



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JANUARI - MARET 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 barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik, sejak tahun 2015 telah menetapkan tiga jenis Penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tiga jenis penilaian tersebut yaitu mencakup penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara itu, salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, kegiatan penyusunan Hasil SKM Pemerintah Kabupaten Wonosobo Tahun 2024 sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi di tahun berikutnya. Hal tersebut juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 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 Kabupaten Wonosobo periode JANUARI - MARET Tahun 2024 ini dapat diterima dan bermanfaat.

Wonosobo, 23 April 2024
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil,



Tarjo, S.Sos.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196508071986071001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GRAFIK	5
BAB I PENDAHULUAN	6
A. LATAR BELAKANG MASALAH	6
B. MAKSUD DAN TUJUAN	7
C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI	7
BAB II PELAKSANAAN SURVEI	12
A. PELAKSANA SURVEI	12
B. METODE PENGUMPULAN DATA	13
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	13
D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN	13
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI	15
A. RESPONDEN SURVEI	15
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	17
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	23
A. ANALISIS HASIL SURVEI	23
B. RENCANA TINDAK LANJUT	25
C. TREN NILAI SURVEI	27
BAB V PENUTUP	29
A. KESIMPULAN	29
B. SARAN DAN REKOMENDASI	29
LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI	31
LAMPIRAN II TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KABUPATEN WONOSOBO TRIWULAN I (JANUARI-MARET) TAHUN 2024	33
LAMPIRAN III DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM	34
LAMPIRAN IV REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN	35

DAFTAR TABEL

Tabel I. Unsur Survei _____	7
Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan _____	10
Tabel III. Tim Penyusunan SKM _____	11
Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan _____	12
Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan _____	17
Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur _____	17
Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian _____	17
Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif _____	18
Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan _____	18
Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana _____	19
Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana _____	19
Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana _____	20
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan _____	20
Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan _____	23
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut _____	26

DAFTAR GRAFIK

Grafik I. Jenis Kelamin Responden _____	14
Grafik II. Usia Responden _____	15
Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden _____	15
Grafik IV. Pekerjaan Responden _____	16
Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat _____	21
Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Periode JANUARI-MARET 2024 _____	22
Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil _____	24
Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah _____	25
Grafik IX. Tren Hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil _____	26

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai amanat Pasal 40 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan keterlibatan masyarakat dalam Pelayanan Publik tidak hanya melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja namun dimulai sejak proses penyusunan dan perumusan kebijakan Standar Pelayanan hingga pembahasan hasil Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM melalui berbagai macam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan siklus yang berulang/berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan prima.

Dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang terus meningkat, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerjasama salah satunya melalui kegiatan SKM untuk mengukur kualitas pelayanan langsung.

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan langsung utamanya pada ruang lingkup tugas dan fungsi melaksanakan urusan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah memiliki pengguna layanan yang didominasi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN). Sedangkan pelayanan langsung secara luas juga digunakan oleh masyarakat seperti layanan perekaman KTP-el, perubahan Kartu Keluarga, akta kelahiran, perpindahan penduduk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sesuai dengan Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 060/012/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang menetapkan 46 jenis layanan pada 2 (dua) Bagian/Unit Kerja tersebut memerlukan umpan balik atau penilaian kepuasan dari penerima layanan untuk menyusun rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan berdasarkan data hasil survei periode JANUARI - MARET Tahun 2024 sehingga perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menjawab kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran.

Mulai Tahun 2023 pelaksanaan kegiatan SKM pada tahap pengumpulan data survei menggunakan Aplikasi SKM WONOSOBO sesuai arahan dalam Surat Edaran Bupati Wonosobo Nomor 060/0575/Org yang mengatur mengenai kewajiban pengumpulan data SKM secara digital. Proses tersebut untuk mengoptimalkan keterukuran SKM guna mendorong keterbukaan informasi publik atas hasil SKM yang dapat diakses setiap saat guna meminimalisir upaya-upaya manipulasi data survei karena etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*).

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 Periode JANUARI - MARET Tahun 2024 untuk merumuskan kebijakan dan menentukan upaya 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:

No	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 berdasarkan ketersediaan jumlah pengguna layanan pada periode JANUARI - MARET Tahun 2024 yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi:

No	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	0
4	PENCATATAN BIODATA WNI DALAM WILAYAH NKRI	0
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	2
10	PENCATATAN PENGAKUAN ANAK DI WILAYAH NKRI	0
11	PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DILUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA DI WILAYAH NKRI	0
12	PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK DI WILAYAH NKRI	1

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	2
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	1
24	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA HILANG ATAU RUSAK	4
25	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU	3
26	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PENGgantian KEPALA KELUARGA (KEMATIAN KEPALA KELUARGA)	1
27	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA	8
28	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT	0
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)	3

