

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JANUARI-NOVEMBER 2025**

KATA PENGANTAR

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

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil periode survei Januari-November 2025 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 8 Desember 2025

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



YUSUF HARIYANTO, S.Sos.

Pembina Utama Muda

NIP. 196711191988031006

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

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

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

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

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

B. MAKSUD DAN TUJUAN

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

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

Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

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

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

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

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

Tabel I. Unsur Survei

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

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

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
11	PENCATATAN PENGAKUAN ANAK YANG DILAHIRKAN DI LUAR PERKAWINAN YANG SAH MENURUT HUKUM ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA DI WILAYAH NKRI	0
12	PENCATATAN PENGANGKATAN ANAK DI WILAYAH NKRI	0
13	PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PENDUDUK ORANG ASING (OA) DI WILAYAH NKRI	0
14	PENCATATAN PENGESAHAN ANAK BAGI PRNDUDUK WNI DI WILAYAH NKRI	0
15	PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA BAAGI PENDUDUK	0
16	PENCATATAN PERKAWINAN WNI DALAM WILAYAH NKRI	0
17	PENCATATAN PERUBAHAN NAMA PENDUDUK	1
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

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
23	PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK BARU UNTUK ANAK WNI	15
24	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA HILANG ATAU RUSAK	76
25	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU	9
26	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PENGGANTIAN KEPALA KELUARGA (KEMATIAN KEPALA KELUARGA)	0
27	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA	120
28	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT	2
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)	48
31	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH,PERUBAHAN DATA RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI	278
32	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK ORANG ASING (OA)	0
33	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI	154
34	PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IJIN TINGGAL TERBATAS (OA ITAS)	0

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
	DALAM NKRI	
35	PERPINDAHAN PENDUDUK ORANG ASING IJIN TINGGAL TETAP (OA ITAP) DALAM NKRI	0
36	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM NKRI	384
37	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DATANG DARI LUAR NEGERI	0
38	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI	5
39	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MOU KECAMATAN	0
40	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN USIA 0-60 HARI (AKTA RUTIN)	126
41	AKTA KELAHIRAN USIA LEBIH DARI 61 HARI (AKTA TPD)	253
42	PELAYANAN AKTA KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI	187
43	PELAYANAN AKTA KEMATIAN MOU KECAMATAN	0
44	PELAYANAN KONSOLIDASI VIA WA	0
45	PENCATATAN PENGESAHAN ANAK PENDUDUK YANG DILAHIRKAN SEBELUM ORANG TUANYA MELAKSANAKAN PERKAWINAN SAH MENURUT HUKUM AGAMA ATAU KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA DI WILAYAH NKRI	0

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
46	PENCATATAN PERCERAIAN	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

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

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

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

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

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

B. METODE PENGUMPULAN DATA

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

Unsur-unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo meliputi faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukur penerapan Standar Pelayanan untuk mengetahui

kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) melalui 9 (sembilan) unsur pertanyaan berikut:

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

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

Tabel IV. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

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

dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

Nomor	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Januari 2025 - Minggu IV November 2025
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Desember 2025
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Desember 2025
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Desember 2025
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Desember 2025
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Desember 2025

Tabel V. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

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

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

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

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

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

dimana:

S = Jumlah Sampel

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

SN = Populasi

d = 0,0

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

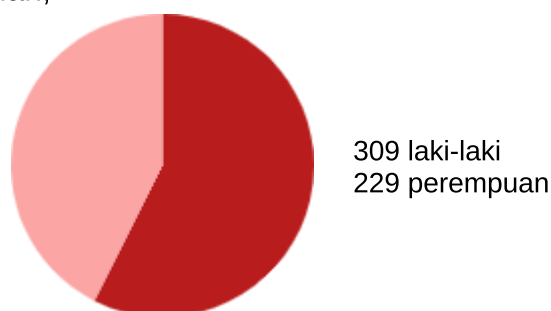
Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Januari-November 2025 adalah 1661 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 312 responden.

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

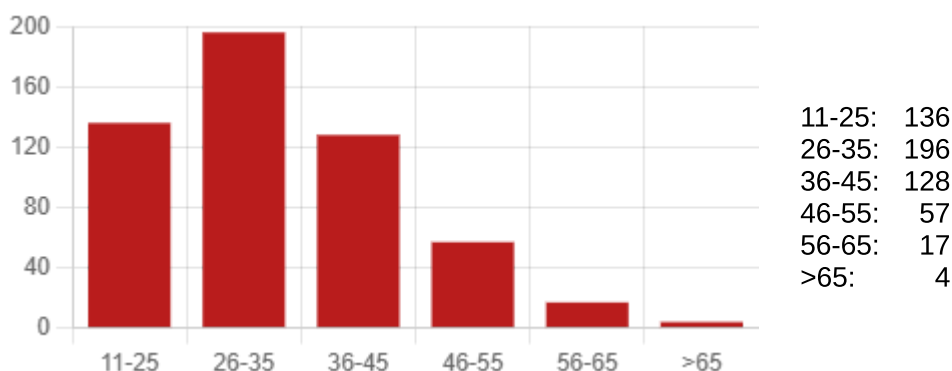
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 538 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 1661 pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari-November 2025 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden laki-laki yaitu 309 pengguna layanan, sedangkan sisanya 229 responden merupakan pengguna layanan perempuan;



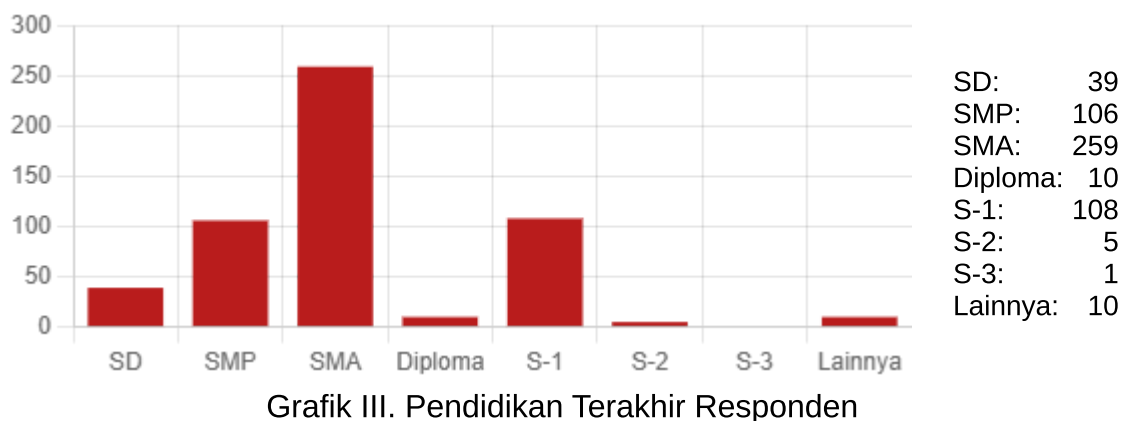
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 26-35 Tahun sebanyak 196 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 4 responden;

