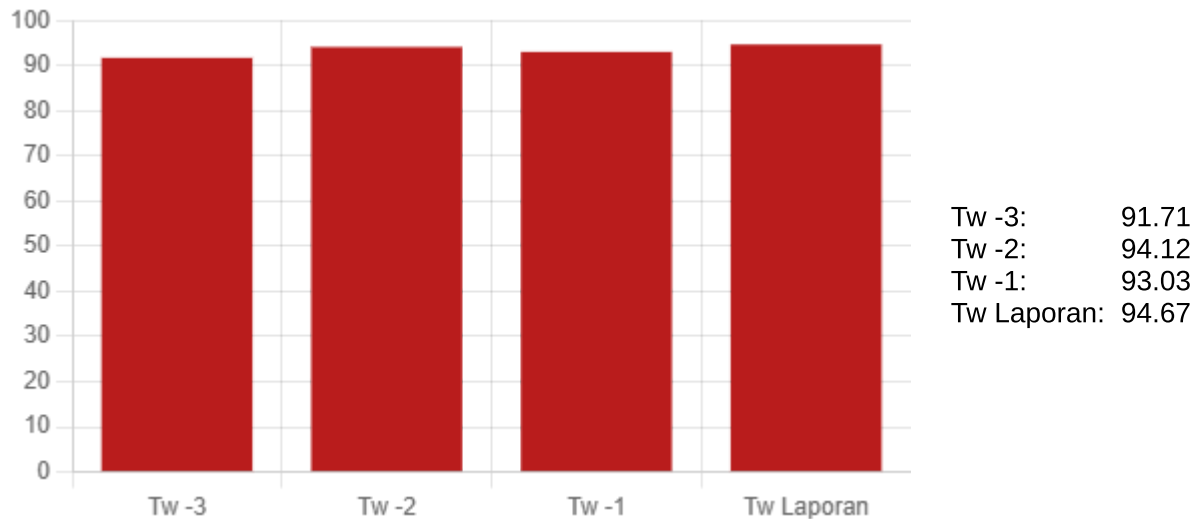
Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XVII dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

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 Oktober-November 2024 bila ditarik nilai rata-rata hasil survei pada Grafik di atas maka diketahui nilai rerata IKM sebesar 93.38.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo periode survei Oktober-November 2024, dapat ditarik suatu penjabaran umum (general description) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa tiga nilai unsur terendah secara berurutan terdiri dari Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur sebesar 3.676, diikuti unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan poin 3.710 dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan poin 3.710.

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 pemahaman masyarakat terkait produk spesifikasi jenis layanan dan sistem, mekanisme dan prosedur layanan berbasis Website dalam dukcapilonline harus mengadakan sosialisasi yang terintegrasi pada semua komponen masyarakat dan pengembangan sistem layanan berbasis teknologi sehingga masyarakat dapat memahami produk spesifikasi dan jenis layanan serta memahami sistem, mekanisme dan prosedur berbasis Website.

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 Oktober-November 2024 sebesar 94.67 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 layanan informasi dan konsultasi baik secara online dan offline yang bertempat di Disdukcapil maupun MPP agar meminimalisir dokumen yang dikembalikan karena kurangnya pemahaman dari masyarakat sehingga waktu penyelesaian menjadi lebih lama serta membangun sistem yang dapat dipantau terkait permohonan layanan yang diajukan masyarakat guna mengetahui waktu penyelesaian sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
2. Mensosialisasikan kepada semua komponen masyarakat dengan cara terintegrasi.
3. Melakukan pengembangan sistem layanan berbasis teknologi.