31	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH,PERUBAHAN DATA RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI	49
32	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK ORANG ASING (OA)	0
33	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI	38
34	PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IJIN TINGGAL TERBATAS (OA ITAS) DALAM NKRI	0
35	PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IJIN TINGGAL TETAP (OA ITAP) DALAM NKRI	0
36	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM NKRI	26
37	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DATANG DARI LUAR NEGERI	0
38	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI	0
39	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MOU KECAMATAN	0
40	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN USIA 0-60 HARI (AKTA RUTIN)	78
41	AKTA KELAHIRAN USIA LEBIH DARI 61 HARI (AKTA TPD)	6
42	PELAYANAN AKTA KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI	12
43	PELAYANAN AKTA KEMATIAN MOU KECAMATAN	0
44	PELAYANAN KONSOLIDASI VIA WA	31
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 Layanan

Jumlah keseluruhan pengguna layanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama Bulan JANUARI - MARET Tahun 2024 adalah 265 pemohon. Jumlah tersebut merepresentasikan 16 jenis layanan yang memiliki pengguna, sedangkan 30 jenis layanan lainnya tidak

terdapat permohonan selama periode triwulan pertama Tahun 2024. Layanan dengan jumlah pengguna paling banyak selama periode JANUARI - MARET Tahun 2024 adalah PELAYANAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN USIA 0-60 HARI (AKTA RUTIN) yang diselenggarakan oleh Bidang Pencatatan Sipil dengan total 78 permohonan yang berhasil dilayani.

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:

NO	KEDUDUKAN DALAM PERANGKAT DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Ketua
3	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Sekretaris
4	Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
5	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
6	Kepala Sub Bagian Umum, dan Kepegawaian pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
7	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
8	2 (dua) orang Administrator pada Database Kependudukan Pada Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Anggota
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 surveyor, perumusan Rencana Tindak Lanjut,

penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi RTL dan nilai hasil survei.

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.

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo periode pertama pada tahun anggaran 2024 dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Menetapkan tim pelaksana SKM	Minggu III April 2023
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	Minggu I Januari 2024 - Minggu IV Maret 2024
3	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Januari 2024 - Minggu IV Maret 2024
4	Mengolah data hasil survei	Minggu IV April 2024
5	Menganalisis hasil survei	Minggu IV April 2024
6	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu IV April 2024
7	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu IV April 2024
8	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV April 2024

Tabel IV. 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:

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

dimana:

S = jumlah sampel

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

N = 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 JANUARI - MARET 2024 adalah 265 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 157 responden.

Sedangkan sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 58 responden atau 37% dari target sampel yang seharusnya dicapai. Persentase keterlibatan publik dari sebagian pengguna layanan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM tersebut pada kategori sangat baik, diharapkan bisa dipertahankan sehingga proses perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dapat diselaraskan antara kemampuan penyelenggara pelayanan dengan keinginan masyarakat.

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 58 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 265 pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan JANUARI - MARET 2024 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan JANUARI - MARET 2024 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 29 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 29 orang responden merupakan pengguna layanan perempuan;

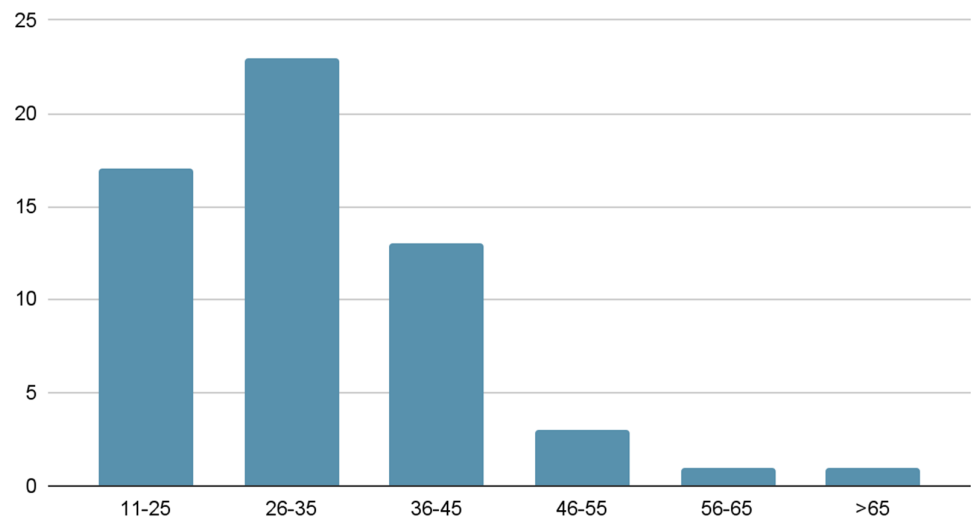
Jenis Kelamin



Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan JANUARI - MARET 2024 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 26 - 35 Tahun sebanyak 23 orang;

