



20
25

RAPOR TRIWULAN

Survei Kepuasan Masyarakat

000.8.3.4/0929/DISDUKCAPIL

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JANUARI - MARET



PENGGUNA LAYANAN

Pengguna Layanan merupakan orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang mengajukan permohonan kepada Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) untuk mendapatkan manfaat dari produk layanan dalam bentuk administrasi, jasa dan/atau barang. Dalam mengajukan permohonan layanan, Pengguna Layanan dan Petugas Layanan terikat oleh Standar Pelayanan untuk menjamin kepastian hukum dan kesamaan hak antar individu dalam memperoleh layanan yang adil, transparan dan akuntabel.

821

total pengguna

460: Januari
289: Februari
72: Maret

hasil penjumlahan secara menyeluruh atas data Pengguna Layanan yang terdaftar mengajukan permohonan dan telah menerima produk layanan melalui sistem informasi SKM Wonosobo atau sistem informasi layanan milik Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang diintegrasikan.

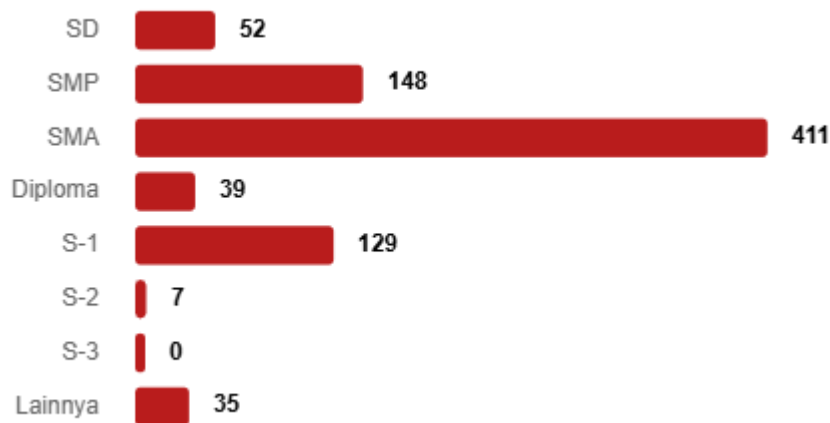
by GENDER



524: laki-laki
297: perempuan

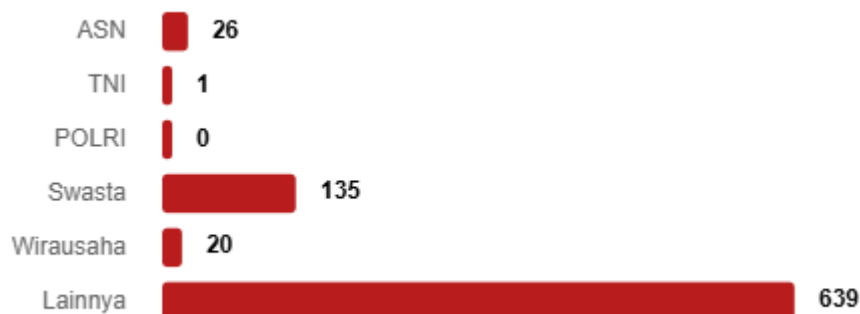
pemetaan berdasarkan jenis kelamin membantu memahami distribusi akses layanan antara laki-laki dan perempuan. Informasi ini penting untuk memastikan bahwa Pelayanan Publik telah menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara inklusif.

