

TAHUN 2024

LAPORAN KINERJA TRIWULAN I



**Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Wonosobo**





KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dapat menyusun Laporan Kinerja Triwulan I Tahun 2024. Laporan ini merupakan salah satu perbaikan kinerja organisasi yang harus dan terus dilakukan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan transparan.

Laporan Kinerja Triwulan I Tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo merupakan salah satu wujud akuntabilitas publik terhadap upaya – upaya yang telah dilaksanakan dalam rangka melaksanakan tugas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Penyusunan laporan ini juga merupakan upaya menjaga kepercayaan masyarakat melalui kinerja yang dilaksanakan secara terbuka untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta pencapaian target yang ditargetkan.

Selanjutnya kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran tingkat pencapaian kinerja yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pencapaian sasaran strategis berdasarkan indikator yang ditetapkan, sekaligus sebagai bahan untuk mengupayakan perbaikan dan peningkatan kinerja agar lebih berorientasi pada hasil yang relevan, efektif, efisien dan berkelanjutan sehingga dapat mendukung kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam mewujudkan Good Governance dan pelayanan yang membahagiakan masyarakat.

Wonosobo, 23 April 2024

Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Wonosobo



TARJO, S.Sos., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 196508071986071001



IKHTISAR EKSEKUTIF

Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam RPJMD Kabupaten Wonosobo 2021-2026 adalah mendukung misi pertama, yaitu “Mewujudkan kehidupan politik yang demokratis dan tata kelola pemerintahan yang baik, mempercepat reformasi birokrasi, peningkatan pelayanan publik untuk pemenuhan pelayanan dasar masyarakat”. Laporan Kinerja Triwulan I Tahun 2024 ini memuat rencana, tujuan, sasaran, capaian dan realisasi indikator kinerja dari sasaran strategis yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2021- 2026.

A. Tujuan :

Meningkatkan kualitas pelayanan publik urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

B. Sasaran :

1. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan
2. Meningkatnya pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
3. Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik.

Untuk mencapai sasaran tersebut telah ditetapkan 10 (sepuluh) indikator kinerja yang dijabarkan ke dalam 4 (empat) program, 12 (duabelas) kegiatan dan 27 (dua puluh tujuh) sub kegiatan.

Keberhasilan dalam mencapai sasaran yang ditargetkan merupakan wujud kerja keras semua pihak baik secara internal maupun kerjasama, koordinasi dan sinergi dengan instansi lain yang terkait dengan pelayanan administrasi penduduk. Meski demikian tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat kendala dalam melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan administrasi kependudukan, seperti masih perlunya peningkatan pemahaman masyarakat maupun perangkat daerah terutama yang berkaitan dengan regulasi baru yang harus dilaksanakan.

Guna mendukung urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada tahun 2024, Pemerintah Kabupaten Wonosobo mengalokasikan anggaran sebesar Rp7.797.478.928 yaitu untuk kegiatan yang langsung dengan pencapaian kinerja adalah sebesar Rp1.495.349.360 dan terealisasi pada triwulan I sebesar Rp393.964.879 atau 0,91 %, sedangkan selebihnya merupakan belanja penunjang sebesar Rp6.302.129.568 yang terealisasi pada triwulan I sebesar Rp995.288.620 atau 15,79 %. Secara keseluruhan alokasi anggaran pada triwulan I tahun 2024 tersebut, terealisasikan sebesar Rp1.389.253.499 atau 17,87%.



Evaluasi atas pencapaian kinerja dan permasalahan yang ditemui pada setiap sasaran menunjukkan adanya tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo , yaitu :

1. Meningkatkan upaya pemahaman masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan ;
2. Tetap berkomitmen meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan dengan inovasi baru;
3. Meningkatkan kerjasama layanan administrasi kependudukan dan bisa bermanfaat langsung bagi masyarakat.
4. Meningkatkan kompetensi petugas.
5. Mengedepankan perkembangan teknologi dan informasi, terutama berkaitan dengan keamanan dan pengelolaan database kependudukan.

Hasil evaluasi yang disampaikan dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah ini digunakan sebagai dasar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo untuk perbaikan kinerja maupun penyusunan laporan di tahun yang akan datang.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
IKHTISAR EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Pelaporan Kinerja	1
1.3 Gambaran Umum Organisasi	1
1.4 Struktur Organisasi	3
1.5 Isu Strategis	5
BAB II PERENCANAAN KINERJA	8
2.1 Rencana Strategis	8
A. Visi dan Misi	8
B. Tujuan	9
C. Sasaran Strategis	9
2.2 Penetapan Indikator Kinerja Utama (IKU)	9
2.3 Strategi dan Kebijakan	10
A. Strategi	10
B. Kebijakan	10
C. Program	11
D. Kegiatan	11
2.4 Rencana Kinerja Tahunan (RKT)	13
2.5 Perjanjian Kinerja	14
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	15
3.1 Capaian Kinerja Organisasi	15
1. Sasaran Strategis 1 : Terwujudnya tertib administrasi kependudukan	18
a. Rasio Kepemilikan KTP berbasis NIK	18
b. Rasio Kepemilikan KIA	18
c. Rasio kepemilikan akta kematian	19
d. Persentase anak yang memiliki akte kelahiran	19
e. Persentase penduduk rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen	19
2. Sasaran Strategis 2 : Meningkatnya pemanfaatan data dan dokumen kependudukan	19
a. Persentase peningkatan Jumlah lembaga/perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan	19
b. Persentase cakupan updating data kependudukan	20
c. Persentase ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan pembangunan ..	20
3. Sasaran Strategis 3 : Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik	20
a. Indeks Kepuasan Masyarakat	20
b. Nilai Evaluasi SAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	21
3.2 Evaluasi dan Analisis Capaian Kinerja	21
3.3 Realisasi Anggaran	22



3.4 Capaian Pelaksanaan Program dan Kegiatan	23
1. Program Pendaftaran Penduduk	23
2. Program Pencatatan Sipil	24
3. Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	25
3.5 Hambatan dan Kendala	26
3.6 Inovasi Pelayanan	28
1. Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan	28
2. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	28
3. Sekretariat	28
BAB IV PENUTUP	29
4.1 Kesimpulan	29
4.2 Rencana Tindak Lanjut	29



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Visi, Misi Daerah Dan Peran Strategis	7
Tabel 2. Program Kerja	12
Tabel 3. Rencana Kinerja Tahunan	13
Tabel 4. Perjanjian Kinerja Tahun 2024	14
Tabel 5. Penilaian Kinerja Organisasi	16
Tabel 6. Capaian Indikator Kinerja Triwulan I Tahun 2024	17
Tabel 7. Program, Alokasi Dan Realisasi Anggaran Umum Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Triwulan I Tahun 2024	23
Tabel 8. Matrik Permasalahan Dan Solusi Pada Urusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	27



DAFTAR LAMPIRAN

Perjanjian Kinerja Kepala Dinas Tahun 2024
Rasio Kepemilikan KIA Triwulan I Tahun 2024
Persentase Anak Yang Memiliki Akta Kelahiran Triwulan I Tahun 2024
Rasio Kepemilikan KTP Berbasis NIK Triwulan I Tahun 2024
Persentase Penduduk Rentan yang Terselesaikan Dalam Pengurusan Dokumen Triwulan I Tahun 2024
Persentase Penerbitan Akta Kematian Triwulan I Tahun 2024
Data Agregat Kependudukan Triwulan I Tahun 2024
Cakupan Updating Triwulan I Tahun 2024
Perjanjian Kerjasama (PKS) Dengan Lembaga Lain Triwulan I Tahun 2024
Laporan Reliasasi Keuangan Triwulan I Tahun 2024
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perangkat Daerah harus menyusun Laporan Kinerja sebagai bentuk akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada setiap instansi pemerintah atas penggunaan anggaran yang telah dialokasikan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP).

Akuntabilitas dalam Laporan Kinerja merujuk pada kewajiban instansi pemerintah untuk memberikan penjelasan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai pencapaian kinerja dan menggambarkan seberapa baik dalam melaksanakan tugas dan tujuan yang telah ditetapkan, serta bagaimana penggunaan sumber daya yang diberikan dan dikelola dengan transparan.

Laporan kinerja menyajikan dan mengukur pencapaian target kinerja yang sudah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja dengan membandingkan antara target dengan realisasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Laporan kinerja ini menjadi alat untuk memberikan informasi kepada publik mengenai sejauh mana perangkat daerah efektif dalam melaksanakan program dan kegiatan yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan menggunakan anggaran yang telah dialokasikan.

1.2.Tujuan Pelaporan Kinerja

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 53 Tahun 2014 disebutkan bahwa tujuan penyusunan laporan kinerja adalah untuk :

- a. Memberikan informasi kinerja yang terukur kepada pemberi mandat atas kinerja yang telah dan seharusnya dicapai;
- b. Sebagai upaya perbaikan berkesinambungan bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya.

1.3.Gambaran Umum Organisasi

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.



Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.

Dalam perkembangan dinamika saat ini khususnya Pencatatan Kelahiran tidak hanya dipandang sebagai masalah hukum semata, tetapi juga dikaitkan pula dengan kepentingan statistik dan pemanfaatan data untuk kepentingan institusi. Terkait dalam rangka pemenuhan hak anak sesuai Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, dimana pencatatan peristiwa kelahiran telah mengakomodasikan tiga fungsi, yaitu:

a. Fungsi Hukum

Pengakuan negara terhadap identitas anak yang diwujudkan dalam Akta Kelahiran.

b. Fungsi Statistik

Mengumpulkan data kelahiran terkini yang didapatkan dari proses pencatatan kelahiran.

c. Fungsi Kerjasama Kelembagaan

Menyediakan data kelahiran bagi pemangku kepentingan yang terkait. Data kependudukan yang lengkap dan akurat dapat dijadikan sumber data yang diperlukan dalam perencanaan Pembangunan Nasional maupun Pembangunan Daerah.

Adapun yang merupakan pelayanan umum kependudukan dan pencatatan sipil adalah :

a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- 1) Pencatatan biodata Penduduk;
- 2) Penerbitan Kartu Keluarga;
- 3) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
- 4) Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
- 5) Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan terhadap Pendaftaran Peristiwa Kependudukan; dan
- 6) Pendataan Pendudukn rentan Administrasi Kependudukan

b. Pelayanan Pencatatan Sipil

- 1) Kelahiran;
- 2) Lahir mati;



- 3) Perkawinan;
- 4) Pembatalan perkawinan;
- 5) Perceraian;
- 6) Pembatalan perceraian;
- 7) Kematian;
- 8) Pengangkatan anak;
- 9) Pengakuan anak;
- 10) Pengesahan anak;
- 11) Perubahan nama;
- 12) Perubahan status kewarganegaraan;
- 13) Peristiwa penting lainnya;
- 14) Pembedulan akta; dan
- 15) Pembatalan akta.

c. Data Kependudukan

- 1) Data perorangan; dan
- 2) Data Agregat

Adanya Undang – Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka Pemerintah Daerah harus melaksanakan apa yang telah diamanatkan dengan menyiapkan semua perangkatnya karena Kependudukan dan Catatam Sipil merupakan urusan wajib non pelayanan dasar, yang merupakan hak bagi seluruh warga negara.