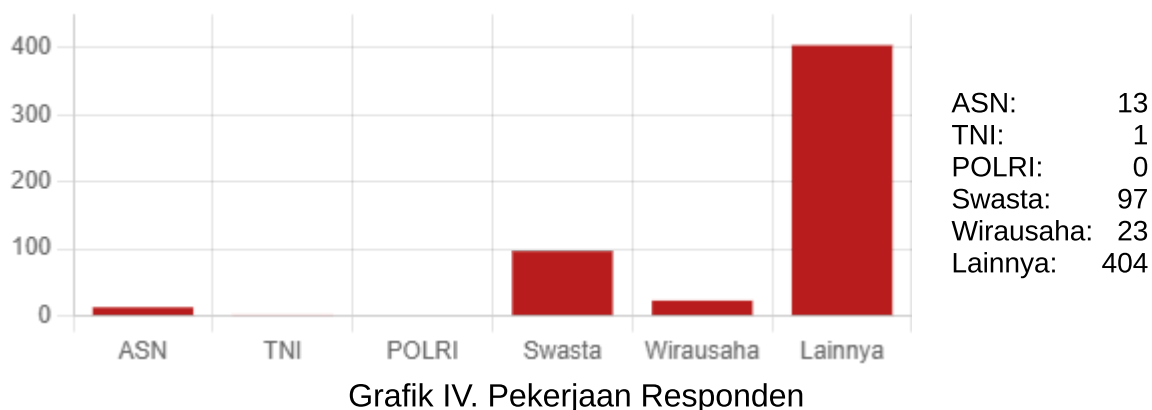


Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 259 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-3 sebanyak 1 responden; dan



4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Lainnya sebanyak 404 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi POLRI sebanyak 0 responden.



B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

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

melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	129
4	Sangat Sesuai	409

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	1
2	Kurang Mudah	2
3	Mudah	154
4	Sangat Mudah	381

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

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	4
2	Kurang Cepat	21
3	Cepat	201
4	Sangat Cepat	312

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	1
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	9
4	Gratis	528

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	170
4	Sangat Sesuai	368

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	2
3	Kompeten	172
4	Sangat Kompeten	364

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2
3	Sopan dan Ramah	181
4	Sangat Sopan dan Ramah	355

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	1
2	Kurang Baik	10
3	Baik	177
4	Sangat Baik	350

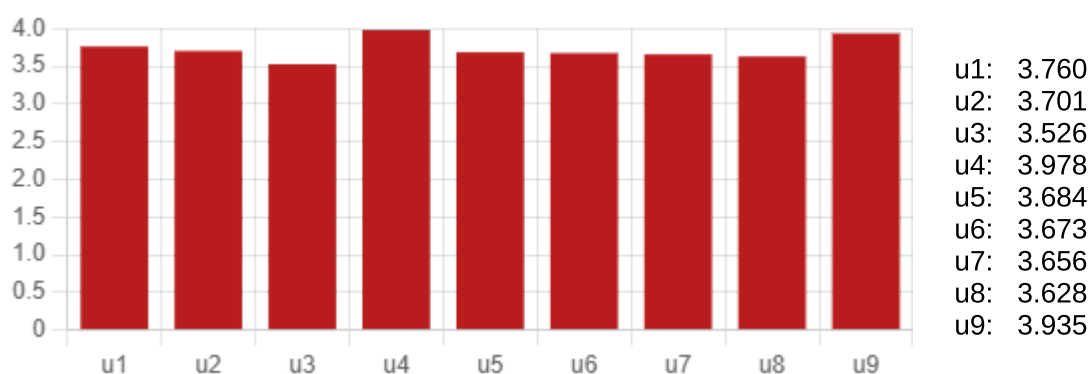
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	1
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	32
4	Dikelola dengan Baik	505

Tabel XIV. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

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



Grafik V. Nilai Unsur SKM

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3.727 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 93.17 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
1	Persyaratan	3.760	94.01
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.701	92.52

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
3	Waktu Penyelesaian	3.526	88.15
4	Biaya/Tarif	3.978	99.44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.684	92.10
6	Kompetensi Pelaksana	3.673	91.82
7	Perilaku Pelaksana	3.656	91.40
8	Sarana dan Prasarana	3.628	90.71
9	Penanganan Pengaduan	3.935	98.37
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.727	
Nilai NRR setelah dikonversi			93.17
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Tabel XV. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penjabaran nilai per unsur yang dimuat dalam Tabel V sampai dengan Tabel XIII merupakan variabel-variabel yang menjadi penentu dalam mengukur IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dikumpulkan pada periode survei Januari-November 2025, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

BAB IV

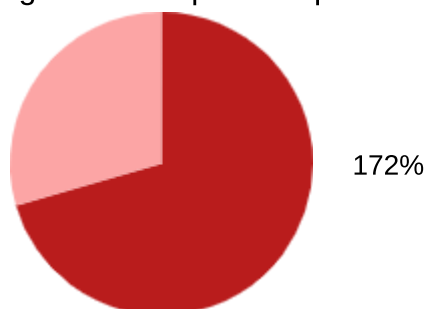
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pada periode Januari-November 2025 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respons dari pengguna layanan terhadap 46 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 15 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 1661 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 31 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 1661 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 312 responden dari 1661 pengguna layanan yang terdaftar.

Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sebesar 172% atau sebanyak 538 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah -226 responden untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Partisipasi Survei

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

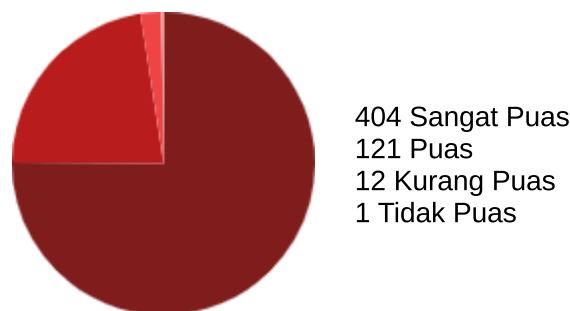
Wonosobo, dimana 16 petugas layanan diantaranya telah melayani 1661 pengguna layanan.