Wonosobo, 6 Desember 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	Baik lebih di tingkatkan kembali
2	Saya puas dengan adanya pelayanan secara online dan gratis. Tanpa ada oknum yg memungut biaya. Sehingga benar benar bersih daru korupsi. Semoga layanan lain juga bisa seperti ini. Terimakasih
3	Sangat baikk 🙌
4	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan
5	Baik
6	Sudah baik dalam pelayanan,kecepatan dan ketepatan layanan sudah baik.
7	Pelayanan yg sudah baik dan kompeten ditingkatkan menjadi super baik dan super kompetenr baik
8	Pelayanan bagus, mudah dipahami, mudah, murah
9	Bagus
10	Bagus
11	Penerbitan KK Baru, hilang atau rusak, sudah cepat akan tetapi jika dipercepat lagi akan lebih baik, ada kalanya KK tersebut di tunggu hari itu juga oleh yang bersangkutan
12	Untuk penerbitan KK baru karena hilang atau rusak, gak usah banyak data dukung, kecuali memang dari yang bersangkutan ada permohonan perubahan elemen datanya
13	Pelayanan yg sudah baik dan kompeten ditingkatkan menjadi super baik dan super kompetenr baik
14	di percepat lagi akan lebih baik
15	Sudah sesuai tingkat pelayanannya,smoga lebih baik lagi kedepannya
16	sangat memperhatikan pelayanan yang ada, petugas sangat ramah, semoga kedepannya lebih baik lagi:)
17	Tingkatkan
18	Alhamdulillah pelayanannya bagus sekali.

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
19	Untuk petugas tolong lebih di utamakan lagi terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat secara langsung
20	MANTAP
21	sudah sesuai dan cepat
22	-
23	tidak ada saran dan masukan kinerjanya sangat profesional.
24	Bismillah, dalam pelayanan sudah sangat bagus dan memuaskan semoga kedepanya selalu memuaskan dan memudahkan masyarakat,
25	Pertahankan layanan kepuasan
26	pelayanannya sangat cepat dan bagus
27	Joss gandos
28	Baik, semoga terus baik
29	Pelayanan baik dan prima
30	tidak ada saran dan masukan kinerjanya sangat profesional.
31	Tidak ada saran dan masukan karena ini sudah bagus sekali
32	Fasilitas publik yang memadai pelayanan cepat dan tepat ramah sopan santun, cepat tanggap
33	Pelayanan nya sangat baik
34	Pelayanan istimewa
35	Baik
36	Sudah bagus tidak ada saran
37	Baik terimakasih dukcapil atas layanannya yg baik dan ramah
38	sudah sangat baik
39	Pelayanan prima
40	Pelayanan Mbaknya baik,sopan dan ramah
41	Terus memberikan yg terbaik
42	Selalu pertahankan kualitas pelayanan yang baik
43	Pelayanannya bagus, cepat dan sesuai keinginan
44	Jaga komitmen dalam pelayanan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
45	Memuaskan dan cepat
46	pelayanan sudah baik
47	Baik
48	Sangat sempurna sekali
49	Pelayanan Dukcapil Wonosobo, Alhdulillah Sangat2 baik,waktu istirahat pun masih dilayani dgn cpt, yg gaptek jg dibantu u/ pengisian layanan online nya. Best 🙌👍
50	Pelayanannya bagus ramah dan cepat
51	SEMPURNA
52	Tetap semangat,
53	Pelayanan yg sudah baik dan kompeten ditingkatkan menjadi super baik dan super kompetenr baik
54	tidak ada
55	Terimakasih banyak atas pelayanannya the best pokoknya
56	👍👍👍
57	Mantap.
58	Pelayanan baik
59	Di percepat
60	Pelayanan cepat
61	Sudah bagus pelayanan nya
62	Pelayananbaik
63	Pelayanan sudah sangat baik
64	Sudah sangat baik pelayananya
65	Terima kasih, atas pelayanannya, sangat baik , cepat dan ramah
66	Terima kasih banyak atas pelayanannya, sangat cepat, ramah dan gratis
67	Ok
68	Top
69	Pelayanan yang diberikan sudah bagus dan cepat. Untuk itu mungkin sementara ini belum ada masukan atau kritikan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
70	semoga kedepannya bisa semakin baik lagi
71	Bagus ramah
72	sudah sangat baik
73	Sangat Baik Luar Biasa
74	Bagus
75	untuk saat ini tidak perlu ada yang di perbaiki karena sudah sangat baik semua.
76	Sudah bagus semuanya mantap
77	Detail data pendukung lainnya tidak disampaikan apasaja yang akan diunggah, namun perbaiki datanya sangat mudah
78	pelayanan ramah, cepat dan efesien. sangat membantu sekali
79	Sangat baik dan di permudahkan 🙏
80	Lebih semangat lagi dalam menjalankan tugasnya
81	ya sudah bagus pelayanannya tapi menurut saya kurang senyum sehingga saya agak takut kalo salah ngomong gitu.
82	pelayanan sangat bagus
83	Pelayanan yang baik
84	Pelayanan sangat responsif, pegawai sangat ramah dan pelayanan sangat cepat tanggap
85	Petugas pemberi petunjuk antrian masih pemula, jadinya harus banyak belajar lagi
86	Pelayanan prima
87	sudah cukup baik dan bagus
88	Pelayanan,baik,bagus
89	Tetap semangat dan terus semangat
90	Sudah bagus pelayanan
91	pelayanan ramah, baik, dan memuaskan
92	Pelayanan baik, ramah, gercep
93	PELAYANAN PRIMA