1.4.Struktur Organisasi

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonosobo, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk dalam fungsi Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Dapat dijelaskan bahwa menurut Peraturan Bupati Nomor 1 tahun 2023, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membawahi 1 (satu) Sekretaris dan 3 (tiga) Kepala



Bidang. Adapun susunan organisasi dinas dan uraian ringkas mengenai tugas masing – masing unit eselon dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dipimpin oleh Kepala yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah.

2. Sekretaris

Sekretaris berada di bawah Kepala Dinas dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas dan dibantu oleh Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta dibantu oleh beberapa staf dalam rangka pelaksanaan tugas pada sekretariat. Sekretaris merupakan unsur pembantu pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dan mempunyai tugas melaksanakan perumusan konsep dan pelaksanaan kebijakan, pengkoordinasian, pemantauan, evaluasi serta pelaporan lingkungan Dinas.

3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk merupakan unsur pelaksana bidang pelayanan pendaftaran penduduk, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas dan bertugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, pelaksanaan kebijakan, pembinaan, koordinasi, kolaborasi, pemantauan, evaluasi, pelaporan di bidang identitas penduduk, pindah datang penduduk, dan pendataan penduduk.

4. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana bidang pelayanan pencatatan sipil, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas dan bertugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, pelaksanaan kebijakan, pembinaan, koordinasi, kolaborasi, pemantauan, evaluasi, pelaporan di bidang kelahiran, perkawinan, perceraian, perubahan status anak, kewarganegaraan, dan kematian.

5. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data merupakan unsur pelaksana bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada



Kepala Dinas dan bertugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, pelaksanaan kebijakan, pembinaan, koordinasi, kolaborasi, pemantauan, evaluasi, pelaporan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta kerjasama dan inovasi pelayanan.

6. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah Jabatan Fungsional jenjang keahlian dan/atau jenjang ketrampilan, berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada pejabat pimpinan tinggi pratama, pejabat administrator atau jabatan pengawas yang memiliki keterkaitan pelaksanaan tugas Jabatan Fungsional.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didukung Sumber Daya Manusia (SDM) sejumlah 56 (lima puluh enam) orang, terdiri dari 37 (tiga puluh tujuh) ASN (16 (enam belas) ASN PNS dan 21 (dua puluh satu) ASN PPPK) dan 19 (sembilan belas) Non ASN.

1.5. Isu Strategis

Selanjutnya dalam rangka mendukung tercapainya Visi Kabupaten Wonosobo “TERWUJUDNYA WONOSOBO YANG BERDAYA SAING, MAJU, DAN SEJAHTERA”, khususnya misi 1 yaitu “Mewujudkan kehidupan politik yang demokratis dan tata kelola pemerintahan yang baik, mempercepat reformasi birokrasi, peningkatan pelayanan publik untuk pemenuhan pelayanan dasar masyarakat”, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Secara khusus dapat dikatakan bahwa Visi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mewujudkan pelayanan prima dalam tata kelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menuju terwujudnya Wonosobo yang berdaya saing, maju, dan sejahtera. Misi pelayanan adalah :

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Meningkatkan pelayanan yang akuntabel, transparan, dan tepat waktu;
3. Membangun data base kependudukan yang valid dan akurat melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
4. Meningkatkan pengelolaan/penataan tertib administrasi kependudukan yang akurat.

Mengacu pada pentingnya pelayanan pendaftaran penduduk, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kompetensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten



Wonosobo. Peningkatan kompetensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilatarbelakangi untuk lebih memberikan pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) kepada masyarakat.

Sesuai RPJMD Kabupaten Wonosobo tahun 2021- 2026 maka strategi yang dilaksanakan adalah dengan :

1. Meningkatkan pemenuhan hak atas administrasi penduduk untuk pelayanan publik melalui pengembangan inovasi dan penyederhanaan sistem layanan untuk pemenuhan hak kependudukan dengan prioritas pada :
 - a. Peningkatan layanan akta kelahiran dan KIA;
 - b. Peningkatan pemanfaatan data kependudukan;
 - c. Jemput bola administrasi kependudukan, terutama untuk penduduk rentan; dan
 - d. Peningkatan tertib administrasi kependudukan.
2. Meningkatkan perlindungan atas dokumen kependudukan melalui peningkatan pengelolaan dan pemanfaatan data kependudukan untuk pelayanan publik dengan prioritas pada :
 - a. Updating data kependudukan;
 - b. Pemeliharaan jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan
 - c. Ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan perencanaan makro dan sektoral yang dapat diakses.

Adapun isu strategis yang melingkupi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo antara lain sebagai berikut :

1. Perlunya percepatan pelayanan administrasi kependudukan dengan bekerja sama dan bersinergi dengan pihak terkait.
2. Pengembangan dan pemanfaatan sistem pelayanan kependudukan secara digital mengikuti perkembangan teknologi.
3. Pengelolaan dan pemanfaatan data kependudukan untuk pelayanan publik.
4. Perubahan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terdistribusi menjadi SIAK Terpusat yang berpengaruh pada daerah, yaitu daerah tidak bisa mengolah data sendiri, sehingga harus mengajukan permohonan ke pusat. Hal ini menyebabkan penyajian data kependudukan menjadi lama.
5. Perlunya peningkatan kompetensi para petugas pelayanan seiring kemajuan teknologi.
6. Sarana prasarana pelayanan administrasi yang masih belum memadai, karena sudah banyak alat yang rusak dan banyak perlu pembaruan sistem mengikuti perkembangan teknologi terbaru.



7. Mobilisasi penduduk yang tinggi menjadi tantangan dalam upaya mewujudkan tertip administrasi kependudukan, sehingga harus diimbangi dengan pendataan penduduk yang baik.

Peran strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam menghadapi isu strategis dan Visi Misi daerah bisa dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1
Visi, Misi Daerah dan Peran Strategis

Visi : Terwujudnya Wonosobo yang Berdaya Saing, Maju dan Sejahtera			
Misi 1 : Mewujudkan kehidupan politik yang demokratis dan tata kelola pemerintahan yang baik, mempercepat reformasi birokrasi, peningkatan pelayanan publik untuk pemenuhan pelayanan dasar masyarakat			
Tujuan	Sasaran	Strategi	Kebijakan
Meningkatkan tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik	1. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan 2. Meningkatnya pemanfaatan data dan dokumen kependudukan 3. Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik	1. Meningkatkan pemenuhan hak atas administrasi penduduk untuk pelayanan publik. 2. Meningkatkan perlindungan atas dokumen kependudukan 3. Meningkatkan kepuasan masyarakat dan akuntabilitas kinerja instansi	1. Pengembangan inovasi dan penyederhanaan sistem layanan untuk pemenuhan hak kependudukan. 2. Peningkatan pengelolaan dan pemanfaatan data kependudukan untuk pelayanan publik. 3. Peningkatan pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja.



BAB II

PERENCANAAN KINERJA

2.1.Rencana Strategis

Sesuai tugas pokok dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo telah mempunyai Rencana Strategis yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu 5 tahun yaitu untuk tahun 2021 – 2026 dengan selalu memperhitungkan perubahan lingkungan. Rencana Strategis yang mencakup Visi, Misi, Tujuan, Sasaran serta cara mencapai tujuan dan sasaran akan diuraikan sebagai berikut :

A. Visi dan Misi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil memiliki Visi sebagai suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang ingin diwujudkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. adapun Visi Kabupaten Wonosobo sesuai RPJMD Tahun 2021 – 2026 adalah :

“Mewujudkan Wonosobo yang Berdaya Saing, Maju, dan Sejahtera”

Adapun Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dengan mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam tata kelola Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wonosobo menuju terwujudnya Wonosobo yang berdaya saing, maju, dan sejahtera.

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh perangkat daerah sebagai penjabaran dari visi yang telah ditetapkan. Dalam rangka mendukung tercapainya Visi Kabupaten Wonosobo diperlukannya misi yang harus dipenuhi agar Visi tercapai. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo terletak pada Misi 1 Kabupaten Wonosobo yaitu :

“Mewujudkan kehidupan politik yang demokratis dan tata kelola pemerintahan yang baik, mempercepat reformasi birokrasi, peningkatan pelayanan publik untuk pemenuhan pelayanan dasar masyarakat”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Secara khusus dapat dikatakan bahwa Visi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mewujudkan pelayanan prima dalam tata kelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menuju terwujudnya Wonosobo yang berdaya saing, maju, dan sejahtera.

Misi pelayanan adalah :



- a. Meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Meningkatkan pelayanan yang akuntabel, transparan, dan tepat waktu;
- c. Membangun database kependudukan yang valid dan akurat melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. Meningkatkan pengelolaan/penataan tertib administrasi kependudukan yang akurat.

B. Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2021 – 2026 adalah merupakan implementasi dari misi sebagai indikator yaitu :

“Meningkatkan kualitas pelayanan publik urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”

C. Sasaran Strategis

Sasaran strategis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2021 – 2026 adalah :

- a. Terpenuhinya layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Terwujudnya pelayanan publik yang optimal dan pemerintah yang akuntabel.