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

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
1	ROZIYAH	991	276	90.98
2	FANDI AHMAD NURUDDIN	134	17	90.03
3	NIKEN UTAMI	108	38	96.42
4	TONI AGUS TRIYONO	89	77	97.94
5	MUCHAMAT SAEFUDIN	87	36	93.98
6	JESSI FITRIANA	79	15	92.59
7	TRI RAHAYU	79	40	95.90
8	TRI WAHYUNI	26	14	93.45
9	SAPTO AJI PURNOMO	20	2	95.83
10	KHOIRIYAH	15	5	100.00
11	FAIZ AMRILLAH	13	2	93.06
12	OCTAMAWATI SULISTINA RH	9	9	93.21
13	SAGITA MEGA SUMAYA	5	2	95.83
14	ARUM WARDHANI	2	1	100.00
15	INTAN NOFYANA RIZKI PUTRI	2	2	95.83
16	AKHMAD SOBIRUN	2	1	91.67

Tabel XVI. Nilai IKM Petugas Layanan

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



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil pengolahan data yang dijabarkan dalam Tabel VI sampai dengan Tabel XIV menunjukkan bahwa pengguna layanan sebagaimana Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 404 responden menyatakan Sangat Puas, 121 responden menyatakan Puas, 12 responden menyatakan Kurang Puas, 1 responden menyatakan Tidak Puas,

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

Berdasarkan data tersebut responden menyatakan tidak cepat 4 responden dan kurang cepat 21 responden membutuhkan perhatian yang bersifat khusus guna mencari faktor penyebab tidak cepat dalam penyelesaian dokumen yaitu penurunan secara kuantitas/jumlah SDM operator yang memproses layanan adminduk berdampak pada penumpukan permohonan layanan adminduk sehingga proses penyelesaian dokumen mengalami permasalahan dan untuk beberapa kasus tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, proses penyelesaian dokumen pemohon dihitung dari permohonan yang memenuhi syarat. Berdasarkan data tersebut yang menjadi faktor penyebab tidak baik dan kurang baik terkait Sarana dan Prasarana yaitu dalam hal perangkat keras (komputer, kamera, alat rekam, dll) yang dipergunakan untuk memproses dokumen kependudukan secara kualitas dan kuantitas belum bisa dikatakan sempurna, hal ini dikarenakan peralatan/sarana dan prasarana yang dipergunakan secara jumlah masih belum mencukupi dan jika di lihat dari usia sarana dan prasarana tersebut sudah melampaui batas waktu penggunaan, hal ini berdampak pada proses pelayanan. Selain itu untuk tempat pelayanan masih perlu ditata ulang kembali agar masyarakat nyaman untuk diberikan pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa faktor penyebab perilaku pelaksana

menjadi tiga terendah dalam survey kepuasan masyarakat salah satunya adalah kurangnya kegiatan yang mendukung peningkatan kapasitas SDM di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, walaupun tidak ada yang menyatakan tidak sopan dan ramah yang menjadi perhatian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo namun perlu melakukan arahan dan bimbingan dalam rapat internal yang dilakukan secara rutin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Wonosobo.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Januari-November 2025 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelumnya menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan perlu diprioritaskan terutama pada 3 nilai unsur terendah sebagaimana data nilai per unsur pada Grafik V.

Prioritas perbaikan kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.526 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.628 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.656.

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

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U3	1. Perlunya penyelenggaraan rapat koordinasi melalui rapat rutin setiap bulan sekali. 2. Perlunya diadakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan pendaftaran penduduk 3. Perlunya monitoring dan	Triwulan 3	2026	Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
		evaluasi terhadap semua permasalahan dalam penyelesaian pendaftaran penduduk. 4. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat untuk memanfaatkan layanan administrasi kependudukan di Desa, Kelurahan dan Kecamatan selain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Mal Pelayanan Publik.			
2	U8	1. Perlunya pengadaan peralatan dan mesin yang memenuhi standar pelayanan guna menunjang digitalisasi pelayanan yang cepat, efisien dan efektif. 2. Perlu meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan dan kemudahan dalam menjangkau ruang	Triwulan 3	2026	Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
		memberikan umpan balik berkala untuk peningkatan kualitas pelayanan. 4. Menyediakan sistem penghargaan bagi pelaksana yang menunjukkan peningkatan perilaku positif. 5. Melakukan survei ulang untuk memastikan adanya peningkatan kualitas perilaku pelaksana.			

Tabel XVII. Rencana Tindak Lanjut

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

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

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo periode survei Januari-November 2025, dapat ditarik suatu penjabaran umum (general description) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa tiga nilai unsur terendah secara berurutan terdiri dari Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur sebesar 3.526, diikuti unsur Sarana dan Prasarana dengan poin 3.628 dan unsur Perilaku Pelaksana yang mendapatkan poin 3.656.

Hasil penyusunan rencana tindak lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah kebijakan yang mengarah pada peningkatan kompetensi SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan sehingga waktu penyelesaian dokumen kependudukan sesuai dengan standar pelayanan minimal serta strategi pemenuhan sarana dan prasarana kerja sebagai alat yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan serta meningkatkan pelatihan service excellence dan pembinaan sebagai satu kesatuan yang harus dioptimalkan sehingga sasaran pelayanan tepat sesuai kebutuhan masyarakat.

Laporan hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu di tegaskan bahwa nilai **IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada periode survei Januari-November 2025 sebesar 93.17 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.**

B. SARAN DAN REKOMENDASI

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

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

Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan

mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif untuk mempengaruhi perilaku pelaksana antara lain melalui:

1. Melakukan koordinasi dan konsultasi terkait pemenuhan SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
2. Menyelenggarakan pelatihan service excellence, etika pelayanan, dan komunikasi efektif serta pembinaan dan penegakan disiplin pegawai
3. Pengadaan peralatan, mesin sarana dan prasarana kerja yang memenuhi standar pelayanan guna menunjang digitalisasi pelayanan
4. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memanfaatkan layanan administrasi kependudukan
5. Mengoptimalkan jaringan internet agar pelayanan lebih cepat, nyaman dan aman

Wonosobo, 8 Desember 2025

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



YUSUF HARIYANTO, S.Sos.