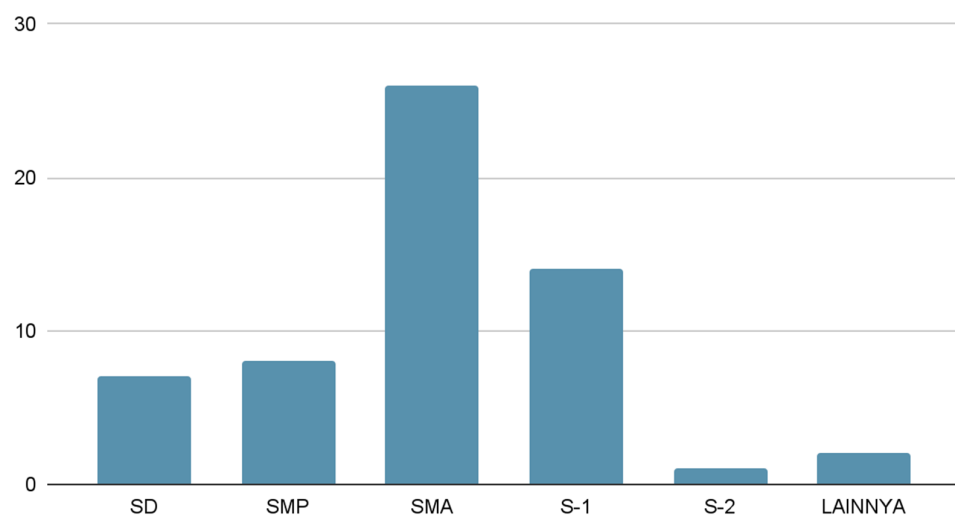
Usia Responden



Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan JANUARI - MARET 2024 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SLTA sebanyak 26 responden; dan

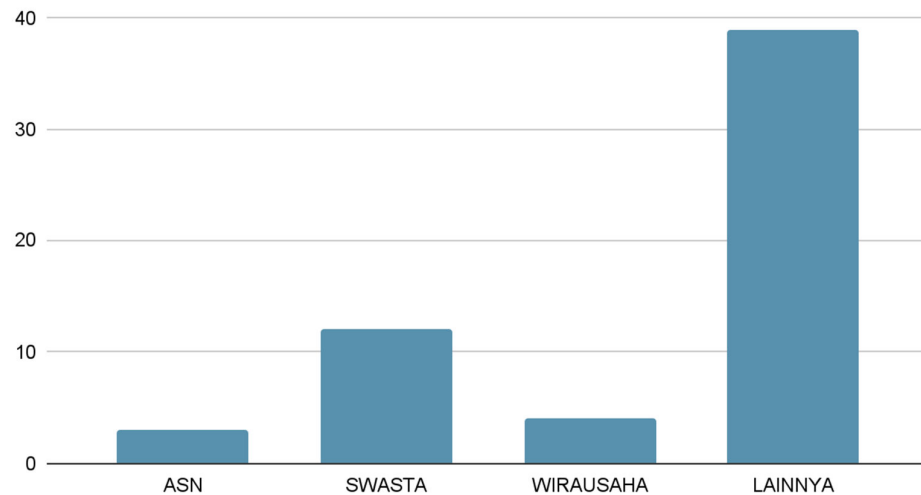
Pendidikan Terakhir Responden



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei pada layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan JANUARI - MARET 2024 didominasi oleh Lainnya sebanyak 39 responden.

Pekerjaan Responden



Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat atau 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:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- 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	1
3	Sesuai	13
4	Sangat Sesuai	44

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 44 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, 13 responden berpendapat sesuai namun ada 1 responden berpendapat kurang sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	1
2	Kurang Mudah	4
3	Mudah	18
4	Sangat Mudah	35

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

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 35 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat mudah, 18 lainnya berpendapat mudah, namun ada 1 responden berpendapat tidak mudah dan 4 responden berpendapat kurang mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	1
3	Cepat	24

4	Sangat Cepat	33
---	--------------	----

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 24 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan cepat, sedangkan 33 lainnya berpendapat sangat cepat. Namun terdapat 1 orang pengguna layanan yang merespon bahwa kurang cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	0
4	Gratis	58

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 58 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	21
4	Sangat Sesuai	37

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 37 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, dan 21 orang pengguna merespon bahwa produk pelayanan sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	2
3	Kompeten	19
4	Sangat Kompeten	37

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 37 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, 19 responden berpendapat bahwa kompetensi kompeten, sedangkan 2 lainnya berpendapat kurang kompeten.