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
94	Pelayanannya bagus, cepet
95	pelayanan sangat bagus dan cepat
96	Pelayanannya sangat bagus dan cepat
97	Pelayanan nya bagus, gercep
98	pelayanan cukup memuaskan , cepat
99	Sip
100	Pelayanan bagus gercep mantap
101	Pelayanan sangat baik
102	cukup baik dan memuaskan
103	Semoga menjadi pelayanan publik yg lbh baik
104	Pelayanan dan fasilitas sudah bagus, usul supaya ada kantin di kantar dukcapil
105	Pelayanan nya sangat baik dan ramah
106	Pelayanan bagus, ramah, baik
107	Sangat bagus,cepat,dan baik
108	Pelayanan bagus
109	Pelayanan bagus
110	-
111	Pelayanannya sangat bagus
112	pelayanannya sangat baik
113	Pelayanan sangat bagus
114	pelayan ramah,sopan,baik semua
115	Untuk semua layanan sudah baik dan kompeten
116	Pelayanan sangat baik,ramah,cepat,gercep,
117	pertahankan terus
118	pelayanannya sangat baik
119	Selama ini sudah cukup baik
120	Untuk pelayanannya sudah baik mungkin bisa ditingkatkan lagi

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
121	sudah sangat baik
122	Penyediaan ruang tunggu dengan fasilitas ruang anak yg lebih baik.
123	-
124	semoga tetap sopan dan ramah selalu
125	Senang dan sopan
126	Sangat baik dan perlu pertahankan dan di tingkatkan
127	tanggapan saya sudah cukup baik dan sangat cepat jadi tidak ada saran yang harus di sampaikan
128	Lebih cepat lebih baik
129	Pelayanan ramah dan cepat
130	petugas harus lebih ramah
131	pelayanannya prima, cepat
132	sangat baik dan ramah
133	Sangat bagus, perlu informasi alur pelayanan
134	terimakasih sudah melayani dengan baik
135	Cukup
136	tidak ada saran dan masukan
137	trus semangat
138	semangat
139	ISTIMEWA
140	Baik cepet
141	Sangat baik
142	Semoga lebih baik lagi
143	Sudah cukup baik
144	pelayanan bagus,mudah,dan cepat
145	pelayanan sangat baik dan cepat sekali
146	menurut saya cukup baik dan kualitas juga baik
147	Alhamdulillah super ramah dan cepat

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
148	sangatt baikk
149	Pelayanan sangat ramah sekali
150	Menurut saya sudah baik.... Semoga selalu konsisten pokoknya ok bgt...
151	Mantap pertahankan
152	Lebih baik lagi
153	tidak ada saran dan masukan, karena sudah baik
154	Sudah cukup semoga kedepannya lebih baik
155	Sangat baik,ramah,dan lebih praktis
156	pelayanan bagus sangat baik memuaskan
157	sudah cukup baik dalam melayani, cepat dan tepat. pertahankan pelayananya
158	y
159	Pertahankan dan tingkatkan dalam melayani Masyarakat. Terimakasih..
160	Pelayanan pengambilan cepat
161	Tidak ada
162	Udah sangat baik
163	...
164	Kedepanya bisa lebih baik lagi dan lebih canggih lagi dari sebelumnya
165	Sebaiknya untuk fasilitas penunjang untuk pengunjung seperti toilet dan kursi pengunjung ditambah agar menambah kenyamanan ketika kita menunggu giliran untuk mengantri
166	tidak ada
167	Entah lah
168	.
169	-
170	baik dan kompeten
171	sangat baik , pelayanan nya juga ramah
172	pelayanannya bagus, cepat dan ramah
173	cepat dan sangat baik