2.2. Penetapan Indikator Kinerja Utama (IKU)

Indikator Kinerja Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo adalah :

1. Rasio Kepemilikan KTP berbasis NIK. Penjelasan / formulasi perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah penduduk yang memiliki KTP berbasis NIK}}{\text{Jumlah Penduduk Wajib KTP}} \times 100\%$$

2. Rasio Kepemilikan Akta Kelahiran. Penjelasan / formulasi perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah penduduk usia 0-18 tahun yang memiliki akta kelahiran}}{\text{Jumlah Penduduk usia 0-18 tahun}} \times 100\%$$

3. Rasio Kepemilikan KIA usia 0 – 16 Tahun. Penjelasan / formulasi perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah anak yang memiliki KIA}}{\text{Jumlah anak}} \times 100\%$$

4. Rasio Kepemilikan Akta Kematian. Penjelasan / formulasi perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah akta kematian yang diterbitkan}}{\text{Jumlah data Perubahan penduduk karena kematian}} \times 100\%$$



5. Persentase Penduduk Rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen. Penjelasan / formulasi perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah penduduk rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen}}{\text{Jumlah Penduduk Rentan}} \times 100\%$$

6. Persentase peningkatan jumlah lembaga/perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan. Penjelasan / formulasi perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Selisih antar jumlah lembaga yang memanfaatkan data kependudukan tahun N dan tahun N-1}}{\text{Jumlah data yang memanfaatkan data kependudukan tahun N-1}} \times 100\%$$

7. Persentase Cakupan Updating Data Kependudukan. Penjelasan / formulasi perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah kecamatan yang selesai updating}}{\text{Jumlah kecamatan}} \times 100\%$$

8. Persentase Ketersediaan Agregat Data Kependudukan untuk Kebutuhan Perencanaan Makro dan Sektoral yang dapat diakses. Penjelasan / formulasi perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah data agregat kependudukan yang dapat diakses}}{\text{Jumlah agregat data kependudukan}} \times 100\%$$

9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
10. Nilai SAKIP

2.3.Strategi dan Kebijakan

A. Strategi

Strategi yang dapat ditempuh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kurun waktu 5 tahun yaitu :

1. Meningkatkan pemenuhan hak atas administrasi kependudukan untuk pelayanan publik.
2. Meningkatkan perlindungan atas dokumen kependudukan
3. Meningkatkan kepuasan masyarakat dan akuntabilitas kinerja instansi

B. Kebijakan

Untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai diperlukan kebijakan yaitu :

1. Pengembangan inovasi dan penyederhanaan sistem layanan untuk pemenuhan hak kependudukan
2. Peningkatan pengelolaan dan pemanfaatan data kependudukan untuk pelayanan publik
3. Peningkatan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja



C. Program

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo bertekad mengoptimalkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan kesadaran masyarakat dan menjadi sumber informasi kependudukan demi mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Wonosobo.

Untuk mencapai tujuan dengan sasaran yang akan dicapai untuk lima tahun mendatang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mempunyai program sebagai berikut :

1. Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
2. Program Pendaftaran Penduduk;
3. Program Pencatatan Sipil;
4. Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

D. Kegiatan

Untuk mencapai tujuan dan sasaran yang akan dicapai untuk lima tahun mendatang sesuai dengan Renstra tahun 2021 – 2026, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo memiliki kegiatan sebagai berikut :

1. Perencanaan, penganggaran dan evaluasi kinerja perangkat daerah;
2. Administrasi Keuangan Perangkat Daerah;
3. Administrasi Umum Perangkat Daerah;
4. Pengadaan barang milik daerah penunjang urusan pemerintah daerah;
5. Penyediaan jasa penunjang urusan pemerintahan daerah;
6. Pemeliharaan barang milik daerah penunjang urusan pemerintahan daerah;
7. Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
8. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
9. Pelayanan Pencatatan Sipil;
10. Penyelenggaraan Pencatatan Sipil;
11. Pengumpulan Data Kependudukan dan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan;
12. Penyelenggaraan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan



Tabel 2

Program Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Program	Indikator Kinerja Program	Target 2024
(1)	(2)	(3)
1. Pendaftaran Penduduk	1. Rasio Kepemilikan KTP berbasis NIK 2. Rasio Kepemilikan KIA (usia 0-16 Tahun) 3. Persentase penduduk rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen	100 % 53,07 % 75 %
2. Pencatatan Sipil	1. Rasio Kepemilikan Akta Kelahiran anak usia 0-18 tahun 2. Rasio Kepemilikan Akta Kematian	86 % 53,19 %
3. Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan	1. Persentase peningkatan Jumlah lembaga/perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan kependudukan 2. Persentase cakupan updating data kependudukan 3. Persentase ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan pembangunan	15 % 66,67 % 100 %
4. Penunjang	1. Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Nilai Evaluasi SAKIP	83,5 % 68,64 %



2.4 Rencana Kinerja Tahunan (RKT)

Rencana Kinerja Tahunan memberikan gambaran mengenai sasaran, program kerja dan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada tahun 2024.

Tabel 3

Rencana Kinerja Tahunan

Nama SKPD : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
Tahun : 2024

Sasaran strategis	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)
1. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan	1. Rasio Kepemilikan KTP berbasis NIK;	100 %
	2. Rasio Kepemilikan KIA;	53,07 %
	3. Rasio kepemilikan akta kematian;	53,19 %
	4. Persentase anak yang memiliki akte kelahiran;	86 %
	5. Persentase penduduk rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen;	75 %
2. Meningkatnya pemanfaatan data dan dokumen kependudukan	1. Persentase peningkatan Jumlah lembaga/perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan;	15 %
	2. Persentase cakupan updating data kependudukan;	66,67 %
	3. Persentase ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan pembangunan	100 %
3. Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik	1. Indeks Kepuasan Masyarakat	83,5 %
	2. Nilai evaluasi SAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	68,64 %



2.5 Perjanjian Kinerja

Penyusunan Perjanjian Kinerja Tahun 2024 mengacu pada RKT tahun 2024. Secara garis besar penetapan kinerja tahunan tahun 2024 meliputi 3 (tiga) Sasaran Strategis, pengukuran pencapaian sejumlah sasaran tersebut dilakukan melalui 10 (sepuluh) indikator kinerja beserta targetnya yang dituangkan dalam tabel 4.

Tabel 4

Perjanjian Kinerja Tahun 2024

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
1.	Terwujudnya tertib administrasi kependudukan	1. Rasio Kepemilikan KTP berbasis NIK;	100 %
		2. Rasio Kepemilikan KIA;	53,07 %
		3. Rasio kepemilikan akta kematian;	53,19 %
		4. Persentase anak yang memiliki akte kelahiran;	86 %
		5. Persentase penduduk rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen;	75 %
2.	Meningkatnya pemanfaatan data dan dokumen kependudukan	1. Persentase peningkatan Jumlah lembaga/perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan;	15 %
		2. Persentase cakupan updating data kependudukan;	66,67 %
		3. Persentase ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan pembangunan	100 %
3.	Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik	1. Indeks Kepuasan Masyarakat	83,5 %
		2. Nilai evaluasi SAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	68,64 %

No	Program	Anggaran (Rp)
1.	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota	6.302.129.568,-
2.	Pendaftaran Penduduk	1.132.999.360,-
3.	Pencatatan Sipil	192.250.000,-
4.	Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan	170.100.000,-
Total Anggaran		7.797.478.928,-



BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

Akuntabilitas Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo adalah perwujudan kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tahun 2024 tergambar dalam tingkat pencapaian sasaran yang dilaksanakan melalui berbagai kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Pada bab ini akan disajikan uraian hasil pengukuran kinerja, analisis dan evaluasi akuntabilitas kinerja, termasuk didalamnya penguraian secara sistematis keberhasilan dan kegagalan, hambatan/kendala, dan permasalahan yang dihadapi serta langkah-langkah yang diambil guna mengatasi hambatan/kendala dan permasalahan pada triwulan I tahun 2024.

3.1. Capaian Kinerja Organisasi

Capaian Kinerja Organisasi merujuk pada sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, target, atau hasil yang telah ditetapkan dalam periode tertentu. Ini mencakup berbagai aspek yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam menjalankan fungsinya serta kontribusinya terhadap pencapaian visi dan misinya. Capaian kinerja organisasi biasanya diukur dengan menggunakan indikator kinerja yang relevan dengan tugas pokok dan fungsi organisasi/perangkat daerah, dan menjadi penilaian kinerja yang prima dan perbaikan berkelanjutan bagi setiap instansi pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 22 Tahun 2024 tentang Penilaian Kinerja Organisasi, maka skala pengukuran penilaian kinerja organisasi adalah sebagai berikut :



Tabel 5
Penilaian Kinerja Organisasi

No	Nilai Kinerja Organisasi (NKO)	Predikat PKO	Interpretasi
1.	$X > 100 \%$	Istimewa	Tingkat implementasi manajemen kinerja dan capaian kinerja sudah sangat memuaskan dan di atas ekspektasi. Praktik baik ini dapat menjadi contoh bagi organisasi/unit lain
2.	$80 \% < X \leq 100 \%$	Baik	Tingkat implementasi manajemen kinerja dan capaian kinerja sudah sangat baik dan sesuai ekspektasi.
3.	$60 \% < X \leq 80 \%$	Butuh Perbaikan	Tingkat implementasi manajemen kinerja dan capaian kinerja sudah cukup baik, namun masih dibawah ekspektasi/target.
4.	$20 \% < X \leq 60 \%$	Kurang	Tingkat implementasi manajemen kinerja dan capaian kinerja masih kurang dan masih dibawah ekspektasi/target
5.	$0 \% < X \leq 20 \%$	Sangat Kurang	Tingkat implementasi manajemen kinerja dan capaian kinerja masih sangat kurang dan dibawah ekspektasi/target

Sumber : Nilai Penilaian Kinerja Organisasi (PermenpanRB Nomor 22 Tahun 2024)

Hasil pengukuran kinerja antara Target dan Realisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada triwulan pertama tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 6.



Tabel 6

Capaian Indikator Kinerja Triwulan I Tahun 2024

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target (%)	Realisasi kinerja (%)	Capaian (%)
1. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan	1. Rasio Kepemilikan KTP berbasis NIK;	100	98,12	98,12
	2. Rasio Kepemilikan KIA;	53,07	51,92	97,83
	3. Rasio kepemilikan akta kematian;	53,19	100	188,01
	4. Persentase anak yang memiliki akte kelahiran;	86	98,35	114,36
	5. Persentase penduduk rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen;	75	81,37	108,49
2. Meningkatnya pemanfaatan data dan dokumen kependudukan	1. Persentase peningkatan Jumlah lembaga/perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan;	15	-	-
	2. Persentase cakupan updating data kependudukan;	66,67	100	149,99
	3. Persentase ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan pembangunan;	100	100	100
3. Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik	1. Indeks Kepuasan Masyarakat	83,5	91,71	109,83
	2. Nilai evaluasi SAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	68,64	-	-
Rata Rata Indikator Kinerja Triwulan Pertama				96,66

Berdasarkan pengukuran kinerja di atas dapat diketahui bahwa capaian rata-rata indikator kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada



triwulan pertama tahun 2024 sebesar **96,66 %** sehingga mendapat predikat “Baik”. Berikut penjelasan masing – masing indikator :

1. Sasaran Strategis 1 : Terwujudnya tertib administrasi kependudukan, meliputi indikator :

a. Rasio Kepemilikan KTP berbasis NIK

Berdasarkan pengukuran kinerja kepemilikan KTP menunjukkan bahwa masih ada penduduk yang belum memiliki KTP-el dengan realisasi kinerja 98,12 % dari target 100 %. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang masih belum melakukan perekaman KTP-el. Permasalahan ini dikarenakan mobilitas penduduk yang dinamis dan tidak diimbangi dengan pembaruan data kependudukan, sehingga penduduk yang bekerja di luar Kabupaten Wonosobo tetapi masih berdomisili di Kabupaten Wonosobo belum bisa mendaftarkan diri untuk melakukan perekaman KTP-el. Selain itu, belum sadarnya penduduk usia pemula atau usia sekolah tentang pentingnya melakukan perekaman KTP-el sebagai dasar pembuatan dokumen lain, seperti pembuatan SIM atau pembukaan rekening mandiri.