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	1
3	Sopan dan Ramah	20
4	Sangat Sopan dan Ramah	37

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 37 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 20 lainnya berpendapat sopan dan ramah, meskipun demikian perlu diperhatikan bahwa terdapat 1 pengguna layanan yang memberikan respon bahwa terdapat petugas layanan yang dinilai kurang sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	4
3	Baik	25
4	Sangat Baik	29

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 25 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas baik, sedangkan 29 lainnya berpendapat bahwa ketercukupan dan kualitas sarana dan prasarana yang ada sangat baik, meskipun demikian perlu diperhatikan bahwa terdapat 4 pengguna layanan yang memberikan respon bahwa ketercukupan dan kualitas sarana dan prasarana yang ada kurang baik.

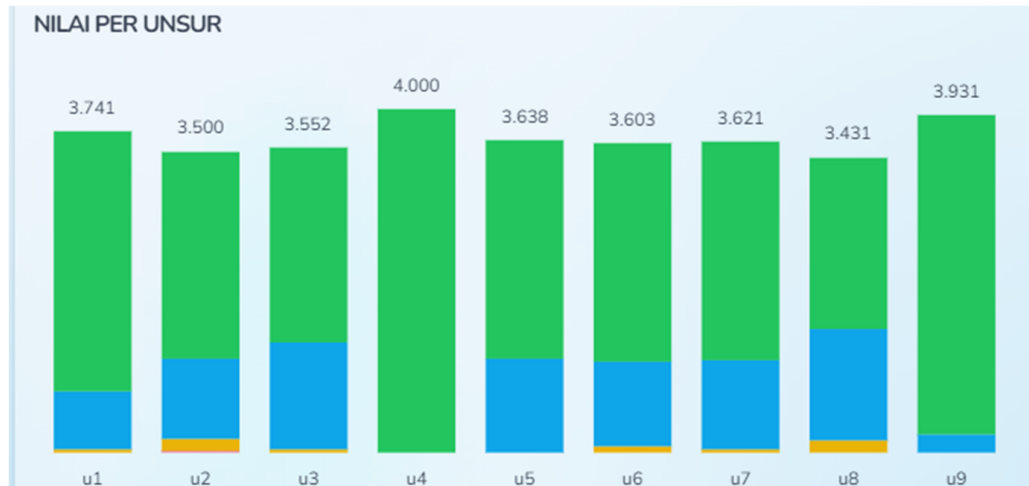
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	4
4	Dikelola dengan Baik	54

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 54 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah dikelola dengan baik, sedangkan 4 responden lainnya berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan yang ada berfungsi kurang maksimal.

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 Survei Kepuasan Masyarakat

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3,581 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 91,71 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

BAB IV

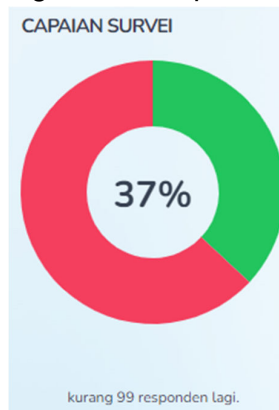
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada periode JANUARI - MARET 2024 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respon dari pengguna layanan terhadap 46 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 16 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 265 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 30 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 265 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 157 responden dari 265 pengguna layanan yang terdaftar.

Ketercapaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebesar 37% atau sebanyak 58 responden yang telah mengisi formulir survei dan masih ada kekurangan 99 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa besar atau kecil capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei tidak mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Periode JANUARI - MARET 2024

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 34 petugas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, dimana 6 petugas layanan sesuai pada Tabel XIV diantaranya telah melayani 265 pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama periode pencatatan data pada JANUARI - MARET 2024.

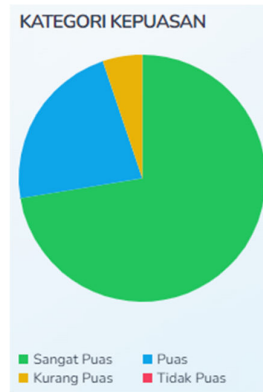
Keberhasilan pelibatan masyarakat maupun ASN sebagai pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM masih sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau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