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
174	sudah sangat baik
175	Nihil
176	Pelayanan bagus
177	Saya rasa sudah cukup baik dan benar
178	tetap semangat dan sukses selalu,semoga kedepannya lebih baik dan berkembang lagi
179	pelayanan yang sangat baik, pertahankan
180	Sangat baik cukup cepat
181	baik dan kompeten
182	Pelayanannya cepat sekali
183	Sudah sangat baik
184	...
185	Sangat baik
186	Sangat puas dan sesuai
187	Baik,ramah dan sesuai
188	Kualitas disini sangat baik orang"sangat baik dan sangat ramah dan mudah di paham olh orang
189	sarana saya baik dan cepat diproses
190	tetap semangat dan sukses selalu,semoga kedepannya lebih baik dan berkembang lagi
191	sangat baik
192	Good
193	Percepat
194	Pelayanan sudah baik dan ramah ditingkatkan kembali
195	sangat ramah sekali
196	sangat baik dan ramah
197	istimewa
198	kualitas dinas kependudukan sangat baik
199	Sangat ramah da cepat

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
200	Baik
201	pelayanannya baik, petugas nya sopan dan baik
202	Pelayanan bagus
203	Pelayanan baguss istimewa
204	sangat baik dalam pelayanan
205	Sangat baik dan cekat
206	capiL gokiL
207	Sudah baik ... pertahankan
208	sangat baik
209	Sangatt baik
210	pelayanan sangat cepat
211	Cepat dan tepat
212	Pelayanan sangat bagus
213	Kedepannya semoga lebih baik dari sekarang
214	Bagus
215	baik
216	baik ramah dan dapat dipercaya
217	Pelayanan sudah sangat bagus dipertahankan.
218	Memuaskan
219	sudah baik
220	Semoga selalu konsisten
221	layanannya sangat memuaskan
222	sudah sangat sesuai dengan prosedur dan petugas sangat ramah
223	Sudah sangat bagus dan memuaskan
224	bisa dimaksimalkan lagi
225	Saya sangat puas dengan layanannya, sehingga tidak ada saran dan masukan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
226	Saya merasa sangat puas dan senang dengan pelayanan disini saya harap kedepannya tetap seperti ini
227	Baik
228	Terimakasih
229	Terimakasih, pelayanan sudah baik & sangat cepat , bisa dipertahankan
230	Semoga semakin baik
231	Pelayanan sangat ramah
232	sangat baik dan ramah cepat melayani pelayan
233	Good job
234	Baik dan ramah
235	semakin menjadi baikk
236	Sangat bagus Dan CEPAT
237	baik ramah sangat welcome
238	baik
239	Tidak ada saran, baik semua
240	tidak ada perbaikan dan bagus
241	P
242	Sangat Baik
243	Lebih bagus
244	Sudah sangat baik
245	sangat baik
246	Pelayanannya bagus dan cepat
247	untuk selalu menjaga kesopanan petugas
248	Harus lebih kompeten
249	Tingkatkan pelayanan
250	layani dengan prima
251	Lebih mening katakan kualitas
252	SANGAT BAIK CEPAT RESPONSIF RAMAH LANJUTKAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
253	tidak ada
254	Pelayanan bagus
255	pelayanan pada ducapil ini pelayananya sangat baik dan ramah dan sangat mudah
256	sangat baik
257	Sudah sangat baik
258	Sudah baik, mungkin bisa ditingkatkan lagi pelayanan nya
259	Baik
260	Baik sekali
261	Baik
262	semoga lebih baik lagi dan cepat
263	Pelayanan baik, bisa dikembangkan untuk menjadi lebih baik lagi
264	bagusss
265	sangat baik
266	Sangat baik dan cepat dalam pemrosesan
267	Maturnuwun sanget 🙏
268	Sangat baik
269	Sudah baik
270	Terimakasih, pertahanan pelayanan yng buk dan tingkatkan kualitas kerja
271	Baik
272	baik
273	Tingkatkan lagi layanan yang lebih baik
274	Kapasitas upload dokumen diperbesar
275	Sangat puas dan pelayanan nyaa cepat
276	Tingkatkan pelayanan. . terutama saat membalas chat via WhatsApp. .lebih ditingkatkan dan di percepat. .serta verivikasi data untuk di web juga dipercepat
277	Sudah optimal
278	Pelayanan didikcapil sangat memuaskan, proses cepat tanpa ribet