Upaya dalam menuntaskan target perekaman KTP-el adalah dengan mengadakan kegiatan jemput bola pelayanan perekaman KTP-el untuk usia pemula yang dilakukan di sekolah menengah atas atau sederajat dan melakukan kegiatan pemutakhiran data yang dilakukan di desa se Kabupaten Wonosobo. Dengan diadakannya kegiatan ini diharapkan seluruh masyarakat di Kabupaten Wonosobo memiliki dokumen kependudukan terutama KTP-el.

b. Rasio Kepemilikan KIA

Berdasarkan pengukuran kinerja kepemilikan KIA menunjukkan belum tercapainya target kepemilikan KIA dengan realisasi kinerja 51,92 % dari target kinerja 53,07%. Belum tercapainya target kinerja kepemilikan KIA pada triwulan pertama tahun 2024 dikarenakan belum sadarnya masyarakat dengan manfaat KIA. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam mencapai target melalui pelayanan terintegrasi inovasi BALATEKA (Bayi Lahir dapat Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KIA) yang memastikan setiap bayi baru lahir usia 0-60 hari akan mendapatkan KIA saat pembuatan dokumen kependudukan. Pelayanan KIA yang sudah bisa dilakukan di seluruh kecamatan se-Kabupaten Wonosobo juga mempercepat dan memudahkan akses masyarakat dalam pembuatan KIA. Selain itu, permohonan dari sekolah untuk pembuatan KIA untuk siswa secara kolektif.



c. Rasio kepemilikan akta kematian

Tercapainya target penerbitan Akta kematian ,yaitu 100 %, merupakan hasil dari upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam meningkatkan capaian penerbitan Akta Kematian. Upaya yang dilakukan adalah melaksanakan pelayanan jemput bola, pemutakhiran data kependudukan untuk selanjutnya diterbitkan Akta Kematian bagi penduduk yang sudah meninggal. Selain itu juga meningkatkan sosialisasi dan berkoordinasi dengan petugas administrasi desa untuk melaporkan peristiwa kematian dalam Buku Pokok Pemakaman sekaligus melampirkan persyaratan penerbitan Akta Kematian.

d. Persentase anak yang memiliki akte kelahiran

Cakupan Akta Kelahiran untuk anak usia 0-18 tahun ditargetkan 86 % dan tercapai 98,35 % dapat diartikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo bisa melampaui target kinerja. Hal ini bisa dicapai dengan adanya sinergi yang baik dari terintegrasinya pelayanan.

e. Persentase penduduk rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan, bahwa pengertian Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan adalah penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan kerusuhan sosial. Termasuk di dalamnya Orang terlantar dan Komunitas Terpencil. Dalam hal penduduk rentan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan pelayanan administrasi kependudukan bagi korban bencana alam, penyandang disabilitas, ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa), dan masyarakat yang termasuk dalam kelompok miskin ekstrim (desil 1). Dengan kriteria tersebut, di Kabupaten Wonosobo terdapat penduduk rentan sejumlah 165.273 orang, dan dari data tersebut sudah terlayani atau terealisasi sebesar 81,37 %, melampaui dari target yaitu 75 %.

2. Sasaran Strategis 2 : Meningkatnya pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, meliputi indikator :

a. Persentase peningkatan Jumlah lembaga/perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan



Pada tahun 2024 jumlah perangkat daerah yang melakukan Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo bertambah 4 (empat) perangkat daerah sehingga menjadi 8 (delapan) perangkat daerah. Selain dengan perangkat daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan Perjanjian Kerjasama dengan Rumah Sakit Swasta dan mitra usaha / umkm.

b. Persentase cakupan updating data kependudukan

Hasil cakupan updating data kependudukan diperoleh dari jumlah kecamatan yang diperbarui dibandingkan dengan jumlah seluruh kecamatan di Kabupaten Wonosobo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selalu melayani permohonan pembaruan data penduduk untuk seluruh kecamatan di wilayah Kabupaten Wonosobo melalui petugas operator pelayanan di kecamatan. Jadi bisa dikatakan bahwa capaian cakupan updating data kependudukan adalah 100 % karena sudah melayani permohonan pembaruan data untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Wonosobo. Pelaksanaan pemutakhiran data di desa se – Kabupaten Wonosobo juga turut menjadi upaya dalam tercapainya realisasi kinerja updating data kependudukan Kabupaten Wonosobo.

c. Persentase ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan pembangunan

Sesuai Data Kependudukan Bersih (DKB) dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri terdapat 28 jenis data agregat kependudukan dan seluruhnya bisa diakses.

3. Sasaran Strategis 3 : Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik, meliputi indikator :

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penting untuk mengukur sejauh mana penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan. Pada tahun 2024 pengumpulan data survei menggunakan aplikasi SKM Wonosobo sesuai arahan dalam Surat Edara Bupati Wonosobo Nomor 060/10575/Org yang mengatur mengenai kewajiban pengumpulan data SKM secara digital. Nilai rata – rata IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada triwulan pertama tahun 2024 mendapat nilai 91,71 lebih tinggi dari target kinerja yaitu 83,5.



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada triwulan pertama tahun 2024 melalui 9 unsur pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan bahwa kinerja yang perlu ditingkatkan adalah waktu penyelesaian, spesifikasi jenis layanan, sistem mekanisme dan prosedur pengajuan merupakan unsur nilai paling rendah. Adapun sarana prasarana, waktu penyelesaian, dan kompetensi pelaksana menjadi unsur yang paling berpengaruh terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

b. Nilai Evaluasi SAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Nilai evaluasi SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada triwulan pertama tahun 2024 belum tersedia karena dalam proses penilaian.

3.2. Evaluasi dan Analisis Capaian Kinerja

Dalam proses pelayanan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertransformasi dari stelsel pasif ke stelsel aktif, yang berarti bahwa dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan, jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak hanya menunggu di kantor, tetapi aktif melakukan pelayanan jemput bola mendatangi rumah penduduk.

Telah dilakukan kegiatan-kegiatan meningkatkan capaian kinerja, antara lain sosialisasi dan edukasi, serta kegiatan jemput bola dengan mendatangi sekolah, desa dampingan penanganan pengentasan kemiskinan ekstrem di Desa Kaliwuluh Kecamatan Kepil, dan terus berupaya memacu pelaksanaan inovasi “Pesta Dansa” bersama petugas administrasi desa.

Menyikapi perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju, di akhir tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai mengalihkan pelayanan menjadi sistem pelayanan berbasis Website. Sistem ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang semakin mudah, cepat dan meminimalisir calo karena hanya bisa diakses oleh akun pemohon, dan apabila bukan yang bersangkutan maka diarahkan untuk mengurus melalui petugas administrasi desa “Pesta Dansa”. Melalui Pelayanan berbasis website ini pemohon dapat mencetak dokumen administrasi kependudukan secara mandiri (selain KTP dan KIA) setelah memperoleh pemberitahuan berupa barcode dari Ditjen Dukcapil Kemendagri melalui email. Dalam masa transisi menuju pelayanan berbasis website, untuk mengantisipasi apabila ada kesulitan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuka



pelayanan konsultasi melalui Whatsapp atau datang langsung ke kantor untuk dipandu oleh petugas.

Dalam pelayanan publik, hal yang paling mendasar adalah masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan. Apabila masyarakat tidak memperoleh pelayanan yang baik dari pelaksana dan penyelenggara pelayanan maka masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan. Demikian juga apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, masyarakat dapat mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan lembaga yang memiliki kewenangan pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan publik atau kepada kepada pembina penyelenggara layanan.

Selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban dalam pelayanan publik. Kewajiban pertama yaitu mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dan berpartisipasi aktif serta mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan baik bagi pelaksana, penyelenggara, dan bagi masyarakat pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan. Oleh karena itu, masing-masing pihak harus memahami dan peduli terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Hak dan kewajiban dalam pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis. Pelayanan publik yang baik, adalah wujud kerja sama yang baik antara pelaksana, penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik.

3.3. Realisasi Anggaran

Guna mendukung pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pemerintah Kabupaten Wonosobo pada tahun 2024 melalui APBD telah mengalokasikan anggaran untuk Program kegiatan sebesar Rp 7.797.478.928,-. Berdasarkan alokasi anggaran tersebut, pada triwulan pertama dapat terealisasi sebesar Rp 1.389.253.499,- atau 17,87%. Capaian realisasi anggaran setiap program pada urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 7

Program, Alokasi dan Realisasi Anggaran Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Triwulan I Tahun 2024

No	Program	Anggaran (Rp)	Realisasi Anggaran (Rp)	Realisasi Anggaran (%)
1.	Program Pendaftaran Penduduk	1.132.999.360,-	392.374.879,-	34,63
2.	Program Pencatatan Sipil	192.250.000,-	-	-
3.	Progran Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	170.100.000,-	1.590.000,-	3,17
Jumlah Anggaran Kegiatan		1.495.349.360,-	393.964.879,-	0,91
Anggaran Program Penunjang		6.302.129.568,-	995.288.620,-	15,79
Belanja total		7.797.478.928,-	1.389.253.499,-	17,87

Sumber : APBD Kabupaten Wonosobo Tahun 2024 (diolah)

3.4.Capaian Pelaksanaan Program dan Kegiatan

1. Program Pendaftaran Penduduk

Program Pendaftaran Penduduk bertujuan untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan pada masyarakat. Program pendaftaran penduduk dilaksanakan dalam kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk serta kegiatan pembinaan dan pengawasan pendaftaran kependudukan.

Tujuan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk adalah untuk mencatat, mengelola, dan mendokumentasikan data kependudukan setiap warga negara atau penduduk yang tinggal di suatu wilayah, guna mendukung berbagai kepentingan administrasi dan perencanaan pembangunan. Pelayanan pendaftaran penduduk mencakup proses pembuatan dokumen kependudukan yang meliputi biodata, KTP/KIA, KK, pindah datang, perubahan identitas, dan peristiwa kependudukan lainnya, dengan tujuan utama untuk memastikan kepemilikan dokumen kependudukan dengan adanya data yang akurat dan terbaru.

Kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk pada tahun 2024 dilaksanakan dalam rangka peningkatan pelayanan pendaftaran penduduk, diantaranya berkaitan dengan Sumber daya manusia dan pemenuhan sarana prasarana penerbitan dokumen kependudukan. Pemenuhan sumber daya manusia diwujudkan dalam bentuk penyediaan tenaga PHL sebagai operator cetak dokumen kependudukan. Disamping itu, tenaga operator juga dioptimalkan dalam seluruh proses pelayanan kependudukan antara lain



menerima permohonan, verifikasi berkas permohonan, input data, cetak dokumen, serta distribusi dokumen kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan pendekatan pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan jemput bola pelayanan adminduk ke sekolah, kampung/perumahan dan pelayanan adminduk bagi penduduk rentan, seperti lansia, orang sakit, disabilitas dan ODGJ. Kegiatan jemput bola perekaman KTP-el direncanakan dilaksanakan di 30 (tiga puluh) sekolah SLTA (MA, SMK dan SMA) dan kegiatan jemput bola KIA direncanakan dilaksanakan di 86 (delapan puluh enam) sekolah SD dan SMP di kabupaten Wonosobo.

Pendanaan untuk Program Pendaftaran Penduduk pada triwulan I tahun 2024 dialokasikan anggaran sebesar Rp 1.132.999.360,- dan terealisasi sebesar Rp 392.374.879,- atau 34,63%.

2. Program Pencatatan Sipil

Pencatatan sipil merupakan salah satu tugas yang diamanatkan peraturan perundang-undangan yang harus dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pencatatan sipil didefinisikan sebagai pencatatan Peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana. Peristiwa penting tersebut antara lain:

- a. Kelahiran, menentukan status hukum seseorang sebagai subyek hukum pendukung hak dan kewajiban.
- b. Perkawinan, menentukan status hukum seseorang sebagai suami atau isteri dalam ikatan perkawinan menurut hukum.
- c. Perceraian, menentukan status hukum seseorang sebagai janda atau duda yang bebas dari ikatan suatu perkawinan.
- d. Kematian, menentukan status hukum seseorang sebagai ahli waris, sebagai janda atau duda dari almarhum/almarhumah.
- e. Penggantian nama, menentukan status hukum seseorang dengan identitas tertentu dalam hukum perdata

Alokasi anggaran pada Program Pencatatan Sipil pada triwulan I tahun 2024 sebesar Rp 192.250.000,- dan belum direalisasikan karena program pencatatan sipil dilaksanakan mulai di triwulan kedua tahun 2024.



3. Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Data kependudukan merupakan data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Data Kependudukan tersebut dapat digunakan untuk semua keperluan penyelenggaraan pemerintahan, antara lain:

- a. Pelayanan publik, antara lain untuk penerbitan surat izin mengemudi, izin usaha, pelayanan wajib pajak, pelayanan perbankan, pelayanan penerbitan sertifikat tanah, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, dan jaminan sosial tenaga kerja.
- b. Perencanaan pembangunan yakni untuk perencanaan pembangunan nasional, perencanaan pendidikan, perencanaan kesehatan, perencanaan tenaga kerja, dan pengentasan masyarakat dari kemiskinan.
- c. Alokasi anggaran meliputi penentuan Dana Alokasi Umum (DAU) dan perhitungan potensi perpajakan.
- d. Pembangunan demokrasi yaitu penyiapan Data Agregat Kependudukan per kecamatan (DAK2) dan penyiapan data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4).
- e. Penegakan hukum dan pencegahan kriminal antara lain untuk memudahkan pelacakan pelaku kriminal, mencegah perdagangan orang dan mencegah pengiriman tenaga kerja ilegal.

Sejalan dengan terbangunnya data dasar kependudukan, maka dalam pemanfaatan data kependudukan perlu dilakukan pengolahan dan penyajian data kependudukan. Pengolahan dilaksanakan dalam bentuk pemeliharaan perlengkapan maupun pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta penyajian data kependudukan sehingga data dapat dipilah sesuai dengan kebutuhan pemanfaatan. Disamping itu, terkait dengan pihak yang akan memanfaatkan data kependudukan baik bagi petugas pada penyelenggara, instansi pelaksana maupun pengguna data lainnya, sudah diatur tentang hak akses atas pemanfaatan data kependudukan. Hak akses dimaksud antara lain mensyaratkan adanya perjanjian kerjasama pemanfaatan data kependudukan.

Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan data kependudukan. Capaian program meliputi meningkatnya persentase cakupan updating data kependudukan, ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan perencanaan makro dan sektoral, juga untuk meningkatkan jumlah lembaga/perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan.



Program dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Pengumpulan Data Kependudukan dan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan. Pengumpulan data kependudukan merupakan proses untuk memperoleh informasi yang lengkap dan akurat mengenai administrasi kependudukan. Data yang dihasilkan selanjutnya diolah dan disajikan dalam format yang mudah diakses, dipahami, dan digunakan oleh pemangku kepentingan. Kegiatan ini penting untuk membangun database kependudukan yang akan digunakan oleh pemerintah dalam perencanaan, kebijakan, serta pelayanan publik.

Output kegiatan ini adalah :

- a. Buku Agregat dan buku Profil Kependudukan tahun 2024 (lembar kerja tahun 2023). Buku Profil Kependudukan Kabupaten Wonosobo memberikan gambaran Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Wonosobo berdasarkan agregat Data Konsolidasi Bersih (DKB) dari Direktorat Jenderal Adminduk semester 2 tahun 2023 serta dari pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Adapun Buku Agregat Kependudukan menyajikan data agregat kependudukan dan pencatatan sipil per semester sesuai pelaporan semester. Proses pengumpulan dan pengolahan data dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2024.
- b. Fasilitasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2024 yang berupa pemeliharaan jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di dalam kantor Disdukcapil dan seluruh kecamatan se Kabupaten Wonosobo supaya pelayanan administrasi kependudukan berjalan lancar.

Alokasi anggaran pada Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan pada triwulan I tahun 2024 sebesar 170.100.000,-. Berdasarkan alokasi anggaran tersebut, sudah direalisasikan sebesar Rp 1.590.000,- atau 3,17 %.

3.5. Hambatan dan Kendala

1. Hambatan dalam pencapaian target Belanja.

Pada Kegiatan Administrasi Keuangan Perangkat Daerah masih terdapat sisa cukup besar karena merupakan anggaran untuk penyediaan gaji dan tunjangan PPPK yang pada tahun ini sudah dianggarkan untuk 11 (sebelas) bulan, akan tetapi pembayaran gaji dan tunjangan PPPK yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baru mulai dibayarkan pada bulan Agustus 2023 karena baru mulai bekerja pada bulan Juli 2023.



2. Sub kegiatan Belanja Pemeliharaan Komputer.

Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo masih kurang memadai untuk kegiatan pelayanan kependudukan kepada masyarakat karena banyak komputer yang rusak tapi tidak bisa diperbaiki. Sehingga berpengaruh terhadap realisasi Belanja sub kegiatan Belanja Pemeliharaan Komputer yang tidak maksimal.

Selain itu, dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo juga menghadapi beberapa persoalan, sebagai berikut :

Tabel 8

Matriks Permasalahan dan Solusi pada Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Permasalahan	Solusi
1.	Kebijakan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan secara terpusat, sehingga daerah tidak bisa mengolah data sendiri dan harus menunggu data turun dari pengelola data pemerintah pusat.	Koordinasi secara intensif dengan pengelola system informasi pusat untuk memperoleh data yang akan diolah di daerah.
2.	Pencetakan KTP Elektronik terkendala ketersediaan blangko KTP yang didistribusikan oleh Pemerintah Pusat.	Koordinasi secara intensif dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi.
3.	Perjanjian Kerjasama untuk pemanfaatan data kependudukan terkendala persyaratan Standarisasi Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001, karena belum ada OPD di Wonosobo yang memiliki sertifikat ISO 27001	Upaya permohonan keringanan persyaratan kepada Pemerintah Pusat. Perlu mendorong Perangkat Daerah di Kabupaten Wonosobo untuk memenuhi Standarisasi Manajemen Keamanan Informasi (Sertifikat ISO 27001).
4.	Belum maksimalnya pelaksanaan pelayanan adminduk di desa	Mengusulkan dukungan regulasi dari Dinsospermasdes khususnya dalam ADD terkait penyediaan sarana prasarana dan SDM petugas pelayanan adminduk
5.	Pengumpulan data penduduk yang termasuk dalam kategori penduduk rentan	Koordinasi secara intensif dengan Perangkat Daerah yang terkait, seperti Dinas Sosial dan Pengembangan Masyarakat Desa, Dinas Kesehatan, Badan Penanggulangan Bencana daerah, BKBPPPA.



3.6. Inovasi Pelayanan

Sebagai upaya untuk memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo membuat inovasi pelayanan, yaitu :

1. Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan

- a. Pelayanan perekaman keliling KTP-el bagi penduduk rentan: yang mengalami sakit/Jompo/disabilitas/miskin
- b. Pelayanan perekaman keliling /Jemput bola KIA ke sekolah-sekolah SD/MI
- c. Jemput Bola Perekaman KTP-el dan Pelayanan Akte Kelahiran ke Desa-desa.

2. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data.

- a. Penerapan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan Pelayanan melalui pelayanan website.
- b. Pemutakhiran Data kartu keluarga.
- c. MoU/kerja sama dengan rumah sakit dan bidan bersalin dalam penerbitan Dokumen Akte Kelahiran.

3. Sekretariat

- a. Penyediaan jalur pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas.
- b. Penyediaan ruang khusus Laktasi.
- c. Penyediaan Kursi Roda untuk penyandang disabilitas.
- d. Penyediaan kamar mandi disabilitas.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis tujuan sasaran yang ingin dicapai dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan efektif dan efisien melalui 10 (sepuluh) indikator kinerja yang telah ditetapkan dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah mencapai target yang ditetapkan dengan rincian :

1. Rasio kepemilikan KTP berbasis NIK mencapai 98,12 %
2. Rasio kepemilikan KIA mencapai 51,92 %
3. Rasio kepemilikan akta kematian mencapai 100 %
4. Persentase penduduk rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen mencapai 81,37 %
5. Persentase anak yang memiliki akta kelahiran mencapai 98,35 %
6. Persentase peningkatan jumlah lembaga/perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan mencapai 0 %
7. Persentase cakupan updating data kependudukan mencapai 100 %
8. Persentase ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan perencanaan makro dan sektoral yang dapat diakses mencapai 100 %
9. Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai 91,71
10. Nilai SAKIP belum tersedia

Guna mendukung pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada triwulan I tahun 2024 telah terealisasi sebesar Rp 1.389.253.499 atau 17,87% dari anggaran yang telah dialokasikan.