Pembina Utama Muda

NIP. 196711191988031006

LAMPIRAN I
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	sudah baik
2	bagus
3	pelayanan sangat sopan tempatnya juga nyaman
4	Hari yang ke 2 kalinya saya dtang kemari untuk mengurus KIA dan pembaruan KK terbaru, utk pelayanan nya cepat dan tanggap. Dan utk kebersihan kantor dan lainnya masih bersih dan terjaga dengan baik
5	Alhamdulillah semua pelayanan sudah sangat baik
6	Selalu berikan pelayanan yang terbaik seterusnya
7	Sangat terbantu dengan sistem online yg sekarang
8	TOP
9	Belum ada kendala slma pengajuan kia melalui website,,,,
10	Pertahankan yang sudah baik dan tetap layani masyarakat dengan sepenuh hati. Terima kasih.
11	Pelayanan sudah bagus, ramah lebih d tingkatkan lagi supaya jdi lebih baik lagi
12	ramah banget makasih
13	Memudahkan
14	Pertahankan pelayanan yang sudah baik ini.
15	Pelayanan baik dan ramah, menjelaskan permasalahan hingga terselesaikan
16	Perlu di tingkatkan
17	Layanan yg di berikan sangat bagus... Sangat membantu masyarakat
18	Sudah puas sekali dengan pelayanannya
19	Baik
20	Pelayanan sangat baik dan ramah , di bimbing tata cara nya , dan pelayanan gratis tidak dipungut biaya apapun
21	Baik

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
22	baik dan ramah
23	mantap
24	selalu mempertahankan pelayanan yang prima kepada masyarakat
25	pelayanan yang ramah dan cepat
26	Sudah sangat mudah dan nyaman dalam pelayanan nya mantap
27	sudah sesuai, lebih ditingkatkan lagi akan lebih baik
28	sangat memuaskan pelayanannya ,terima kasih atas bantuannya
29	sangat baik
30	Pertahankan
31	Pertahankan pelayanan yg sudah baik ini
32	Pelayanan yg sudah oke tingkatkan menjadi lebih dan lebih oke lagi
33	Pelayanan yg sudah baik tingkatkan menjadi lebih baik
34	Sangat bagus pelayanan ramah sat set wat wet
35	Tingkatkan pelayanan dengan maksimal
36	Sangat baik
37	...
38	Cukup joss
39	Semoga kedepan lebih baik lagi
40	sangat puas, dan sangat ramah sekali
41	PUASSS
42	Pelayanan sangat baik ! Tidak ada saran dan masukan dari saya , karena sudah sangat memuaskan pelayanannya , terimakasih!
43	sangat puas
44	Sudah bagus semua,pelayanannya
45	lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan, yang kemarin sudah baik
46	baik
47	SUDAH OKE
48	Menurut saya sudah baik

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
49	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan
50	Saya rasa sudah cukup,hanya kecepatan soal penagan kurang cepat sedikit
51	tingkatkan terus pelayannan nya
52	CS lebih aktif lagi lebih bagus
53	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan
54	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan
55	Cukup puas dan tidak ada masukan
56	PUAS
57	Alhamdulillah terimakasih
58	sudah sangat baik dan dengan pelayanan menjadi sangat mudah
59	Puas
60	lebih ditingkatkan lagi akan lebih bagus.
61	Pertahankan pelayanan dan ruang tunggu yang bagus
62	Moga lebih baik lagi terima kasih
63	Lebih di tingkatkan lagi pelayanan nya dan lebih di percepat lagi
64	Sudah baik, semoga bisa dipertahankan
65	Pelayanan yg sudah baik dan kompeten ditingkatkan menjadi super baik dan super kompetenr baik
66	kedepannya untuk bisa lebih baik daripada sebelumnya
67	Terimakasih, mungkin diinfokan persyaratan yg lebih mudah melalui media sosial dll.
68	BAGUS
69	sudah sesuai, lebih ditingkatkan lagi akan lebih baik
70	Sudah mantab pelayanan nya
71	untuk blangko e-ktp dikecamatan kalikajar sering kehabisan
72	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan, mohon maaf apabila kami banyak bertanya karena kadang kami juga bingung

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
73	Semua sudah sangat baik
74	Alhamdulillah sangat terbantu sekali dg adanya layanan online ini, bisa mengurus dokumen dari rumah,. Meski ada kekeliruan sedikit dan sudah direspon dengan sangat baik,. Semoga bisa lebih teliti lagi
75	Pelayanan sangat bagus
76	Sudah sangat baik dan cepat, pertahankan.
77	Tingkatkan kualitas pelayanan terbaik
78	Saya puas dengan pelayana yang di berikan, pertahankan sopan dan ramah dalam melayani, karena sudah sangat baik.
79	Sangat mrmuaskan pelayanan nya
80	Bagus
81	Pelayanan sangat cepat dan bagus
82	Untuk meningkatkan dan mempertahankan integritas demi sistim pelayanan kepada masyarakat
83	full smile
84	Sangat bagus pelayanannya
85	sangat mempermudah, terimakasih banyak
86	Terimakasih disdukcapi, pelayanan memuaskan
87	pelayanan cepat dan ramah, dari awal masuk di sambut sama satpam dan petugasnya. penyelesaiannya cepat, semoga terus lebih baik :)
88	pelayanannya cepat, langsung jadi
89	DIPERTAHANKAN DAN SLL AMANAH
90	Pelayanan baik
91	Pelayanan sangat baik
92	dipertahankan
93	Pelayanan nya sangat baik. Tingkatkan
94	Di pertahankan pelayanan yang baik
95	Pertahankan pelayanan yg prima ini, agar masyarakat lebih mudah dalam mengajukan pelayanan publik.
96	Kualitas sudah pas dan cepat