by PENDIDIKAN



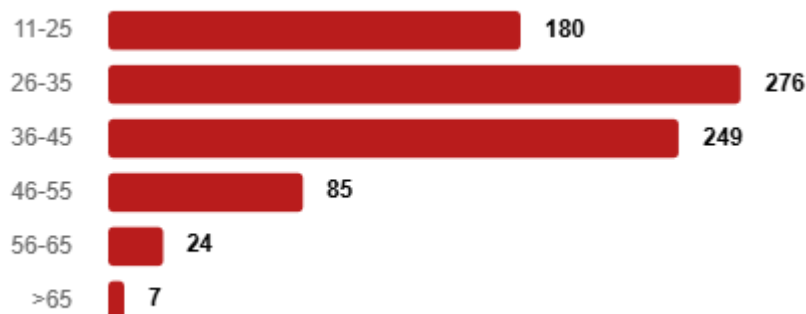
pemetaan pendidikan terakhir Pengguna Layanan memberi gambaran kemampuan literasi digital berkaitan dengan Standar Pelayanan untuk menyusun strategi penyederhanaan informasi, panduan layanan atau peningkatan literasi layanan berbasis teknologi.

by PEKERJAAN



klasifikasi berdasarkan pekerjaan memperlihatkan latar belakang sosial ekonomi masyarakat yang mengakses layanan, salah satunya untuk membantu menyesuaikan jam operasional, kanal layanan, hingga jenis bantuan teknis yang diperlukan sesuai dengan aktivitas harian pengguna.

by USIA



pengelompokan usia Pengguna Layanan menggambarkan siapa saja yang dominan menggunakan layanan, apakah didominasi usia produktif, generasi muda, atau mungkin kelompok lansia. Data ini penting untuk merancang pendekatan layanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kelompok usia tertentu.

FREKUENSI PELAYANAN



menggambarkan intensitas Pengguna Layanan sebagai indikasi beban kerja pelayanan permohonan yang secara strategis dapat dimanfaatkan untuk mendukung pengembangan kebijakan layanan dan profesionalisme sumber daya manusia.

POPULARITAS LAYANAN

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM NKRI	191
2	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH,PERUBAHAN DATA RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI	128
3	AKTA KELAHIRAN USIA LEBIH DARI 61 HARI (AKTA TPD)	98
4	PELAYANAN AKTA KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI	96

No	Jenis Layanan	Jumlah
5	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA	84
6	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN USIA 0-60 HARI (AKTA RUTIN)	73
7	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI	53
8	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA HILANG ATAU RUSAK	41
9	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK, HILANG DAN PERPANJANG UNTUK ORANG ASING (OA)	41
10	PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK BARU UNTUK ANAK WNI	7
11	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI	4
12	PENCATATAN BIODATA WNI DALAM WILAYAH NKRI	3
13	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU	1
14	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT	1

ragam jenis layanan permohonan yang digunakan oleh masyarakat mencerminkan variasi kebutuhan publik terhadap urusan administrasi, barang maupun jasa yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.

PETUGAS LAYANAN

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	ROZIYAH	502
2	TONI AGUS TRIYONO	81
3	TRI RAHAYU	65
4	MUCHAMAT SAEFUDIN	47
5	NIKEN UTAMI	43
6	FANDI AHMAD NURUDDIN	36
7	SAPTO AJI PURNOMO	17
8	FAIZ AMRILLAH	13

No	Jenis Layanan	Jumlah
9	OCTAMAWATI SULISTINA RH	9
10	TRI WAHYUNI	5
11	ARUM WARDHANI	2
12	INTAN NOFYANA RIZKI PUTRI	1

jumlah Pengguna Layanan yang dilayani oleh setiap Petugas Layanan mencerminkan distribusi tugas sesuai dengan cakupan tugas dan fungsi untuk memberikan penghargaan yang selaras dengan beban kerja. Data ini juga membantu UPP dalam mengatur penjadwalan Petugas Layanan sesuai dengan intensitas permohonan, juga berfungsi untuk mengelola strategi pelayanan yang berbasis manual maupun elektronik.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui persepsi kepuasan Pengguna Layanan terhadap serangkaian proses layanan permohonan yang mengacu pada Standar Pelayanan. Pengguna Layanan sebagai salah satu subjek dalam Pelayanan Publik dapat menjadi responden survei secara sukarela untuk berpartisipasi aktif menyampaikan aspirasi, masukan dan kritik dalam rangka membangun pelayanan inklusif.