Laporan Kinerja Triwulan I Tahun 2024 disusun sebagai pertanggungjawaban instansi atas kinerja selama 3 bulan anggaran yang telah dilaksanakan dalam tahun keempat dari Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2021-2026. Keberhasilan dalam mencapai sasaran yang ditargetkan merupakan wujud kerja keras semua pihak baik secara internal maupun kerjasama serta koordinasi dan sinergi dengan instansi yang terkait dengan pelayanan penduduk.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Langkah-langkah yang akan diambil untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi sistem layanan daring dan manfaat kepemilikan dokumen administrasi kependudukan melalui berbagai media;



2. Meningkatkan kerjasama layanan administrasi kependudukan untuk memberikan kemudahan dan manfaat lebih bagi masyarakat ;
3. Meningkatkan komunikasi intensif kepada Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian dalam Negeri dan Provinsi Jawa Tengah untuk menunjang peningkatan pelayanan dan kinerja ;
4. Meningkatkan kompetensi petugas dan koordinasi dengan instansi terkait dalam hal keamanan data menghadapi serangan siber.
5. Koordinasi dengan perangkat daerah yang menangani urusan penduduk rentan untuk mendapatkan data sasaran pelayanan adminduk.
6. Meningkatkan koordinasi secara intensif dengan pemerintah desa untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan;
7. Menambah sarana prasarana penunjang pelayanan.

Wonosobo, 23 April 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO




FARJO, S.Sos., M. Si

Pembina Utama Muda

NIP.196508071986071001

LAMPIRAN



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : TARJO, S.Sos,M.Si
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Wonosobo.

Selanjutnya disebut pihak pertama,

N a m a : AFIF NURHIDAYAT, S.Ag
Jabatan : Bupati Wonosobo

Selaku atasan pihak pertama ,selanjutnya disebut pihak kedua.

Pihak pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Wonosobo, 21 Januari 2024

Pihak Kedua,

AFIF NURHIDAYAT, S.Ag

Pihak Pertama,



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

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Terwujudnya tertib administrasi kependudukan	Rasio kepemilikan KTP berbasis NIK Rasio kepemilikan KIA Persentase penerbitan Akte Kematian Persentase anak yang memiliki Akte Kelahiran (usia 0-18 tahun) Persentase penduduk rentan yang terselesaikan dalam pengurusan dokumen	100,0% 53,07% 53,19% 86,00% 75%
2	Meningkatnya pemanfaatan data dan dokumen kependudukan	Persentase peningkatan jumlah perangkat daerah yang memanfaatkan data kependudukan Persentase cakupan updating data kependudukan Persentase ketersediaan agregat data kependudukan untuk kebutuhan perencanaan makro dan sektoral yang dapat diakses	15% 66,67% 100,00%
3	Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik	Nilai Evaluasi SAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Indeks Kepuasan Masyarakat	68,64 83,5

No	Program	Anggaran	Keterangan
1.	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab./Kota	Rp 6.302.129.568	APBD
2.	Program Pendaftaran Penduduk	Rp 1.132.999.360	APBD
3.	Program Pencatatan Sipil	Rp 192.250.000	APBD
4.	Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Rp 170.100.000	APBD
	Jumlah	<u>7.797.478.928</u>	

Bupati Wonosobo



AFIF NURHIDAYAT, S.Ag

Wonosobo, 2 Januari 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Wonosobo

TARJO, S.Sos, M.Si
NIP. 196508071986071001



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Soekarno - Hatta No. 8 Wonosobo , Jawa Tengah, 56311 Telp. (0286) 321412
Laman <https://disdukcapil.wonosobokab.go.id>, Pos-el disdukcapil@wonosobokab.go.id

PERJANJIAN KERJASAMA (PKS) DISDUKCAPIL DENGAN OPD LAIN

NO	INSTANSI	TANGGAL PKS	NOMOR PKS/MOU/KOMITMEN	TENTANG
1	RSUD	29-12-2021	470/1450/Disdukcapil/2021 019/1992/XII/RSUD/2021	Pemanfaatan data Kependudukan Untuk Layanan Publik
2	BPPKAD	29-12-2021	470/1451/Disdukcapil/2021 470/1919/BPPKAD/2021	Pemanfaatan data Kependudukan Untuk Layanan Publik
3	DINKES	12-03-2021	470/262/Disdukcapil 440/512/Dinkes	Pelayanan penerbitan akta kelahiran, KK, dan KIA anak/bayi usia 1 s.d 60 hari
4	DPPKBPPPA	13-06-2022	470/677/Disdukcapil/2022 445/478.e/2022/ DPPKBPPPA	Pemanfaatan data Kependudukan Untuk Layanan Publik
5	PENGADILAN AGAMA	20-04-2022	W11-A8/1208/HM.01.1/4/2022 134.3/06/NK/2022	Nota kesepakatan bersama pengadilan agama dan pemerintah daerah Kab Wonosobo tentang Percepatan Layanan Hukum kepada Masyarakat
		16-5-2023	470/1178/Disdukcapil/V/2023 W11-A8/1358/HM.01.1/V/2023	Komitmen bersama Pelayanan "Pohon Kaktus Teratai" (permohonan perubahan status terjadi karena cerai)
6	PT POS INDONESIA (PERSERO) CABANG WONOSOBO	13-09-2023	775/Bisratket/Penjualan/4/0923 470/2228/Disdukcapil	PKS tentang Pelayanan Pengiriman Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
		13-09-2023	776/Bisratket/Penjualan/4/0923 470/2229/Disdukcapil	Komitmen Bersama Layanan "Dokkar Salman" (dokumen kependudukan kami antar sampai alamat dengan aman)
7	KEMENAG	06-11-2023	134.3/NK/23/2023 B.0940/KK.11.07/KM.01.2/11/2023	Addendum atas NK Nomor 134.4/08/NK/IV/2022, Nomor 1558/KK.11.07/PP.OO/08/2022 antara Pemkab Wonosobo dan Kantor Kemenag Kabupaten Wonosobo tentang Sinergi Penyelenggaraan layanan keagamaan di Kabupaten Wonosobo
		06-11-2023	B-3392/KK.11.07/KM.01.2/11/2023 470/2678/Disdukcapil	Komitmen Bersama Layanan "Pelaminan" (pelayanan Administrasi Kependudukan Paska Perkawinan)
8	DPUPR	21-12-2023	470/4055/Disdukcapil/2023 050/5486/DPUPR/2023	Pemanfaatan Data Kependudukan untuk Layanan Publik

Wonosobo, 23 April 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO



TARJO, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 196508071986071001



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Soekarno - Hatta No. 8 Wonosobo , Jawa Tengah, 56311 Telp (0286) 321412

Laman disdukcapil.wonosobokab.go.id, Pos-el disdukcapil@wonosobokab.go.id

PELAYANAN ADMINISTRASI PENDUDUK RENTAN TAHUN 2024

s.d. Maret 2024

KODE	WILAYAH	Data Disabilitas Dinsos			DATA DESIL									TOTAL		
		ODGJ	Disabilitas	Jumlah Terlayani	TOTAL DESIL 1			DESIL 1 TERLAYANI KTP			DESIL 1 TERLAYANI KIA			JML PENDUDUK RENTAN	TERLAYANI	%
					L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML			
330701	WADASLINTA	251	324	59	4.497	4.117	8.614	3.293	3.043	6.336	489	418	907	9.189	7.302	79,46%
330702	KEPIL	222	126	73	10.482	9.345	19.827	7.790	6.996	14.786	907	831	1.738	20.175	16.597	82,27%
330703	SAPURAN	164	362	47	8.344	7.290	15.634	6.188	5.407	11.595	687	572	1.259	16.160	12.901	79,83%
330704	KALIWIRO	139	192	37	3.641	3.247	6.888	2.741	2.446	5.187	561	489	1.050	7.219	6.274	86,91%
330705	LEKSONO	181	202	76	1.800	1.659	3.459	1.289	1.191	2.480	212	171	383	3.842	2.939	76,50%
330706	SELOMERTO	230	339	59	2.076	1.966	4.042	1.428	1.403	2.831	251	229	480	4.611	3.370	73,09%
330707	KALIKAJAR	238	369	45	10.285	9.148	19.433	7.495	6.614	14.109	1.256	1.109	2.365	20.040	16.519	82,43%
330708	KERTEK	226	413	107	7.164	6.547	13.711	4.990	4.500	9.490	1.093	1.021	2.114	14.350	11.711	81,61%
330709	WONOSOBO	295	497	129	2.707	2.446	5.153	1.833	1.672	3.505	368	337	705	5.945	4.339	72,99%
330710	WATUMALAM	46	220	34	6.930	6.246	13.176	5.120	4.415	9.535	784	745	1.529	13.442	11.098	82,56%
330711	MOJOTENGAH	169	356	28	7.397	6.384	13.781	5.367	4.465	9.832	936	863	1.799	14.306	11.659	81,50%
330712	GARUNG	256	72	56	6.894	6.085	12.979	4.883	4.221	9.104	1.234	1.161	2.395	13.307	11.555	86,83%
330713	KEAJAR	147	249	18	4.214	3.725	7.939	2.867	2.514	5.381	741	688	1.429	8.335	6.828	81,92%
330714	SUKOHARJO	164	411	27	1.704	1.535	3.239	1.258	1.158	2.416	306	258	564	3.814	3.007	78,84%
330715	KALIBAWANG	89	247	22	3.079	2.729	5.808	2.343	2.010	4.353	233	206	439	6.144	4.814	78,35%
JUMLAH		2.817	4.379	817	81.214	72.469	153.683	58.885	52.055	110.940	10.058	9.098	19.156	160.879	130.913	81,37%

Sumber: Data Lintas Sektor dan Data Pelayanan

Wonosobo, 23 April 2024
REPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO

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



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Soekarno - Hatta No. 8 Wonosobo , Jawa Tengah, 56311 Telp. (0286) 321412
Laman <https://disdukcapil.wonosobokab.go.id>, Pos-el disdukcapil@wonosobokab.go.id