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
97	Pelayanan sangat baik dan sangat cepat. Saya mengharapkan tetap sampai kemasa datang pelayanan tetap sama..
98	Sesuatu pelayanan yg sangat baik di pertahankan
99	Pertahankan dan tingkatkan pelayanan
100	baik dan ramah
101	Semoga tetap seperti ini , bahkan kalau bisa lebih baik dari ini
102	Sangat baik
103	Pelayanan dengan baik
104	Pelayanannya bagus, cepat ,petugasnyaa ramah dan ok semuanya. Alhamdulillah.
105	Sudah sangat bagus, tingkatkan lagi
106	SEMANGAT
107	sudah baik 😊
108	Sudah cukup baik,. Terimakasih untuk bantuannya
109	Pelayanan yang diberikan sangat memudahkan masyarakat dari semua kalangan
110	Good
111	Sudah sangat baik dan memuaskan pelayannannya
112	Tidak ada
113	Sangat puas , pelayanan dari pertama sampai selesai
114	Sangat baik
115	Baik
116	Untuk ktp El semoga hasilnya bisa lebih cepat seperti pembuatan KK, mksh
117	Baik, pelayanan cepat,sangat terbantu, pelayan sopan ramah
118	Sudah sesuai apa yang telah diharapkan pelanggan
119	Untuk Menuju wonosobo lebih Hebat Pertahankan yang sudah baik, lanjutkan, semoga semuanya selalu di beri keberkahan
120	Pelayanan sudah kompeten dan sangat baik, ke depan lebih baik lagi

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
121	Selalu tingkatkan service excellent
122	Tingkatkan semangatnya
123	tingkatkan pelayanan dg baik.
124	Semoga semua begini di dalam pelayanan masyarakat
125	Pelayanan Sangat bagus dan cepat
126	Pelayanan yang sangat prima dan cepat
127	Sangat memuaskan 👍
128	Lebih di tingkatkan lagi dalam pelayanan
129	Tidak ada. Dan sudah cukup baik dalam melayani pelayanan
130	Sangat terbantu sekali dengan adanya SKM di Wonosobo ini...Tempat,kebersihan,dan pelayanan nya sigap cepat dan tanggap
131	Pertahankan dan tingkatkan
132	Lebih di tingkatkan lagi sangat memuaskan
133	Semoga selalu memberikan manfaat untuk banyak kalangan masyarakat
134	Siip
135	Pelayanannya sudah cukup memuaskan, tetap dijaga dan terus ditingkatkan lagi
136	Pelayanan sdh sangat bagus.pertahankan.sangat puas
137	Pelayanan ramah
138	Alhamdulillah, terimakasih atas pelayanannya
139	pertahankan
140	sudah baik, pertahankan terus
141	Sangat baik
142	Sudah cukup baik
143	Tidak ada saran dan masukan terlalu maksimal udah bagus dari segi pelayanan petugas juga ramah dan sopan
144	pelayanan cepat
145	Menurut saya sdh sangat simple cepat dan mudah sangat terbantu dg pelayanan ini. Terimakasih

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
146	Sudah bagus dan cepat .sangat membantu sekali
147	Terimakasih banyak
148	Good job, fighting!!!
149	Pelayanan sudah baik
150	baik
151	Sudah sangat bagus petugasnya ramah
152	Tidak ada, sangat baik dan ramah
153	Sudah baguss
154	Sangat baik dan cepat ramah
155	Pelayanan baik dan juga ramah
156	Mantap
157	Sangat baik
158	Puas
159	Pelayanan umum rasa pelayanan swasta. Istimewa
160	Sukses selalu
161	sudah baik
162	Excellent!
163	Terima kasih telah hadir melayani masyarakat dengan sangat baik 🙏
164	Tidak ada, pelayanan sudah sangat baik, cepat dan petugasnya juga sangat ramah
165	Tingkatkan terus pak brantas pungli 👍
166	Bagus
167	Pelayanan sangat memuaskan,terimakasih
168	Sangat baik.
169	baik
170	Sudah sangat baik pelayanannya dan mempermudah...terus lanjut..
171	tidak ada
172	Super bagus ...

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
173	Tingkatkan
174	Tingkatkan
175	sangat memuaskan
176	...
177	Tingkatkan pelayanan dan responnya, meskipun sudah baik agar menjadi lebih baik lagi
178	Baik
179	Tidak ada
180	Ada petugas yang standby di depan nomor antrean untuk membantu warga yg kurang paham
181	Terus tingkatkan kualitas pelayanan
182	Pelayan sudah sangat sesuai dan berkompeten
183	Tingkatkan lagi khususnya untuk kecepatan verifikasi.
184	Sudah sangat bagus bintang 10 buat dukcapil wonosobo, sae pollll super fast super ramah, super baik, super ngerteni khususe buat mbak mbak yang jaga lobby hari ini 🌟🌟🌟🌟🌟🌟🌟🌟🌟🌟
185	Saran untuk pintu masuk bisa disebelah selatan agar tamu dari arah selatan bisa langsung masuk tanpa putar balik terlebih dahulu dan pintu keluar dipindah keutara
186	Terimakasih dari saya mohon di pertahankan saja
187	sudah baik pertahankan
188	Proses agar dipermudah apalagi dalam pembuatan akte umur 60 keatas... harus sidang akte/buku nikah... terlalu rumit
189	Sesuai dgn program/prosedur.puas dgn pelayan nya
190	Mohon untuk kirim notifikasi Proses Pencetakan KTP
191	pelayanan yang sudah kreatif dan inovatif lanjutkan
192	memudahkan untuk penduduk yang lokasinya diluar wonosobo
193	Pelayanan alhmdulillah makin inovatif dan memuaskan ,lanjutkan
194	Tetap tingkatkan teknologi terkini agar masyarakat selalu mudah untuk mengakses

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
195	Tidak ada kendala
196	Pertahankan pelayanan yang baik dan ramah
197	LAPORAN PROSES PENCETAKAN KTP SUDAH TIDAK ADA
198	tidak ada saran
199	Bagus satset
200	Tetap semangat dan terus lanjut meningkatkan kinerja dan standarisasi mutu pelayanan masyarakat
201	semuanya sudah cukup baik
202	Tetap menjaga kualitas pelayanan yang baik dan memperbanyak keramahan pada masyarakat
203	Segala sesuatu yg berhubungan dengan pelayanan utk masyarakat di layani atau di kerjakan dengan baik, terima kasih dan semoga sukses selalu
204	Tidak ada
205	sangat baik
206	bagus cepat dan ramah
207	Palayanan disini sudah sangat bagus
208	Pelayanan nya sekarang baik b,cepat,cukup ramah
209	Sudah cukup baik
210	Sudah cukup baik
211	Pelayanan nya sangat ramah
212	sangat berkualitas
213	bagus
214	Sudah sangat baik dan cepat. Semoga bisa ditingkatkan
215	terus ditingkatkan untuk pelayanan yang sudah berlaku
216	Bagus
217	diratih
218	Ghania Jasuka Pebryani