NO	PETUGAS	PENGGUNA	RESPONDEN	IKM
1	AGUNG YOGA PRAKASA	0	0	0
2	AHMAD SOBIRUN	0	0	0
3	ARUM WARDHANI	0	0	0
4	ASEP MARDIYANSAH	0	0	0
5	DANIK KURNIA JANATIN	7	6	99,54
6	DIMAS DIKI AJI PRASETYO	0	0	0
7	FAELA LUQLUADAH	30	3	88,29
8	FAIZ AMRILLAH	0	0	0
9	FANDI AHMAD NURRUDIN	51	4	96,53
10	HERLINA OCTAVIANI	0	0	0
11	JESSI VITRIANA	0	0	0
12	KHOIRIYAH	5	3	86,11
13	MELIA	0	0	0
14	MUCHAMAT SAEFUDIN	0	0	0
15	NIKEN UTAMI	40	9	88,89
16	OCTAMAWATI SRH	0	0	0
17	PENI SUKMA NUR PRATIWI	0	0	0
18	RAGIL WICAKSONO	0	0	0
19	ROZIYAH	0	0	0
20	SAGITA MEGA SUMAYA	0	0	0
21	SAPTO AJI PURNOMO	12	2	81,94
22	SHOFI NUR HANDAYANI	0	0	0
23	SHOFI NUR MUAWANAH	0	0	0
24	SRIADI TRIANDIKA	0	0	0
25	TRI RAHAYU	0	0	0
26	TRI WAHYUNI	27	10	87,782
27	VIKRI ADHA ARDIAN	1	1	88,89

28	YONI RISQILANA	0	0	0
29	ZULFAN NARDADI	5	2	97,22
30	KHOIRURROFIQ	0	0	0
31	WAHYU INDRA HIDAYATI	0	0	0
32	YANUAR ZAIHULHAQ	0	0	0
33	TONI AGUS TRIYONO	34	11	92,17
34	AHMAD ARIFUDIN	0	0	0
	TOTAL	212	51	

Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabel XIV dapat dilihat bahwa 1 petugas layanan yang mendapatkan permohonan layanan terbanyak adalah FANDI AHMAD NURRUDIN sebanyak 51 pengguna dengan perolehan IKM 96,53 hal ini perlu mendapatkan pembinaan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kedepannya.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sedangkan dari sisi pengguna layanan Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 42 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan, 13 responden menyatakan puas dan 3 responden lainnya menyatakan kurang puas.

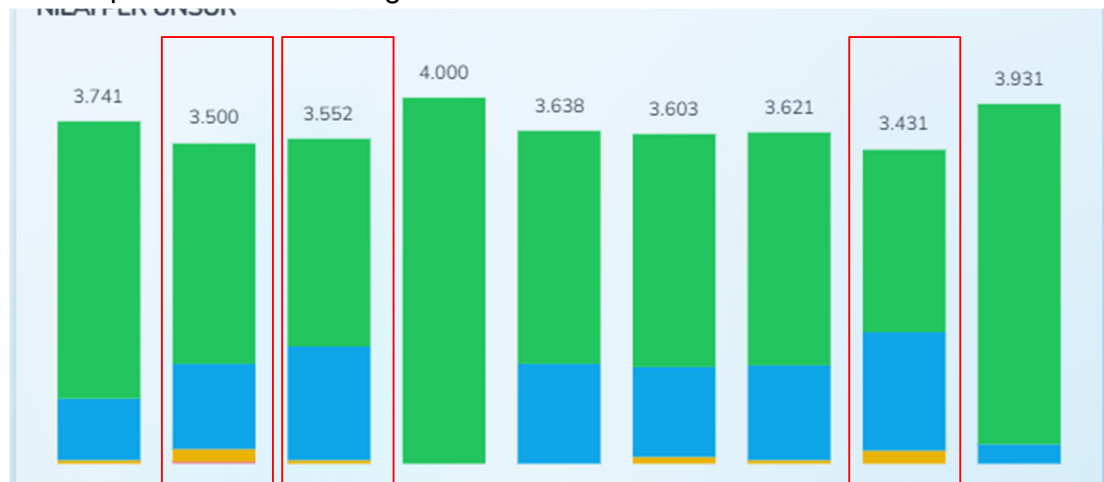
Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong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

Hasil perhitungan nilai unsur sebagaimana tercantum dalam Grafik V menunjukkan nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode JANUARI - MARET 2024 sebesar 91,71 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik, namun

beberapa catatan dari hasil analisis saran dan masukan dari responden sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV utamanya berkaitan dengan unsur sarana dan prasarana, waktu penyelesaian agar lebih mudah dan dimengerti, dan ada dua unsur yang sama yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dan unsur kompetensi pelaksana.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode JANUARI - MARET 2024 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat di BAB sebelumnya, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan terutama diprioritaskan pada 3 nilai unsur terendah untuk ditindaklanjuti berdasarkan data survei dengan tanda merah pada Grafik VII sebagai berikut:



Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah

Prioritas perbaikan kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur kedelapan atau sarana dan prasarana dengan nilai 3,431 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur kedua atau sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,500 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur ketiga atau waktu penyelesaian dengan nilai 3,552. Nilai unsur keempat atau biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi dan tidak ada pengguna yang mengisi tidak puas jadi lebih diprioritaskan ketiga unsur terendah untuk dicantumkan dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei.