RASIO KEPEMILIKAN KIA

KODE	WILAYAH	s.d Mar 2024			
		MEMILIKI	BELUM MEMILIKI	UMUR 0-17	PERSENTASE (%)
330701	WADASLINTANG	6.624	8.897	15.521	42,68%
330702	KEPIL	7.108	9.925	17.033	41,73%
330703	SAPURAN	6.748	9.541	16.289	41,43%
330704	KALIWIRO	7.939	5.047	12.986	61,14%
330705	LEKSONO	5.597	6.588	12.185	45,93%
330706	SELOMERTO	6.983	7.502	14.485	48,21%
330707	KALIKAJAR	9.915	9.638	19.553	50,71%
330708	KERTEK	15.397	10.093	25.490	60,40%
330709	WONOSOBO	13.037	11.451	24.488	53,24%
330710	WATUMALANG	7.134	7.586	14.720	48,46%
330711	MOJOTENGAH	9.571	9.090	18.661	51,29%
330712	GARUNG	10.750	5.351	16.101	66,77%
330713	KEJAJAR	7.569	5.217	12.786	59,20%
330714	SUKOHARJO	5.450	3.262	8.712	62,56%
330715	KALIBAWANG	2.780	4.340	7.120	39,04%
JUMLAH		122.602	113.528	236.130	51,92%

Sumber: Subdit Penyajian Data Admindex

Wonosobo, 23 April 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO


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



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Soekarno - Hatta No. 8 Wonosobo, Jawa Tengah, 56311 Telp. (0286) 321412
Laman <https://disdukcapil.wonosobokab.go.id>, Pos-el disdukcapil@wonosobokab.go.id

RASIO KEPEMILIKAN KTP BERBASIS NIK

KODE	WILAYAH	s.d Mar 2024			
		JUMLAH WAJIB KTP	BLM MEMILIKI KTP	JUMLAH SUDAH KTP	PERSEN
330701	WADASLINTANG	50.846	1.014	49.814	97,97%
330702	KEPIL	53.028	1.019	51.978	98,02%
330703	SAPURAN	50.208	946	49.314	98,22%
330704	KALIWIRO	43.897	771	43.158	98,32%
330705	LEKSONO	37.433	711	36.694	98,03%
330706	SELOMERTO	43.309	836	42.468	98,06%
330707	KALIKAJAR	57.704	1.139	56.622	98,12%
330708	KERTEK	71.824	1.487	70.480	98,13%
330709	WONOSOBO	73.483	1.402	72.052	98,05%
330710	WATUMALANG	45.992	978	45.029	97,91%
330711	MOJOTENGAH	52.363	1.073	51.309	97,99%
330712	GARUNG	45.139	784	44.406	98,38%
330713	KEJAJAR	36.308	760	35.652	98,19%
330714	SUKOHARJO	28.982	531	28.492	98,31%
330715	KALIBAWANG	22.773	402	22.386	98,30%
JUMLAH		713.289	13.853	699.854	98,12%

Sumber: Subdit Penyajian Data Adminduk

Wonosobo, 23 April 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO



TARJO, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 196508071986071001



PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Soekarno - Hatta No. 8 Wonosobo, Jawa Tengah, 56311 Telp. (0286) 321412
Laman <https://disdukcapil.wonosobokab.go.id>, Pos-el disdukcapil@wonosobokab.go.id

PERSENTASE ANAK YANG MEMILIKI AKTA KELAHIRAN (USIA 0-18 TAHUN)

KODE	WILAYAH	s.d Mar 2024			
		JUMLAH ANAK 0 - 18	BLM MEMILIKI AKTA LAHIR	JUMLAH SUDAH AKTA	PERSEN
330701	WADASLINTANG	16.362	351	16.011	97,85%
330702	KEPIL	17.919	381	17.538	97,87%
330703	SAPURAN	17.137	253	16.884	98,52%
330704	KALIWIRO	13.643	193	13.450	98,59%
330705	LEKSONO	12.748	178	12.570	98,60%
330706	SELOMERTO	15.209	216	14.993	98,58%
330707	KALIKAJAR	20.390	344	20.047	98,32%
330708	KERTEK	26.666	460	26.206	98,27%
330709	WONOSOBO	25.734	407	25.327	98,42%
330710	WATUMALANG	15.420	207	15.213	98,66%
330711	MOJOTENGAH	19.554	385	19.169	98,03%
330712	GARUNG	16.842	181	16.661	98,93%
330713	KEJAJAR	13.315	218	13.097	98,36%
330714	SUKOHARJO	9.126	121	9.005	98,67%
330715	KALIBAWANG	7.435	197	7.238	97,35%
JUMLAH		247.500	4.092	243.409	98,35%

Sumber: Subdit Penyajian Data Adminduk

Wonosobo, 23 April 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO


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



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.

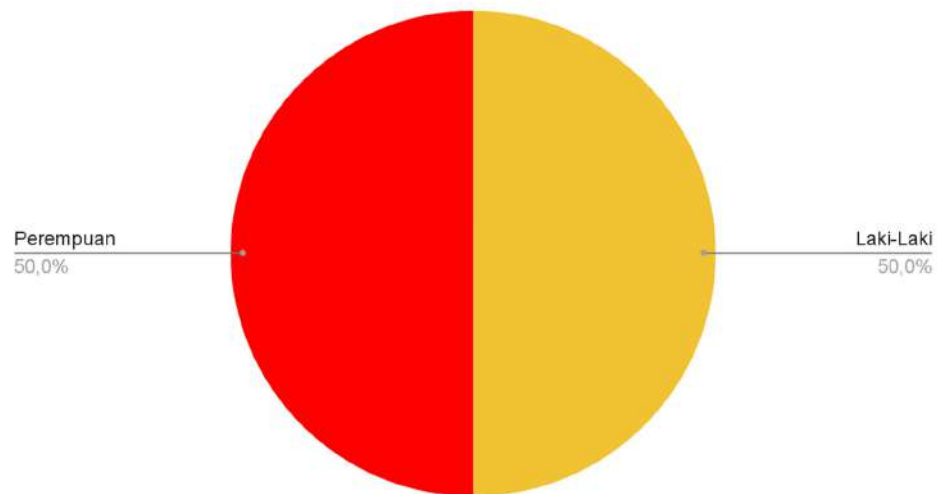
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

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;

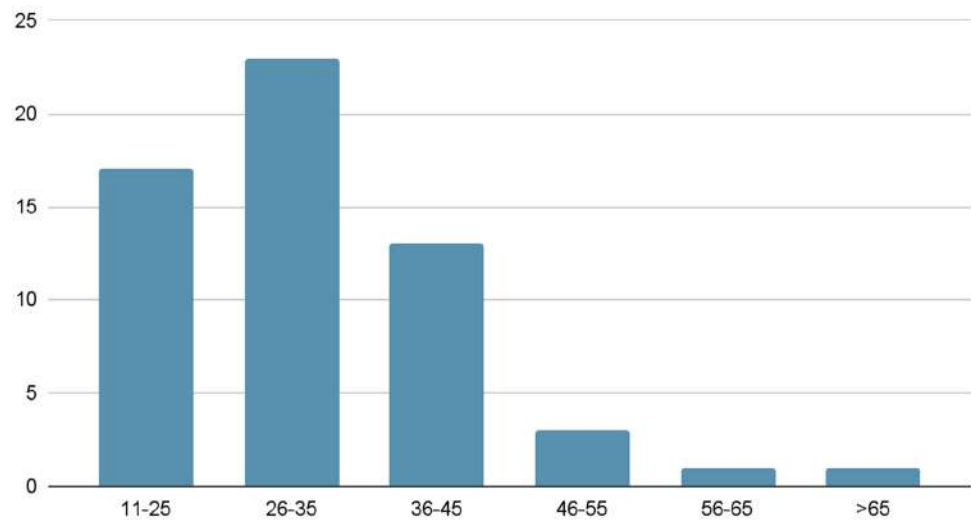
Jenis Kelamin



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;

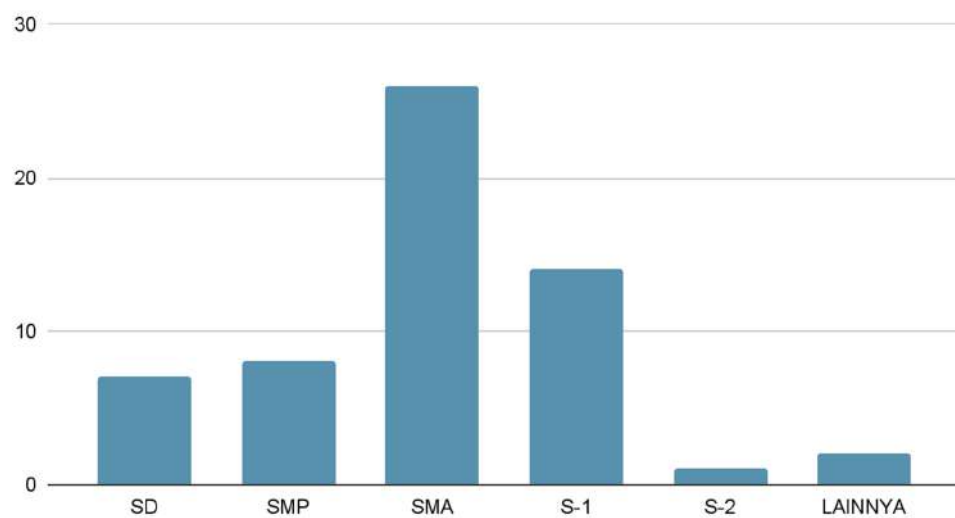
Usia Responden



Grafik II. Usia Responden

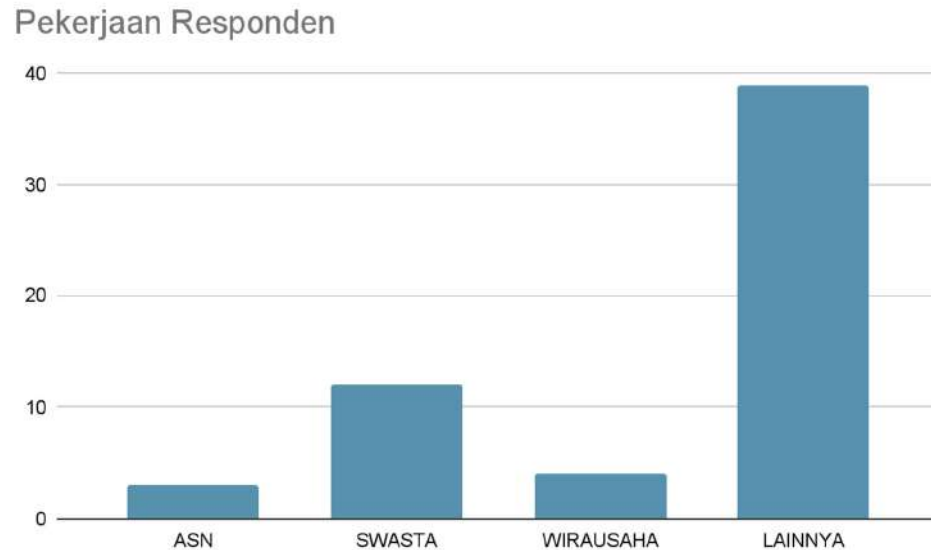
3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan JANUARI - MARET 2024 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SLTA sebanyak 26 responden; dan

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.