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
279	Cukup
280	tidak ada
281	Pelayanan baik
282	Semangat semangat semangat!!!
283	Sangat memuaskan
284	SUDAH OKE
285	Diharapkan petugas merespon dengan lebih cepat setiap pertanyaan/kasus/masalah kependudukan di Grup Pesta Dansa
286	pelayanan sudah bagus dan respon sangat jelas
287	Bagi saya pelayanan nya sudah cukup baik respon nya juga cepat dan jelas... Sukses terus buat semua pegawai
288	sangat baik pelayanannya
289	tidak ada saran dan masukan kinerjanya sangat profesional.
290	Sudah baik
291	Aplikasi yang mempermudah seluruh warga kelurahan kalikajar pada khususnya, kabupaten wonosobo pada umumnya.... terimakasih capil
292	Semakin kesini semakin dimudahkan semoga yg bertugas selalu diberikan kesehatan kelancaran dan keberkahan rwjeki serta panjang umur
293	Pelayanan sangan baik. Mudah. Dan cepat
294	sudah sangat baik, tetap di pertahankan pelayananya
295	Pertahankan kualitas pelayanan, saya merasa sangat terbantu dan baru kali ini merasakan pelayanan yang begitu mudah dan cepat, tenatunya tepat. Terimakasih sudah membantu dan selalu melek teknologi.
296	Teruskan
297	Pelayanan bagus,cepat
298	Tidak ada saran
299	Untuk Dispensasi Pindah Datang kalau bisa diwakilkan/ dikuasakan oleh Perangkat Desa/ admin Pesta Dansa.
300	Sdh baik
301	Tingkatkan pelayanan yg sudah baik menjadi lebih baik lagi...

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
302	tingkatkan lagi nggeh...
303	Sangat baik
304	Jangan di persulit
305	Pelayanan cept
306	Terimakasih sudah melayani dengan baik.
307	Pelayanannya sangat baik dan ramah
308	Sangat baik dan berkompeten
309	semoga pelayanan perpindahan penduduk di capil ke depan lebih mudah dan cepat selalu terima kasih
310	pelayanan sangat memuaskan dan cepat
311	Pelayanan sangat memuaskan. Terima kasih
312	Semoga lebih baik lagi kedepannya.
313	Tingkatkan
314	Terimakasih, tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
315	Cukup baik
316	Sangat memuaskan
317	Baik dan tidak ribet..
318	pelayanan bagus
319	Pelayanannya ramah dan cepat
320	Pelayanan sangat bagus dan baik
321	Semua berjalan dengan baik dan vepat
322	Pelayanan cukup bagus
323	Sudah cukup baik
324	Sudah baik
325	Siap
326	Sangat memuaskan
327	Pertahankan
328	Sdh bagus, cm slow respon kl ada aduan pelayanan. Di pesta dansa

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
329	Sangat baik
330	Sudah maksimal dalam pendampingan
331	Lebih di permudah dan cepat melalui pelayanan online.Trimakasih
332	Monggo di tingkatkan lagi,terutama untuk mempermudah masyarakat mengurus segala administrasi kependudukan,dan di perbanyak sosialisasi kpda masyarakat
333	Bagus
334	semoga kedepanya jauh lebih baik lagi..
335	Publikasi di media sosial belum terlalu masif, alangkah baiknya menggandeng akun2 publik daerah untuk meningkatkan engagement dan exposure seperti Wonosobozone dan Radio Pesona secara berkala dan berk
336	Sdh bagus, lanjutkan
337	Sudah baik tingkatkan
338	pelayanan yang sudah baik dan inovatif , kompeten lanjutkan menjadi super baik n
339	Sudah baik
340	Sangat baik
341	menu layananya sudah cukup banyak,sesuai dan memadai. bilamana akan lanjut layanan online,sebaiknya dibuka semua menunya, tinggal diperbaiki internalnya/metodenya agar bisa mencakup seluruh layanan du
342	Semoga ke depan pelayanan akte 0-60 hari tetap baik dan cepat
343	Hilangkan surat kuasa untuk pelayanan yg sudah dikerjakan/ diserahkan admin pesta dansa, misal suatu saat ada warga yang sudah sampai capil tolong dilayani, jangan disuruh pulang utk online sendiri,
344	Lanjut gasss
345	sudah baik
346	-
347	Sangat bagus
348	Ditingkatkan lagi...semangat..