Penyusunan RTL dapat dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari saran dan masukan pada formulir survei atau dari data primer yang bersumber dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) pembahasan hasil SKM dengan melibatkan *stakeholder* terkait. Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
1	U2	1. Mendekatkan layanan pada masyarakat dengan inovasi layanan Layanan Administrasi Kependudukan di desa/kelurahan (Pesta Dansa) berbasis layanan desa/kelurahan, dengan ditetapkannya Perbup 37 Tahun 2023 Tentang Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan. 2. Membangun mekanisme sistem layanan administrasi kependudukan berbasis Web, yang menjangkau semua jenis layanan dan inovasi di bidang administrasi kependudukan. 3. Sosialisasi terhadap sistem, mekanisme dan	✓	✓	✓	✓	2024	Kepala Disdukcapil

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
		prosedur pelayanan terbaru lebih intensif kepada pengguna layanan, bisa secara tatap muka ketika acara desa, siaran radio, banner, brosur adminduk, dan buku saku adminduk. 4. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan berbasis web.						
3	U3	1. Berdasarkan hasil Forum Komunikasi Publik Disdukcapil Wonosobo beberapa jenis layanan waktu penyelesaian dokumen dipersingkat.	✓	✓	✓	✓	2024	Kepala Disdukcapil
4	U8	1. Menambah sarana prasarana	✓	✓	✓	✓	2024	Kepala Disdukcapil

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
		penunjang pelayanan yang berbasis elektronik.						

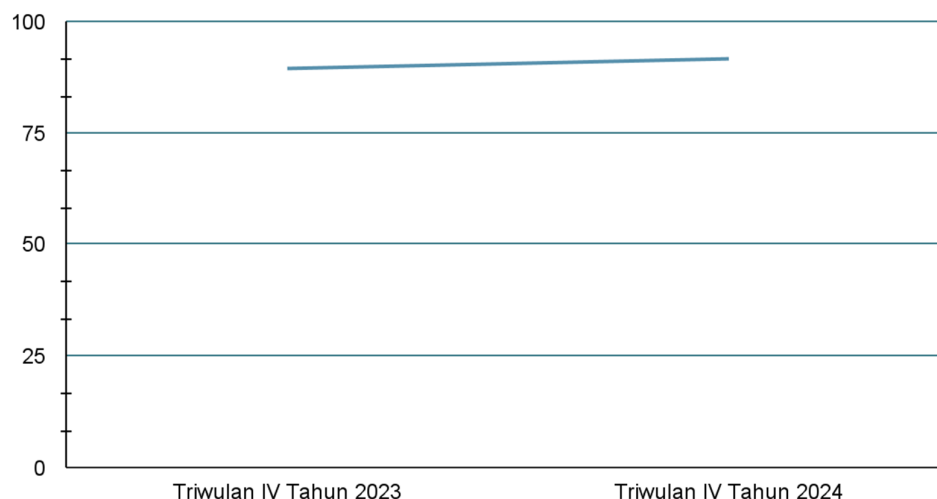
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XV dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja pada Bagian Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi kerumahtanggaan dan pengelolaan kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatkan 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. Pada Tahun 2023 merupakan langkah awal implementasi kebijakan Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, sehingga di tahun tersebut mulai dilaksanakan kegiatan SKM untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan berdasarkan umpan balik dari pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

TREN NILAI IKM DISDUKCAPIL



Grafik IX. Tren Hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada periode JANUARI - MARET 2024 mengalami peningkatan sebesar 2,18 poin. Hasil survei di atas, telah menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kurun waktu dua tahun tersebut telah berhasil mempertahankan predikat pelayanan pada kategori sangat baik di Tahun 2023 dan Tahun 2024.

Meskipun demikian, mempertahankan bukanlah sesuatu yang mudah oleh karena itu dibutuhkan kerja sama yang baik dari masyarakat selaku pengguna layanan maupun pelaksana pelayanan, masing-masing telah diatur hak dan kewajibannya sesuai kejelasan yang tertuang dalam Standar Pelayanan.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, 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 kedelapan atau sarana dan prasarana dengan nilai 3,431, diikuti unsur kedua yakni sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,500 dan unsur ketiga atau waktu penyelesaian dengan nilai 3,552.

Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah kebijakan mengarah pada perbaikan Sarana dan Prasarana. Dalam rangka optimalisasi sarana dan prasarana dalam pemenuhan pelayanan perlu adanya penganggaran yang berbasiskan data sehingga pemanfaatan anggaran tersebut bisa lebih tepat sasaran sesuai

dengan kebutuhan yang disampaikan responden melalui saran dan masukan maupun aduan dari pengguna layanan.

Selain prioritas terhadap sarana dan prasarana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo juga perlu secara bertahap untuk menyusun kebijakan perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan dan Standar Pelayanan guna meningkatkan proses jangka waktu penyelesaian suatu produk layanan melalui simplifikasi prosedur. Dalam rangka optimalisasi kebijakan standar pelayanan perlu melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik yang dapat menjadi sarana komunikasi dua arah untuk menyesuaikan/menyelaraskan keinginan masyarakat dan kemampuan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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 adalah 91,71 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.

