



20
26

RAPOR TRIWULAN

Survei Kepuasan Masyarakat

000.8.3.4/480/DISDUKCAPIL

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Periode April – Juni 2026

1. 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.

Bulan	Total Pengguna Layanan
April	3,316
Mei	2,734
Juni	3,034
Total	9,105

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 Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) yang diintegrasikan.

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	5,536	60.8%
Perempuan	3,569	39.2%
Jumlah	9,105	100%

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.

Kelompok Usia

Usia	Jumlah	%
11 – 25	1,047	11.5%
26 – 35	3,391	37.2%
36 – 45	2,644	29%
46 – 55	1,454	16%
56 – 65	466	5.1%
> 65	41	0.5%
Jumlah	9,105	100%

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.

Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	%
SD	614	6.7%
SMP	694	7.6%
SMA	4,450	48.9%
Diploma	675	7.4%
S-1	2,468	27.1%
S-2	83	0.9%
S-3	7	0.1%
Lainnya	114	1.3%
Jumlah	9,105	100%

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.

Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
ASN	719	7.9%
TNI	10	0.1%
POLRI	17	0.2%
Swasta	1,215	13.3%
Wirausaha	452	5%
Lainnya	6,692	73.5%
Jumlah	9,105	100%

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

Popularitas Layanan

Jenis Layanan	Jumlah
AKTA KELAHIRAN (USIA KELAHIRAN 0-60 HARI)	1,806
AKTA KEMATIAN	1,511
AKTA KELAHIRAN (USIA KELAHIRAN LEBIH DARI 60 HARI)	1,280
PINDAH KE KABUPATEN / KOTA / PROVINSI LAIN	1,143
PINDAH DATANG DARI KABUPATEN / KOTA / PROVINSI LAIN	663
AKTA KELAHIRAN HILANG	458
PINDAH DATANG ANTAR DESA / KELURAHAN / KECAMATAN	406
PERUBAHAN ELEMEN DATA PADA KK DAN KTP	350
PENCETAKAN KTP-EL KARENA RUSAK	262
PEMBETULAN NAMA ORANGTUA DI AKTA ANAK	243
PENCETAKAN KTP-EL KARENA HILANG	192
KUTIPAN II UPDATE	155
KARTU KELUARGA RUSAK	102
KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)	89
PEMBETULAN NAMA DIRI SENDIRI	86
KARTU KELUARGA HILANG	59
KEABSAHAN AKTA	33
PENCETAKAN KIA KARENA RUSAK / PERPANJANGAN	31
KUTIPAN II RUSAK	18
PEMBETULAN URUTAN ANAK	12
PENCETAKAN KIA KARENA HILANG	12
AKTA KEMATIAN HILANG	9
Jumlah	9,105

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

Petugas Layanan	Jumlah Tiket
ROZIYAH	887
MUSLIKHATUN	680
TRI WAHYUNI	665
SHOFI NUR HANDAYANI	569
JESSI FITRIANA	543
ZULFAN NARDADI	484
KHOIRIYAH	347
YANUAR ZIAHULHAQ	340
FAIZ AMRILLAH	335
TRI RAHAYU	333
AGUNG YOGA PRAKASA	328
ROKIBAN	318
MUCHAMAT SAEFUDIN	313
NIKEN UTAMI	312
KHOIRUROFIQ	312
FANDI AHMAD NURUDDIN	262
AKHMAD SOBIRUN	259
AHMAD ARIFUDIN	202
NUR PURNANINGSIH	196
TONI AGUS TRIYONO	183
SAGITA MEGA SUMAYA	165
FAELA LUQFUADAH	159
HERLINA OKTAVIANA	140
PENI SUKMA NUR PRATIWI	134

Petugas Layanan	Jumlah Tiket
AJI SETYO NUGROHO	126
INTAN NOFYANA RIZKI PUTRI	122
PATEN Kecamatan Kertek	93
MELIA	86
HANA CHANIGGIA	55
DYAH PUSPITOSARI	48
ASEP MARDIYANSAH	47
SAPTO AJI PURNOMO	37
TOHIR	31
KHAIRA RUSMANTIKA	29
SRIADI TRIANDIKA	26
SRIYANTO	12
SUGIYANTI SRI TANJUNG ENIM	11
DWI PUJI HARYONO	10
PUJI RAHAYU	9
BENI FAIZAL	7
RAGIL WICAKSONO	6
ACHMAD NURI ADI CAHYONO	5
SETYO HARYANTO	4
VIKRI ADHA ARDIAN	2
ANINDHITYA SANI VITANALA	2
SLAMET TURMUJIONO	2
RAGIL JELANG ROMADHON	1
ACHMAD ROFIQ	1
test kecamatan mojitengah	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.

2. 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 & IKM

9,105	369	1,132	100%
Pengguna Layanan	Kebutuhan Sampel	Responden	Capaian Survei

Dari kebutuhan 369 sampel telah tercapai 100% dengan total 1,132 responden dari 9,105 Pengguna Layanan.