Capaian Survei



Dari kebutuhan **262** sampel telah tercapai **120%**

821
pengguna layanan

315
responden survei

IKM

94.22
predikat: A

responden survei merupakan Pengguna Layanan yang secara sukarela bersedia mengisi 9 (sembilan) unsur pertanyaan serta memberikan kritik maupun saran sebagai masukan yang membangun. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi angka yang mencerminkan persepsi kepuasan Pengguna Layanan setelah memenuhi kebutuhan sampel terhadap total Pengguna Layanan. Semakin tinggi persentase capaian survei, maka semakin baik kualitas data SKM untuk menganalisis kebutuhan perencanaan dan penganggaran sesuai kebutuhan masyarakat yang diselaraskan dengan kemampuan pemerintah.

by GENDER

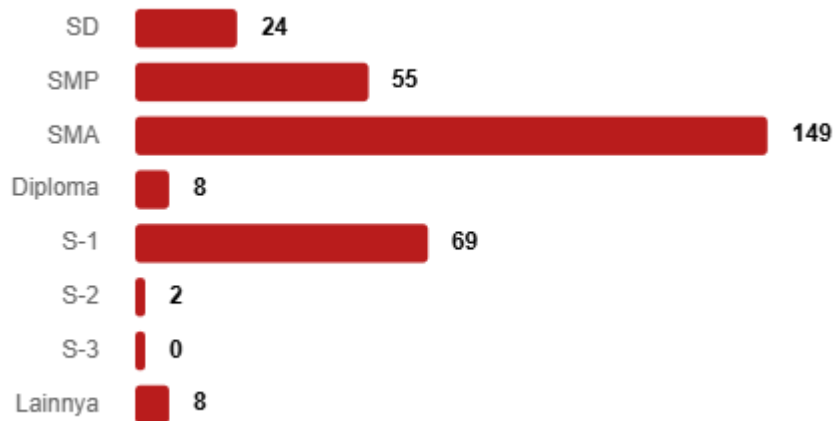


185: laki-laki

130: perempuan

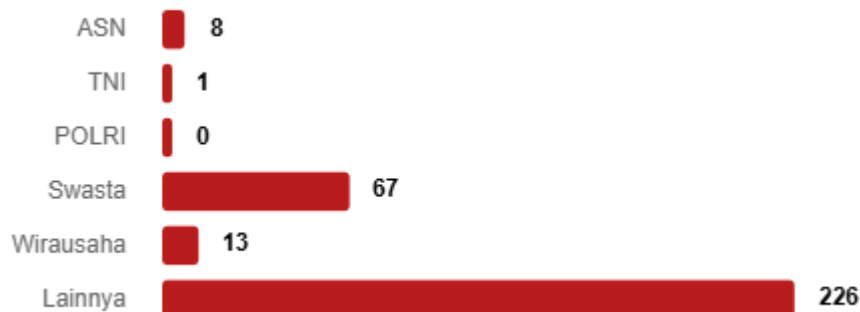
jenis kelamin responden menggambarkan sebaran partisipasi Pengguna Layanan untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan telah menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara inklusif serta mendorong kesetaraan gender dalam pemberdayaan partisipasi masyarakat.

by PENDIDIKAN



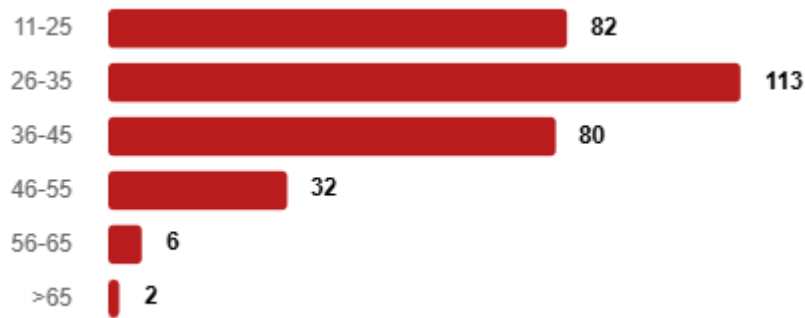
pendidikan terakhir responden memberi gambaran kemampuan literasi digital Pengguna Layanan yang ikut berkontribusi dalam SKM, sehingga strategi kebijakan pelayanan yang disusun dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat secara relevan.