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
219	Kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sangat baik dan sesuai, untuk itu belum ada saran dan masukan.
220	bisa lebih baik dari yang terbaik
221	pelayanan disini sangat baik dan memudahkan masyarakat untuk membuat ktp
222	pelayanan yang baik dan cepat sehingga tidak menunggu lama
223	Pelayanan sudah baik, dipertahankan
224	Sudah cukup baik untuk sejauh ini. Tetap dipertahankan
225	cukup baik
226	
227	menurut saya sudah bagus dan okee banget
228	sudah maksimal
229	Mungkin sedikit ditingkatkan lagi untuk panduan/guide
230	Pertahankan dan tingkatkan cara pelayanan saat ini agar kedepannya bisa lebih baik lagi
231	Petugas sudah ramah, mohon dipertahankan dan terus ditingkatkan profesionalismenya.
232	Pelayanannya bagus. Mohon dipertahankan
233	Saya sangat berterima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada seluruh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas pelayanan yang sangat baik, ramah, dan cepat yang saya terima.
234	Pelayanan memuaskan
235	sudah bagus 👍
236	sudah baik
237	untuk keniatan memfoto bagus tapi menurut saya lumayan gelap jadi lebih baik untuk meningkatkan cara memfoto agar orang puas dengan hasil tersebut 🙏
238	Agar petugas memberikan informasi yang lebih jelas
239	Semoga lebih baik dan baik lagi kedepannya
240	Sangat baik dan harus dipertahankan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
241	komunikasi yang efektif
242	tidak ada saran
243	Pelayanan nya sangat bagus dan memuaskan
244	jadi lebih baik lagi
245	Sangat bagus
246	Semuanya sudah baik
247	Pelayanan sangat bagus
248	Sangat baikkk 🥰💰
249	menurut saya kualitas layanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah sangat baik
250	percepat lagi kinerja pelayanannya
251	Pertahankan.
252	Untuk pelayanan pandawa sakti bisa di percepat lagi dan untuk ktp berharap bisa di anterin ke desa2
253	Kesuksesan adalah Keutamaan yang paling diutamakan
254	sudah cukup baik dalam penanganan lebih di tingkatkan lagi
255	sangat keren inovasi dan perubahan yg baik pada sistem
256	Tingkatkan konektifitas online
257	Kinerja yang kompeten dan baik
258	Baik
259	Puas
260	Lanjutkan pelayanan yg sdah baik.
261	tidak ada
262	Tetap semangat dengan pelayanan prima yang sudah diberikan
263	Terima kasih atas pelayanannya yg sangat baik dan cepat,namun masih perlu di tingkatkan
264	Lanjutkan
265	Sangat baik
266	Sudah cukup baik

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
267	Tolong hapus/tidak usah menyertakan surat kuasa untuk pengurusan apapun bagi admin pesta dansa...
268	Puas
269	Layanan ini sudah baik tingkatkan lagi
270	Monggo di permudah lagi untuk pencetakan KTP melalui pesta dansa,apa lagi sekarang sebagai admin bingung ktp di cetak di kecamatan tapi blankonya kadang kosong
271	tingkatkan
272	Meningkatkan sosialisai kepada masyarakat melalui aplikasi agar semakin terpenuhi pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan layanan catatan sipil Kab Wonosobomasyarakat semakin
273	Good
274	Capil jos
275	terus berkembang dan maju
276	Sudah baik
277	Trimakasih...ditingkatkan lagi...
278	Pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik
279	Lebih tingkat kan lagi
280	kadang sudah ada laporan selesai, tapi berkas belum masuk email, belum dicetak di Kecamatan
281	Sudah sangat baik untuk pelayanannya
282	semangat selalu...
283	Baik tingkatkan
284	Terimakasih Disdukcapil Kab Wonosobo
285	lanjutkan
286	Lanjutkan ! Pertahankan
287	Baik
288	Untuk pelayanan selain aktakelahiran,aktakematian tolong untuk materai di tiadakan 🙏

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
289	Mohon selalu ditingkatkan pelayanannya dan apabila ada menu baru di aplikasi pandawa sakti mohon ada pemberitahuan atau pengumuman kepada admin pesta dansa terimakasih
290	pertama kali menggunakan layanan ini dan cukup puas, matur nuwun. semoga tetap dipertahankan, dan harapannya website bisa lebih ui ux friendly.
291	Kalo bisa di adakan lagi pelayanan yang dispensasi pindah untuk memudahkan orang yang baru pulang merantau, lainya sangat baik pelayanannya semoga selalu barokah lancar segalanya dan hidup bahagia
292	tingkatkan kualitas pelayanan
293	Sudah baik, hanya kadang penanganan lama
294	Pelayanan sudah baik terimakasih
295	Lanjut
296	sudah sesuai, lebih ditingkatkan lagi akan lebih baik
297	Baik
298	Cukup
299	Sejauh ini belum ada saran yang spesifik, hanya berharap semoga pelayanannya semakin bagus kedepannya. Saya merasa sangat terbantu dan nyaman dengan pelayanan dari disdukcapi Wonosobo. Terimakasih.
300	Terimakasih atas pelayanan yang ramah dan cepat
301	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan
302	Pelayanan cepat dan mudah
303	yang terbaru,kirim dokumen ke email setelah pengajuan selesai kurang maksimal,mungkin bisa ditingkatkan
304	Terima kasih
305	Kecepatan pelayanan publik menjadi hal yang utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dibidang kependudukan. Maka dengan adanya teknologi kita wajib berdaya dan harus mampu menyesuaikan diri.
306	tingkatkan terus pelayanan
307	Lebih baik lagi kedepanya dan Dipertahankan ... 🙏🙏🙏

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
308	Lanjutkan
309	Untuk pengurusan pindah untuk wajib ke desa dulu
310	Semoga Disdukcapil Kab.Wonosobo semakin sukses 🙏🙏🙏
311	Terima kasih
312	Dipercepat ya kaka pengajuannya trims
313	Baik
314	Baik
315	Aduan dari kami sebaiknya penanganan dalam memberikan jawaban misalkan ada yang membuat dan kurang jelas segera di respon, trimakasih
316	Lanjutkan
317	Juosss 👍
318	terus ditingkatkan
319	Layanannya sangat bagus dan cepat semoga semakin maju
320	Makasih online nyaaa
321	Pencetakan e-KTP agar bisa dipercepat
322	Mohon agar lebih cepat dalam melakukan tanggapan pengiriman
323	penambahan jumlah personil yang menjadi operator pelayanan kependudukan agar pelayanan bisa lebih cepat tidak kebanyakan antrian
324	Semua sudah sangat baik
325	TINGKATKAN PELAYANAN
326	Lanjut
327	Trimksih telah membantu masyrkat dalam mengurus data kependudukan
328	sudah okee
329	Secara umum sudah bagus
330	lebih ditingkatkan lagi kedepannya
331	Pelayanan sudah cukup baik
332	Mantap
333	Sudah baik