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
349	Sudah bagus 👍 pertahankan dan tingkatan
350	mantap ditingkatkan lagi...
351	mantap pokoknya.....semangat ...
352	semua sudah baik, pertahankan dan tingkatkan lg agar pelayan yang sudah baik ini menjadi lebih baik lg.
353	Semoga tambah baik dan baik lagi
354	Tingkatkan untuk memudahkan dan mensimpelkan agar pemula lebih mudah dan tidak bingung
355	Tingkatkan lagi untuk kualitas pelayanannya :)
356	-
357	Dengan adanya pelayanan online menjadikan masyarakat lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan
358	Teruskan
359	Sangat sangat membantu, semua di layani dengan cepat...baik offline dan online
360	Tetap pertahan kan pelayanan yg sudah baik ini..ramah sopan cepat ..is the best
361	Pelayanan baik
362	Sangat cepat
363	pelayanan bagus
364	Pelàyànàn cepat, petugàs ràmah,
365	sudah sangat baik
366	Pelayanan prima
367	Pertahankan yang sudah terbaik menjadi lebih baik
368	Pelayanan prima
369	Kadang chat WA masih slowresp
370	Sangat baik
371	Sudah baik, bagus & respon cepat. Pertahankan & tingkatkan
372	Puas dg layanannya

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
373	Harap lbih baik lagi .
374	Pelayanan bagus cepat dan tepat
375	terkadang sudah ada pemberitahuan lewat wa kalau kia sudah teecetak namun di kecamatan blm jadi (dari pihak kec. blm masuk ke apkikasi) terimakasih
376	Klo bisa untuk perpindahan(pindah datang penduduk)untuk bisa lapor ke desa/kelurahan karena kemaren ada warga kami yg pindah dia online sendiri tidak lapor desa tau tau sudah punya ktp kk warga kami.
377	Sudah sangat mempermudah masyarakat dalam pembuatan administrasi,trimakasih
378	Sangat baik dan cepa
379	Sudah baik semua
380	pelayan ramah dan tempat bersih ,dan lebih mudah di akses
381	agar pelayanan onlinr lebih ditingkatkan kembali
382	Keren dan mantap
383	Cepat dan mudah
384	Pelayanan cukup baik
385	Sangat ramah dan membantu
386	semoga sukses selalu
387	Sangat baik
388	Semoga selalu bermanfaat bagi masyarakat banyak,Dari kita untuk kita
389	sudah bagus
390	Ok
391	Pelayan baik dan prima
392	Istimewa
393	Untuk pengajuan dokumen online sebaiknya di tambah admin agar prosesnya lebih cepat lagi
394	sudah bagus
395	Pelayanan Cepet, bagus

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
396	Bagus kn
397	Tingkat kan terus untuk melayani masyarakat
398	baik
399	Tingkatkan terus pelayanannya okee
400	Pelayanan sangat ramah dan cepat
401	Pelayanan memuaskan
402	Pelayanannya sangat memuaskan
403	Sudah sangat baik
404	Sangat memuaskan dan sesuai,...
405	Tingkatkan pelayanan
406	Oke Terimakasih
407	Bagus
408	Semangat semangat semangat !!!
409	Terus tingkatkan lagi dalam melayani masyarakat
410	Sudah bagus pertahankan
411	Tidak ada saran
412	Pelayanan sangat bagus dan memuaskan,, ramah,cepat, sat set
413	Ditingkatkan lagi
414	sudah okee
415	-
416	Baik Sekali
417	-

Wonosobo, 6 Desember 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
WONOSOBO



TARJO, S.Sos., M.Si.