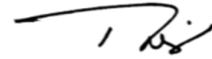
Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, sistem, mekanisme, prosedur dan waktu penyelesaian menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

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

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang ikut terlibat mengampu pelaksanaan kebijakan pelayanan publik melalui kegiatan peningkatan kapasitas, pelatihan petugas dan pengawasan atasan;
2. Penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis elektronik;
3. Pengembangan instrumen evaluasi dan monitoring pelayanan publik melalui mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* yang terukur dan berkesinambungan; dan

4. Strategi pengembangan budaya dan kultur kerja terutama pengarusutamaan mengenai pentingnya dampak hasil SKM melalui survei yang dilaksanakan secara organik.

Wonosobo, 23 April 2024
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil,



Tarjo, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196508071986071001

LAMPIRAN I
KUESIONER SURVEI

NO	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 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 c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Wonosobo, 23 April 2024
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil,



Tarjo, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196508071986071001

LAMPIRAN II
TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KABUPATEN WONOSOBO
TRIWULAN I (JANUARI - MARET) TAHUN 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,741	93,53
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,500	87,50
3	Waktu Penyelesaian	3,552	88,80
4	Biaya/Tarif	4,000	100,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,638	90,95
6	Kompetensi Pelaksana	3,603	90,08
7	Perilaku Pelaksana	3,621	90,52
8	Sarana dan Prasarana	3,431	85,77
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,931	98,27
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,668	
	Nilai NRR setelah dikonversi		91,71
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	

Wonosobo, 23 April 2024
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil,



Tarjo, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196508071986071001

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI



LAMPIRAN IV
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Ada beberapa no wa pelayanan yg konfirmasinya lama, mungki bs lbh dipercepat lagi agar apabila persyaratan ada yg kurang bs segera dilengkapi, yang lain sdh ok
2	Akan lebih mempermudah masyarakat apabila pelayanan online dengan pengambilan hasil online tersebut bisa di print atau di ambil di tinggal desa. Sehingga lebih mempermudah dan mempercepat pelayanan
3	Bagaimana klo parkir nya di kasih atas agar tdk kepanasan
4	Bagus
5	baik
6	Baik mohon dipertahankan
7	Baik sekali
8	cukup bagus
9	Cukup baik
10	Cukup baik, tp kalau daftar online kalau belum pernah agak ribet
11	Cukup puas
12	Di depan parkir semrawut,
13	Di perluas lagi ruang kerja nya
14	di tambah lagi petugas untuk ruang informasi
15	diharapkan untuk pelayanan atau pengambilan berkasnya di percepat lagi.

16	diperbaiki sarprasnya
17	Diperluas lagi gedungnya
18	Diperluas ruang pelayanannya
19	Ditingaktakan lagi dalam pelayanan
20	Ditingkatkan lagi
21	gedung diperluas
22	Gedung kurang luas
23	good ... 😊
24	Harus dijaga kualitasnya
25	Jangan dulu puas tingkatkan terus pelayanan demi kesejahteraan masyarakat
26	Kursi ruang tunggu di tambah tempat parkir di kasih yang redup
27	lahan parkir kurang tertib
28	Lakukan pekerjaan dengan lebih baik lagi. Bila perlu jangan sampai judes sama customer
29	Lanjutkan
30	layanan online wa dipercepat
31	Lebih baik lagi
32	Lebih baik lagi
33	lebih baik lagi pelayanannya

34	Lebih baik lagi sarana dan prasananya
35	Lebih baik lg
36	Lebih cepat lagi proses nya
37	Lebih di perhatikan lagi terkait antrian yang masih panjang
38	Lebih ditingkatkan lagi
39	lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana
40	Lebih maju lagi
41	Lebih memperluas tempat tunggu
42	Lebih mempermudah pelayanan
43	Lebik baik
44	Mantap dan sangat ramah
45	Menurut saya sudah cukup baik untuk playanan antrian lebih di kondusifkan lagi
46	Mohon gedung pelayanan yg lebih bagus dengan fasilitas pendukung yang ramah anak dan difabel
47	Parkiran di tutup biar gak panas
48	Pelayanan antrian agar bisa maksimal lagi. Agar tidak membingungkan bagi yang baru mengikuti pelayanan
49	Pelayanan bagus , sopan dan ramah kerja cepat
50	Pelayanan baik
51	Pelayanan baik dan ramah sopan