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
334	Sudah sangat baik. Pertahankan.
335	Pertahankan pelayanan yg sudah sangat bagus
336	Pertahankan dan tingkatkan kualitas pelayanan
337	Pertahankan...
338	Alahamdulila proses sangat mudah. Dan pelayan sangat ramah.
339	Semuanya sudah baik, kedepan tingkatkan lagi
340	Mohon untuk mempercepat proses verifikasi ..terimakasih
341	Sangat membantu dan pelayanannya sangat ramah
342	Tingkatkan
343	Pelayanan sudah sangat baik.
344	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan, mohon maaf apabila kami banyak bertanya karena kadang kami juga bingung
345	Tidak ada, sudah baik
346	Pelayanan yang mantap ramah cepat baik..semoga sehat selalu
347	Semoga tetap baik dan cepat dalam pelayanan
348	Sudah cukup baik
349	okay
350	Sudah Sangat Baik
351	Kurangi maintance
352	Pelayanan cepat dan memuaskan
353	Pelayanan Sangat memuaskan
354	Tetap konsisten dalam melayani rakyat dan masyarakat
355	sangat memuaskan
356	Kalau bisa pelayanannya di percepat
357	Nomor/CS pengaduan kurang responsif. Sebagian pengajuan, berkasnya tidak terkirim ke email dengan lengkap, dan pengajuan ulangnya susah karena tidak ada medianya.

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
358	Terimakasih atas improv web yg tidak henti2 nya memberikan kemudahan dan keefektifan dalam data kependudukan
359	sudah bagus,,,, tingkatkan pelayanan dan responsif ,, nuwun
360	Sudah baik
361	Sangat baik
362	Sudah sangat memuaskan
363	tetap tingkatkan pelayanan yg terbaik 🙏
364	sangat memuaskan
365	Pelayanan sangat memuaskan dan sat set
366	sudah bagus
367	Proses cepat,pelayanan sangat memuaskan
368	Minimal tetap dipertahankan dengan sistem pelayanan saat ini
369	Untuk pengajuan semua dokumen di sistem online ini sangat membantu terutama untuk lokasinya yang jauh dari kantornya
370	Terima kasih
371	Baik
372	Bagus
373	Pelayanan sesuai
374	terimkaksh ats segala bantuannya
375	Terimakasih pelayanan ramah,cepat, dasdes....matyrsuwun
376	Sangat membantu sekali dan pelayanan sangat baik
377	Baik
378	Sukses dan tetep baik
379	Tambahi petugas layanan & informasi, agar antrian tidak mengular
380	Sangat baik
381	Pertahankan pelayanan yang sudah baik ini, semangat dan sehat untuk semua Tim yang terlibat
382	Pelayanan sudah baik
383	Mantap bagus

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
384	sudah baik cuma akhir2 ini agak lama jadinya, tapi maklum banyaknya antrian
385	Tidak saran dan masukan,karna bagi saya pelayanan dan keramahan perugas sudah sangat bagus
386	Respon dipercepat
387	Tapi kenapa kalau di wilayah desa masih ada oknum yg memintak imbalan,yg sebenarnya dari peraturan itu gratis
388	Sudah sangat baik sekali dan sangat membantu masyarakat
389	Sudah maksimal, sediakan permen terimakasih banyak
390	Semoga kedepannya jauh lebih baik dan baik lagi untuk membantu masyarakat
391	Lanjutkan pelayanan yg lebih baik lagi
392	Tetap semangat!!!
393	Semoga tambah baik dan baik lagi
394	Semua sudah sangat sesuai dan sangat nyaman, semua sdh lengkap saya berterimakasih atas keramahan dan pelayanan nya terimakasih atas bantuanya
395	Tingkatkan
396	Lanjutkan tingkatkan
397	Pelayanan sangat bagus dan memuaskan, cepat,ramah
398	pelayanan sangat baik
399	Teruskan
400	Layanan publik merupakan cerminan dari good government. Terlebih pelayanan administrasi kependudukan yg merupakan layanan dasar bagi masyarakat. Teruslah berinovasi pada setiap produk pelayanan publik
401	Pelayanan Duk Capil wsb sangat baik dan sangat sopan dan ramah, selalu pertahankandgn dgn pelayanan yg berkualitas tersebut
402	Semua sudah cukup baik dan efisien
403	Pelayanan sudah baik
404	Twrbai