93.58

A – Sangat Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM dihitung berdasarkan rata-rata tertimbang dari 9 unsur pelayanan dengan skala konversi 25–100.

Periode: April – Juni 2026

Responden: 1,132 orang

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.

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	749	66.2%
Perempuan	383	33.8%
Jumlah	1,132	100%

Pemetaan berdasarkan jenis kelamin responden survei membantu memahami distribusi partisipasi antara laki-laki dan perempuan dalam menyampaikan penilaian kepuasan layanan secara sukarela.

Kelompok Usia Responden

Usia	Jumlah	%
11 – 25	115	10.2%
26 – 35	394	34.8%
36 – 45	423	37.4%
46 – 55	173	15.3%
56 – 65	20	1.8%
> 65	3	0.3%
Jumlah	1,132	100%

Pengelompokan usia responden survei menggambarkan kelompok masyarakat yang paling aktif berpartisipasi dalam penilaian kualitas layanan, sebagai dasar perumusan kebijakan pelayanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan setiap kelompok usia.

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Jumlah	%
SD	20	1.8%
SMP	70	6.2%
SMA	617	54.5%
Diploma	63	5.6%
S-1	354	31.3%
S-2	2	0.2%
S-3	3	0.3%
Lainnya	3	0.3%
Jumlah	1,132	100%

Tingkat pendidikan responden survei memberi gambaran kemampuan literasi dalam memahami dan menilai kualitas pelayanan publik, sehingga strategi komunikasi layanan dapat disesuaikan dengan karakteristik masyarakat yang dilayani.

Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	%
ASN	58	5.1%
TNI	0	0%
POLRI	2	0.2%
Swasta	163	14.4%
Wirausaha	25	2.2%
Lainnya	884	78.1%
Jumlah	1,132	100%

Klasifikasi pekerjaan responden survei membantu mengidentifikasi kelompok profesi yang paling banyak berinteraksi dengan layanan publik, sebagai acuan dalam menyesuaikan strategi dan jam operasional pelayanan.

Nilai Per Unsur Pelayanan

Unsur	Uraian	NRR	Nilai Tertimbang
U1	Kesesuaian persyaratan	3.788	94.70
U2	Kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur	3.749	93.73
U3	Kecepatan waktu penyelesaian	3.582	89.55
U4	Kewajaran biaya/tarif	3.813	95.32
U5	Kesesuaian produk layanan	3.789	94.72
U6	Kompetensi petugas layanan	3.764	94.10
U7	Perilaku kesopanan dan keramahan petugas	3.773	94.32
U8	Kualitas sarana prasana	3.718	92.95
U9	Ketersediaan saluran pengaduan	3.714	92.84
IKM		93.58	

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 dengan Nilai Terendah

Unsur	Uraian	Nilai Tertimbang
U3	Kecepatan waktu penyelesaian	89.55
U9	Ketersediaan saluran pengaduan	92.84
U8	Kualitas sarana prasana	92.95

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).

IKM per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Pengguna	Responden	IKM	Predikat
1	AKTA KELAHIRAN (USIA KELAHIRAN 0-60 HARI)	1,806	214	93.91	A – Sangat Baik
2	AKTA KEMATIAN	1,511	190	92.44	A – Sangat Baik
3	AKTA KELAHIRAN (USIA KELAHIRAN LEBIH DARI 60 HARI)	1,280	197	93.74	A – Sangat Baik
4	PINDAH KE KABUPATEN / KOTA / PROVINSI LAIN	1,143	144	94.00	A – Sangat Baik
5	PINDAH DATANG DARI KABUPATEN / KOTA / PROVINSI LAIN	663	76	93.64	A – Sangat Baik
6	AKTA KELAHIRAN HILANG	458	62	94.89	A – Sangat Baik
7	PINDAH DATANG ANTAR DESA / KELURAHAN / KECAMATAN	406	49	94.61	A – Sangat Baik
8	PERUBAHAN ELEMEN DATA PADA KK DAN KTP	350	53	88.10	B – Baik
9	PENCETAKAN KTP-EL KARENA RUSAK	262	23	95.89	A – Sangat Baik
10	PEMBETULAN NAMA ORANGTUA DI AKTA ANAK	243	36	95.68	A – Sangat Baik
11	PENCETAKAN KTP-EL KARENA HILANG	192	11	91.16	A – Sangat Baik
12	KUTIPAN II UPDATE	155	5	94.44	A – Sangat Baik
13	KARTU KELUARGA RUSAK	102	17	97.22	A – Sangat Baik
14	KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)	89	10	93.06	A – Sangat Baik
15	PEMBETULAN NAMA DIRI SENDIRI	86	16	96.18	A – Sangat Baik

No	Jenis Layanan	Pengguna	Responden	IKM	Predikat
16	KARTU KELUARGA HILANG	59	5	85.56	B – Baik
17	KEABSAHAN AKTA	33	5	93.89	A – Sangat Baik
18	PENCETAKAN KIA KARENA RUSAK / PERPANJANGAN	31	8	96.18	A – Sangat Baik
19	KUTIPAN II RUSAK	18	5	93.89	A – Sangat Baik
20	PEMBETULAN URUTAN ANAK	12	2	95.83	A – Sangat Baik
21	PENCETAKAN KIA KARENA HILANG	12	3	100.00	A – Sangat Baik
22	AKTA KEMATIAN HILANG	9	1	91.67	A – Sangat Baik

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.