by PEKERJAAN



klasifikasi berdasarkan pekerjaan responden membantu perumusan kebijakan pelayanan terutama dalam aspek penyesuaian jam operasional, penyediaan kanal layanan sesuai dengan aspirasi responden sebagai representasi masyarakat.

by USIA



pengelompokan usia responden menggambarkan siapa saja yang berpartisipasi dalam mewujudkan pembangunan Pelayanan Publik yang berkualitas apakah didominasi usia produktif, generasi muda, atau mungkin kelompok lansia. Data ini penting untuk perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan sesuai kebutuhan kelompok usia tertentu.

IKM LAYANAN

No	Jenis Layanan	Pengguna	Survei	IKM
1	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI DALAM NKRI	191	54	91.56
2	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH,PERUBAHAN DATA RUSAK DAN HILANG UNTUK WNI	128	58	96.41
3	AKTA KELAHIRAN USIA LEBIH DARI 61 HARI (AKTA TPD)	98	28	93.95
4	PELAYANAN AKTA KEMATIAN DALAM WILAYAH NKRI	96	36	91.74
5	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PERUBAHAN DATA	84	26	91.24
6	PELAYANAN AKTA KELAHIRAN USIA 0-60 HARI (AKTA RUTIN)	73	21	93.92
7	PENERBITAN KTP-EL BARU UNTUK WNI	53	27	93.62
8	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA HILANG ATAU RUSAK	41	20	96.53
9	PENERBITAN KTP-EL BARU KARENA PINDAH, PERUBAHAN DATA, RUSAK, HILANG DAN PERPANJANG UNTUK ORANG ASING (OA)	41	37	97.90
10	PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK BARU UNTUK ANAK WNI	7	4	97.92
11	PERPINDAHAN PENDUDUK WNI KELUAR WILAYAH NKRI	4	1	97.22
12	PENCATATAN BIODATA WNI DALAM WILAYAH NKRI	3	1	100.00
13	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA MEMBENTUK KELUARGA BARU	1	1	100.00
14	PENERBITAN KARTU KELUARGA BARU KARENA PISAH KK DALAM 1 (SATU) ALAMAT	1	1	97.22

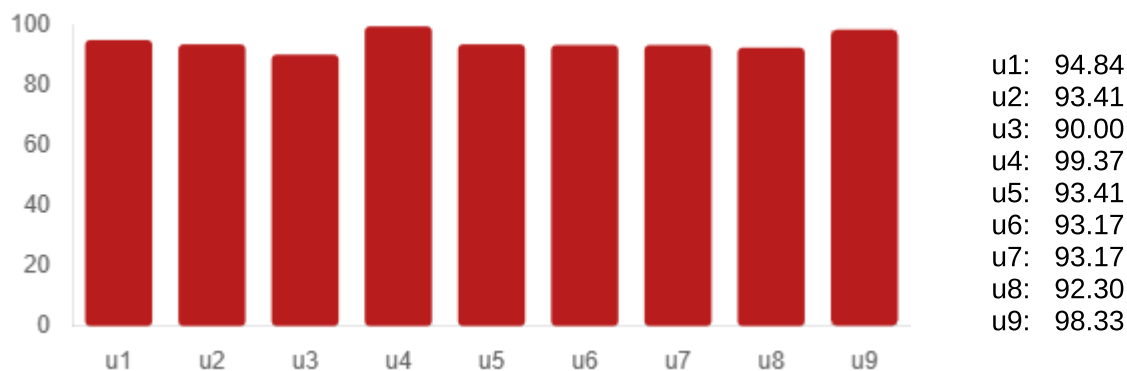
menggambarkan nilai persepsi kepuasan Pengguna Layanan per jenis layanan yang diselenggarakan oleh UPP, angka ini dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan perbaikan Standar Pelayanan berbasis data kuantitatif maupun kualitatif.