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
405	Di dukcapil online belum ada menu perbaikan data akta mohon untuk ditambah
406	Terbaik
407	Terbaik
408	sudah okee
409	Selama ini sudah sangat baik dan cepat, namun masukan, pada pengajuan yg ada catatan untuk secepatnya di beri tahu
410	Semakin baik
411	Saya sangat puas dg pelayanannya smua serba mudah jelas dan cepat. Slama ini blm pernah mendapatkan pelayanan se excellent ini
412	Pertahankan hal yang sudah baik ini
413	Terimakasih Disdukcapil Kab Wonosobo
414	Sementara tidak ada saran dan masukan, karena sejauh ini pelayanannya sangat memuaskan, saya merasa sangat terbantu dengan pelayanan online karena posisi saya diluar kota, terimakasih banyak.
415	DITINGKATKAN LAGI SEMANGAT...
416	Pertahankan layanan terbaikmu
417	Pelayanan sesuai prosedur
418	Perbanyak tim verifikator agar pelayanan lebih maksimal
419	Pelayanan yang sangat memuaskan, pokoknya terbaik 👍 100
420	Tetap 🐱
421	Pelayanannya sangat baik dan juga ramah.
422	Pertahankan pelayanannya
423	Tidak ada saran ataupun masukan.karena bagi saya sudah cukup dalam pelayanan.
424	Terimakasih
425	Semoga selalu memberi layanan yg lebih baik dan sopan
426	Lebih dipermudah lagi dan lebih simpel lagi
427	Pertahankan pelayanan yang baik dan tingkatkan untuk pelayanan yang lebih baik,ramah dan memudahkan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
428	Tingkat kan 🦵
429	Pelayanan super mantap
430	Sudah cukup baik tanpa biaya dan cepat
431	Baikk
432	Sudah cukup bagus
433	Peningkatan penanganan pelayanan akan lebih bagus
434	Sudah bagus
435	Mungkin perlu dibenahi deskripsi pada upload dokumen apakah pdf atau jpg. Tidak ada informasi mengenai itu
436	Sudah baik mohon dipertahankan. Proses penerbitan akta dalam 1 hari kerja. Ini keren dan terima kasih.
437	Pelayanan baik, mohon dipertahankan
438	Sudah baik dan tetap pertahanan
439	Sudah baik sejauh ini belum ada kritik dan saran
440	baik ramah cepat dan gratis ,tetapi email untuk akte jaadinya sagat lama dan belum dikirim sampai sekarang 🙏
441	...
442	Waktu tunggu dokumen kurang cepat, memakan waktu 3-4 hari
443	Tidak ada
444	Tingkatkan terus pelayanan agar mencapai yg terbaik
445	Bekerja semakin baik dalam melayani
446	Segala pelayanan sesuai prosedur
447	Sangat puas dengan pelayanan
448	Sudah sangat baik,,
449	Tidak ada saran karena sudah bagus
450	Petugas Dan Pelayanan Sangat Ramah Dan Baik,, Sangat Detail dan Sabar Cara Penyampaian Jdi Sangat Membantu , Bagi Kita Yg Msih Awam Tidak Terlalu Tegang dan Takut Untuk Bertanya,Benar Sangat Terbantu.
451	Semaksimal mungkin dalam pelayanan masyarakat

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
452	Lanjutkan
453	ketika mengirim file di SIAK tolong diperhatikan terkadang kartu keluarga dikirim aktanya tidak kadang juga sebaliknya
454	Pelayanan baik
455	Waktu tunggu dokumen kurang cepat, memakan waktu 3-4 hari
456	Untuk pelayanan sangat bagus. Cepat dan simpel.
457	Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat melalui aplikasi agar semakin terpenuhi pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan layanan catatan sipil Kab Wonosobomasyarakat semakin
458	saya harap chat yang ada di dalam sistem lebih cepat tanggap lagi, dan untuk pelayanan yang lain baik sangat membantu, terimakasih sudah mempermudah layanan untuk masyarakat yang lebih baik lagi,,?
459	Mohon ditingkatkan lagi kecepatan dalam proses pengajuan. Terima kasih
460	pertahankan dan ditingkatkan
461	Pada layanan pindah luar, form F1.03 tdk otomatis masuk di dokumen upload sehingga harus cetak dulu baru difoto & diupload. Sebaiknya seperti pengajuan akta kelahiran form F2.01 yg otomatis upload
462	SEMOGA SELALU MENEMUKAN INOFASI YANG MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK
463	Apabila pengajuan pembuatan akta kematian suami/istri bisakah sekalian 1 kali proses status di ktp pasangan langsung cerai mati
464	Terkadang proses verifikasi masih memerlukan waktu, kadang sangat cepat dan juga kadang agak lambat, kedepan mungkin ada penambahan petugas operator sehingga proses verifikasi bisa lebih cepat
465	Saya sangat berkesan dengan segala pelayanan yang maksimal begitu cepat prosesnya dan penuh keramahan. Semoga MPP Wonosobo terus berjaya melayani masyarakat khususnya Wonosobo dan Indonesia umumnya
466	Pelayanan baik
467	Teruskan
468	Tetap semangat dalam melayani masyarakat...
469	Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
470	untuk ditingkatkan lagi pelayanannya
471	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan
472	PUASSS
473	Terimakasih Disdukcapil Kab Wonosobo
474	Lanjutkan
475	Aplikasi Terbaik
476	secara keseluruhan bagi saya Pelayanan sudah baik,lebih di tingkatkan segala sesuatunya.terima kasih atas segala pelayanan yang telah di berikan.
477	Truskan
478	Kadang masih terjadi agak lambatnya proses pengerjaan sehingga tidak bisa langsung di kerjakan, mungkin perlu penambahan tenaga yang menangani sehingga tidak terjadi penumpukan antrian
479	Terimakasih Disdukcapil Kab Wonosobo
480	Lanjutkan
481	Lebih ditingkatkan lagi
482	Lanjutkan
483	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan
484	SEMOGA SELALU Mencari INOVASI AGAR PELAYANAN JENIS APAPUN SESUAI TUNTUTAN ZAMAN TEHNOLOGI
485	sejauh ini pelayanannya sangat baik, semoga bisa tetap dipertahankan
486	Baikk sekali
487	Baik
488	Lebih ditingkatkan lagi
489	sip
490	Lebih ditingkatkan lagi
491	Cepat atau lambatnya pelayanan tergantung bagaimana kelengkapan persyaratan dan banyak tidaknya antrian yang ada
492	Selalu ada perubahan yg baik semangat terus
493	tingkatkan pelayanan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
494	Semoga Layanan Disduk Capil semakin maju
495	Sip pokomen
496	Waktu sampai jadi akhir2 ini agak lama
497	terima kasih atas pelayanannya... untuk dipertahankan kualitasnya...
498	Lanjutkan
499	Sangat baik pelayanya dan ramah
500	Baik
501	Baikkkk
502	tingkatkan lagi
503	Pertahankan pelayanan yang sudah baik
504	Pelayanan sudah sesuai prosedur
505	Terimakasih atas pelayanan yang baik
506	Lebih ditingkatkan lagi
507	Pelayanan ditingkatkan lagi dengan inovasi terkini
508	Terima kasih
509	Saran masyarakat sudah sangat di permudah dengan layanan lewat admin desa , harapannya pertahankan kemudahan itu 🙏😊
510	TERIMAKASIH PELAYANAN ONLINE NYA MEMPERMUDAH, LANJUTKAN DAN PERTAHANKAN
511	pengajuan tadi pagi, sore jadi..mantapp
512	Pelayanan sesuai dengan prosedur
513	Mohon untuk waktu pengerjaan lebih dipercepat
514	Untuk pelayanan selain aktakelahiran,aktakematian tolong di tiadakan surat kuasa yang bermaterai terimakasih
515	Lebih ditingkatkan lagi

Wonosobo, 8 Desember 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



YUSUF HARIYANTO, S.Sos.
Pembina Utama Muda
NIP. 196711191988031006