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.

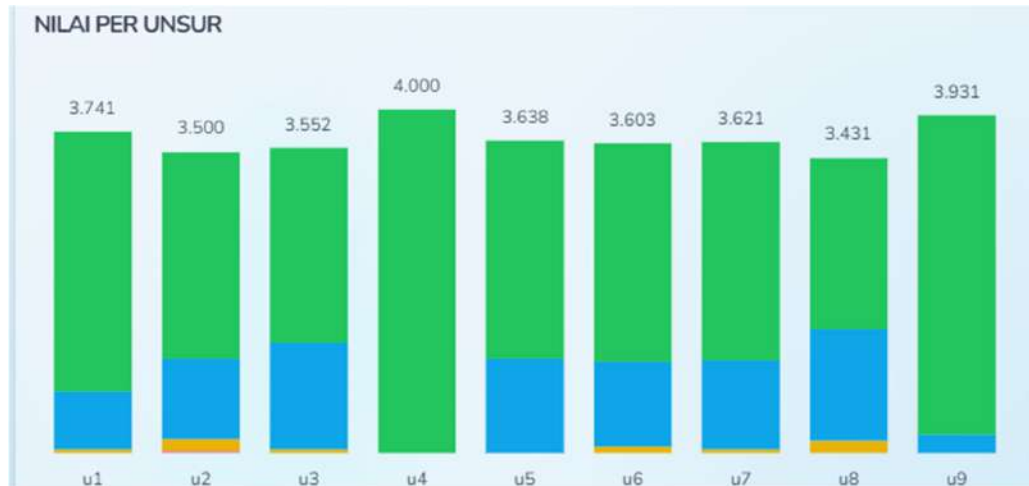
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

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

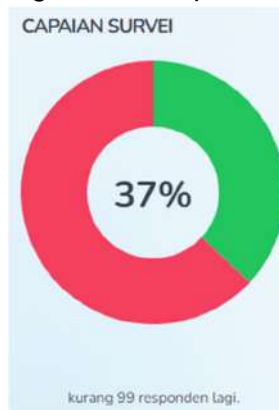
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

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.						

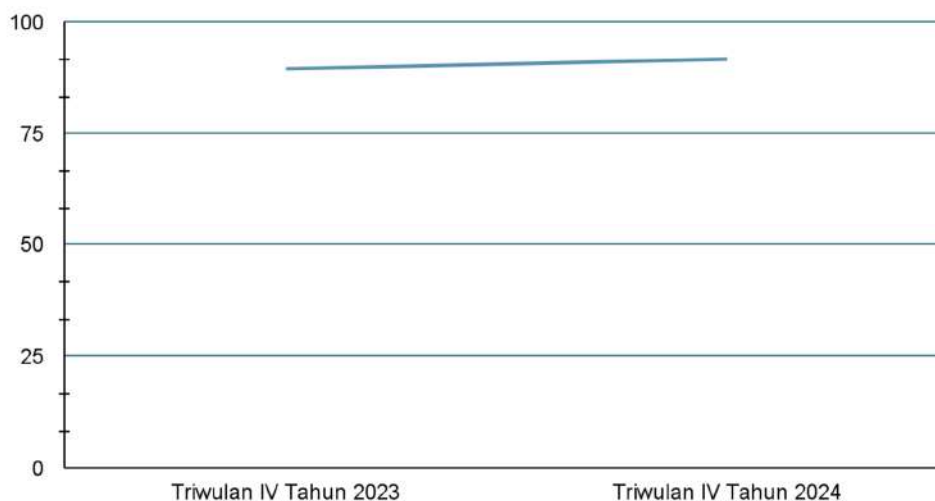
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut

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 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. 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 berbasis 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.

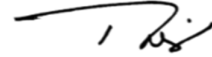
Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, sistem, mekanisme, prosedur dan waktu penyelesaian menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

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	Ditingkatkan 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

LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN

Perangkat Daerah : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Bulan : MARET 2024

Kode Rekening	Uraian	Sumber Dana	Pagu Anggaran	Bobot	Fisik		Keuangan	
					Target Fisk s.d Bulan Ini	Realisasi Fisk s.d Bulan Ini	Target Keuangan s.d Bulan Ini	Realisasi Keuangan s.d Bulan Ini
1	2	3	Rp	%	%	%	%	%
							8,00	9,00
2	URUSAN PEMERINTAHAN WAJIB YANG TIDAK BERKAITAN DENGAN PELAYANAN DASAR	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	7.797.478.928,00	100,37			36,81	17,87
2.12	URUSAN PEMERINTAHAN BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUAN DAN PENCATATN SIPIL	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	7.797.478.928,00	100,37	36,81	17,87	36,81	17,87
2.12.01	PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN/KOTA	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	6.302.129.568,00	80,94	32,55	15,79	32,55	15,79
2.12.01.2.01	Perencanaan, Penganggaran dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	3.000.000,00	0,04	100,00	35,33	100,00	35,33
2.12.01.2.01.02	Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	1.500.000,00	0,02	100,00	70,67	100,00	70,67
2.12.01.2.01.06	Koordinasi dan Penyusunan Laporan capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	1.500.000,00	0,02	100,00	-	100,00	0,00
2.12.01.2.02	Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	4.783.829.568,00	61,35	28,57	14,59	28,57	14,59
2.12.01.2.02.01	Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	4.783.829.568,00	61,35	28,57	14,59	28,57	14,59
2.12.01.2.06	Administrasi Umum Perangkat Daerah	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	469.100.000,00	6,14	60,38	11,39	60,38	11,39

2.12.01.2.06.01	Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	3.000.000,00	0,04	25,00	10,83	25,00	10,83
2.12.01.2.06.02	Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	170.800.000,00	2,19	93,61	-	93,61	0,00
2.12.01.2.06.05	Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	40.000.000,00	0,63	80,00	-	80,00	0,00
2.12.01.2.06.06	Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	3.000.000,00	0,04	25,00	18,50	25,00	18,50
2.12.01.2.06.09	Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	249.500.000,00	3,20	35,69	20,77	35,69	20,77
2.12.01.2.06.11	Dukungan Pelaksanaan SPBE pada SKPD	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	3.000.000,00	0,04	33,33	25,00	33,33	25,00
2.12.01.2.07	Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	151.800.000,00	1,95	99,60	68,84	99,60	68,84
2.12.01.2.07.06	Pengadaan Peralatan dan Mesin Lainnya	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	151.800.000,00	1,95	99,60	68,84	99,60	68,84
2.12.01.2.08	Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	729.400.000,00	9,35	28,02	14,79	28,02	14,79
2.12.01.2.08.01	Penyediaan Jasa Surat Menyurat	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	5.000.000,00	0,06	20,00	0,75	20,00	0,75
2.12.01.2.08.02	Penyediaan jasa komunikasi, SDA dan Listrik	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	125.000.000,00	1,60	24,96	17,66	24,96	17,66
2.12.01.2.08.04	Penyediaan Jasa Pelayanan Umum Kantor	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	599.400.000,00	7,69	26,73	14,31	26,73	14,31
2.12.01.2.09	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	165.000.000,00	2,12	26,06	18,30	26,06	18,30
2.12.01.2.09.02	Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan, Pajak, dan Perizinan Kendaraan Dinas Operasional atau Lapangan	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	70.000.000,00	0,90	55,71	42,56	55,71	42,56
2.12.01.2.09.09	Pemeliharaan/Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	75.000.000,00	0,96	-	-	0,00	0,00
2.12.01.2.09.11	Pemeliharaan/rehabilitasi sarana prasarana gedung kantor atau bangunan lainnya	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	20.000.000,00	0,26	20,00	2,00	20,00	2,00
2.12.02	PROGRAM PENDAFTARAN PENDUDUK	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	1.132.999.360,00	14,53	60,24	34,63	60,24	34,63
2.12.02.2.01	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	1.132.999.360,00	14,53	60,24	34,63	60,24	34,63
2.12.02.2.01.04	Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	1.132.999.360,00	14,53	60,24	34,63	60,24	34,63
2.12.03	PROGRAM PENCATATAN SIPIL	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	192.250.000,00	2,56	34,90	0	34,90	0,00
2.12.03.2.01	Pelayanan Pencatatan Sipil	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	192.250.000,00	2,56	34,90	0	34,90	0,00

2.12.03.2.01.01	Pencatatan, Penatausahaan dan Penerbitan Dokumen Atas Pelaporan Peristiwa Penting	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	60.000.000,00	0,77	2,67	0	2,67	0,00
2.12.03.2.01.02	Peningkatan dalam Pelayanan Pencatatan Sipil	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	42.000.000,00	0,54	26,43	0	26,43	0,00
2.12.03.2.01.05	Pengadaan Dokumen, Kependudukan selain Blangko KTP-EL, Formulir, dan Buku Terkait Pencatatan Sipil Sesuai dengan Kebutuhan	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	30.250.000,00	0,48	100,00	0	100,00	0,00
2.12.03.2.02	Penyelenggaraan Pencatatan Sipil	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	60.000.000,00	0,77	40,25	0	40,25	0,00
2.12.03.2.02.08	Sosialisasi Terkait Pencatatan Sipil	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	60.000.000,00	0,77	40,25	0	40,25	0,00
2.12.04	PROGRAM PIAK	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	170.100.000,00	2,33	40,36	3,17	40,36	3,17
2.12.04.2.01	Pengumpulan Data Kependudukan dan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	125.000.000,00	1,76	28,92	1,27	28,92	1,27
2.12.04.2.01.01	Pengolahan dan penyajian data kependudukan	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	50.000.000,00	0,64	0	0	0,00	0,00
2.12.04.2.01.02	Kerjasama pemanfaatan data kependudukan	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	25.000.000,00	0,32	24,60	6,36	24,60	6,36
2.12.04.2.01.03	Inventarisasi data untuk kepentingan pembangunan daerah	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	50.000.000,00	0,79	60,00	0	60,00	0,00
2.12.04.2.03	Penyelenggaraan PIAK	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	45.100.000,00	0,58	72,06	8,43	72,06	8,43
2.12.04.2.03.03	Fasilitasi terkait PIAK	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	45.100.000,00	0,58	72,06	8,43	72,06	8,43
PERSENTASE CAPAIAN REALISASI PELAKSANAAN KEGIATAN								17,87



 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

 KABUPATEN WONOSOBO

 TARIQ, S.Sos. M.Si

 Pejabat Utama Muda

 NIP. 196508071986071001