52	Pelayanan baik, semoga kedepannya vasiliyas di dukcapil lebih baik lagi
53	Pelayanan cepat
54	Pelayanan cepat dan ramah
55	Pelayanan cukup baik
56	Pelayanan cukup baik dan sudah cepet
57	Pelayanan di mudahkan
58	Pelayanan saat ini sudah baik dan dipermudah dengan adanya pelayanan online. Semoga kedepannya semakin baik. Terima kasih
59	Pelayanan sangat baik, tingkat kan lagi
60	Pelayanan sangat ramah, terimakasih
61	Pelayanan seharusnya merata di desa2 agar lebih efektif
62	Pelayanan sudah bagus cuman ruangan blm ada AC biar pegawai dan masyarakat lebih nyaman
63	Pelayanan sudah bagus semoga dapat berjalan lancar sampe seterusnya
64	Pelayanan sudah baik, tolong dipertahankan
65	Pelayanan yang sudah baik dan sesuai ditingkatkan lagi ,dan trimksh sekali sudah tidak ada denda akan sangat meringnkan warga
66	Pelayanannya cukup memuaskan
67	pelsyanan sudah baik cepat ramah
68	Penataan tempat parkir lebih di rapikan lagi

69	Perkiran lebih di rapikan
70	Pertahankan keramahannya
71	Pertahankan pelayanan yang sudah baik ini
72	Pertahankan pelayanannya
73	Pertahankn pelayanan yang baik
74	Petugas di pelayanan informasi kurang ramah
75	Puas
76	Sangat bagus
77	Sangat cepat pelayanannya..lanjutkan
78	Sangat membantu dan mempercepat dalam pembuatan dokumen
79	Sangat memuaskan
80	Sangat puas dan cukup baik untuk pelayanan
81	Sangat ramah pelayanan nya
82	sangat sesuai
83	Saran lebih ditingkatkan lagi terutama untuk lansia atau orang tua yang tidak paham sama sekali mengenai kemajuan IT untuk dibantu sebagaimana mestinya, terima kasih dan sukses selalu
84	Saran saya cuman untuk parkirannya saja yang kurang luas, terimakasih.
85	Saran unk ganti KTP , ganti status atau apa bisa ganti foto KTP jangan otomatis pake foto yg lama

86	Saran: Untuk tempat tunggu leboh baik diberi kanopo ataupun atap agar todak terlalu panas.
87	Sarana prasarana kurang luas
88	Sebaiknya di mudahkan untuk layanan informasi agar tidak di persulit menggunakan aplikasi
89	Selalu pertahankan keramahan dan pelayanan yg baik
90	Selalu tingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi :)
91	Semakin sukses
92	Semoga bisa diperbaiki lagi masalah permintaan ubah foto KTPnya.
93	Semoga bisa lebih baik lagi untuk ke depannya
94	Semoga pelanan lebih baik
95	Sudah bagus
96	Sudah bagus, mohon untuk ditingkatkan lagi
97	Sudah baik dan sesuai prosedur
98	Sudah baik semua
99	Sudah cukup baik
100	Sudah cukup baik terimakasih
101	sudah cukup puas dengan pelayananya
102	Sudah jos 👍😎
103	Sudah lebih dari cukup

104	Sudah Oke..
105	Sudah prima dalam memberi pelayanan.
106	sudah sesuai
107	Tambah lagi staf bagian pelayanan untuk pengambilan dokumen / scancode, karna 1 orang doang menurut saya kurang.
108	Tempat duduk ya di tambain lagi mbak
109	Tempat duduknya minta di tambahin,,, supaya lebih tambah nyaman
110	Tempat parkir kurang tertata rapi
111	Tempat parkirnya mbak, tolong dikasih atap biar gak kepanasan / kehujan.
112	Tempat pelayanan sempit
113	Tempat untuk menunggu selama pelayanan kurang nyaman
114	Terus pertahankan kualitas pelayanan terbaik ini
115	Terus tingkatkan pelayanan masyarakat dengan tanpa membebankan, dan menyulitkan.
116	Terus tingkatkan pelayanan yg terbaik dan
117	Tetap menjadi yg terbaik
118	tetap smngat dalam melayani masyarakat
119	Tetap tingkatkan pelayanan dan tetap jaga integritas
120	Tidak ada
121	Tidak ada

122	Tingkatkan
123	Tingkatkan pelayanan lebih baik dan jd yg terbaik
124	Tingkatkan pelayanan yang sudah bagus ini
125	Tingkatkan terus pelayanan
126	Udah bagus
127	Untuk antriannya tolong lebih di tertibkan lagi. Selebihnya sudah sangat bagus.
128	untuk area parkir sebaiknya diberikan atap agar tidak kehujanan/ kepanasan
129	Untuk layanan sudah cukup baik
130	Untuk pesyaratan lebih dimudahkan, khususnya admin pesta dansa

Wonosobo, 23 April 2024
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil,



Tarjo, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196508071986071001