IKM PETUGAS LAYANAN

No	Nama	Pengguna	Survei	IKM
1	ROZIYAH	502	138	91.59
2	TONI AGUS TRIYONO	81	71	97.77
3	TRI RAHAYU	65	37	96.47
4	MUCHAMAT SAEFUDIN	47	33	94.36
5	NIKEN UTAMI	43	14	98.02
6	FANDI AHMAD NURUDDIN	36	1	91.67
7	SAPTO AJI PURNOMO	17	2	95.83
8	FAIZ AMRILLAH	13	2	93.06
9	OCTAMAWATI SULISTINA RH	9	9	93.21
10	TRI WAHYUNI	5	5	95.00
11	ARUM WARDHANI	2	1	100.00
12	INTAN NOFYANA RIZKI PUTRI	1	1	91.67

menggambarkan nilai persepsi kepuasan Pengguna Layanan terhadap kompetensi Petugas Layanan dan perilaku kesopanan dan keramahan Petugas Layanan per Petugas Layanan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pemberian penghargaan maupun pembinaan sumber daya manusia.

by UNSUR



unsur-unsur SKM merupakan komponen pertanyaan untuk mengukur kualitas penyampaian layanan meliputi kesesuaian persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian layanan, biaya/tarif, kemudahan prosedur serta pengelolaan layanan terdiri dari kompetensi petugas, perilaku kesopanan dan keramahan petugas, sarana prasarana dan pengelolaan pengaduan (masing-masing secara berurutan merupakan unsur 1 - unsur 9).

3 UNSUR TERENDAH

Unsur	Uraian	IKM
Unsur 3	Waktu Penyelesaian	90.00
Unsur 8	Sarana dan Prasarana	92.30
Unsur 6	Kompetensi Pelaksana	93.17

merupakan unsur-unsur yang mendapat nilai terendah sebagai prioritas perbaikan kualitas layanan yang diselaraskan dengan data saran dan masukan responden SKM maupun data aduan masyarakat terhadap layanan permohonan. Dalam rapor SKM triwulanan, ketiga nilai unsur terendah tersebut masih dapat mengalami perubahan urutan dimana dalam laporan tahunan SKM sebagai hasil akhirnya akan dituangkan dalam bentuk Rencana Tindak Lanjut (RTL).

FREKUENSI SURVEI



menggambarkan jumlah responden survei dari waktu ke waktu, untuk mendorong UPP maupun masyarakat sebagai Pengguna Layanan agar secara aktif berkontribusi dalam membangun Pelayanan Publik di Wonosobo yang lebih baik. Tentu upaya ini perlu mendapatkan dorongan dan komitmen dari Pimpinan UPP untuk senantiasa mendorong para Petugas Layanan agar secara persuasif mengajak pemohon yang telah selesai dilayani dalam pengisian SKM.

- Rapor SKM Triwulanan digunakan untuk memantau perkembangan data Pengguna Layanan serta progres capaian survei secara berkelanjutan untuk memacu persaingan positif antar UPP dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- Data ini dapat digunakan sebagai bukti dukung penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) secara triwulanan bagi Pimpinan UPP maupun ASN yang ditugaskan sebagai Petugas Layanan, perlu diperhatikan bahwa perolehan IKM triwulanan merupakan angka yang bersifat sementara. Adapun target akhir IKM yang dituangkan dalam Perjanjian Kinerja merupakan nilai rata-rata Triwulan I sampai dengan Triwulan IV.
- Rapor ini disusun secara otomatis menggunakan aplikasi SKM Wonosobo sesuai data pada 290425-07:57:39.

Wonosobo, 2 Mei 2025
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil



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