Deret Waktu Pelayanan dan Respon Survei

Periode Minggu	Pelayanan	Respon Survei
30/03 – 05/04	271	26
06/04 – 12/04	680	89
13/04 – 19/04	849	131
20/04 – 26/04	795	88
27/04 – 03/05	726	76
04/05 – 10/05	879	95
11/05 – 17/05	708	96
18/05 – 24/05	731	103
25/05 – 31/05	411	61
01/06 – 07/06	582	75
08/06 – 14/06	692	68
15/06 – 21/06	538	80
22/06 – 28/06	899	107
29/06 – 30/06	323	37
Total	9,105	1,132

Deret waktu mingguan menggambarkan tren pelayanan dan partisipasi survei sepanjang periode triwulan. Perbandingan antara jumlah pelayanan dan respon survei per minggu membantu mengidentifikasi periode intensitas tinggi maupun rendah sebagai acuan perencanaan penjadwalan dan strategi pengumpulan data SKM.

Saran dan Masukan Responden

No	Saran / Masukan
1	semoga lebih bagus dalam pelayanan
2	dengan adanya sistem online memudahkan masyarakat
3	OKE
4	Tingkatkan
5	Mohon antar operator/Admin harus disamakan persepsi/kebijakannya, dan mohon pemberitahuan melalui WA agar tidak selalu membuka web / email
6	mohon untuk lebih cepat pelayanannya
7	A
8	Pembuatan KTP baru sangat mudah dan cepat
9	A
10	A
11	Kok bisa ya salah nama padahal sudah online data semua lengkap..aneh
12	tingkatkan
13	Ramah baik respon nya cepat . Kaya terus dukcapil Wonosobo
14	pelayanan sangat memuaskan yang belum faham dijelaskan secara detail dan ramah
15	TTE LAMA MASUK EMAIL DAN KADANG TELAT
16	Terimakasih .. Pelayanan baik sekali.. Saya perbaikan data selalu mandiri tanpa lewat Kadus dll.. Tp sangat puas karna pelayanan baik dan cepat jadi.. Skali lagi Trimakasih ☐☐
17	Sangat puas.. Respon semua admin dr wa, instagram dan di website ini baik semua ramah.. Dan memberikan pelayanan yang baik.. Terimakasih ☐☐
18	oke
19	sangat puas
20	lebih komunikatif
21	Sangat puas
22	lanjutkan

No	Saran / Masukan
47	Saya daftar akte isi di formulir Rayyan Kai Sagara tapi setelah jadi namanya di akte Rayyan Kia Sagara mohon direvisi kak...bisa nda?saya kirim ulang surat kelahirannya
48	Sering, diaplikasi / web, disuruh kasih survey / penilaian tp email belum kami terima. Yang masih proses cetak malah email sering dikirim dobel
49	Kurang puas, karena masih harus pakai materai, harusnya kalau sudah diserahkan ke admin hilangkan materai, wrga sudah saya suruh ke capil malah disuruh ke desa lagi, sampai warga komplain, merasa dipermainkan admin desa, padahal tujuan saya sbg admin menyuruh ybs datang lgs ke capil biar persyaratan materai dihilangkan kalau sudah diserahkan admin, krn kami didesa niatnya mmpermudah dan meringankan pelayanan, kasihan kalau masih karus pakai surat kuasa bermaterai
50	OKE
51	OKE
52	OKE
53	Terimakasih sangat membantu sekali , karena saya dari anak lahiran sampe skrg 5bulan blm bisa pergi sendiri2 eh akhirnya bikin akte dan kk online saja □ langsung jadi cpt bgt
54	diperbanyak lagi petugas/Admin Capil Kabupaten biar pengajuan tidak lama-ma menunggu hasilnya jadi
55	Terimakasih sangat membantu sekali
56	OKE
57	semakin maju disdukcapil wonosobo agar menjadi percontohan kabupaten/kota lain
58	Pelayanan memuaskan
59	jaga dan tingkatkan proses pelayananya
60	Maturnuwon Mas
61	Pihak dukcapil masih ada kesalaham dalam penulisan data dgn data yg saya ajukan tidak sesuai
62	Puas banget
63	Percepat proses verifikasi
64	Mudah dan cepat

No	Saran / Masukan
65	pelayanan proses antrian verifikasi mohon di percepat penganjuan hari ini besok sudah jadi
66	terimakasih kak, lanjutkan
67	Pelayanan mantap
68	Terima kasih pak/ibu atas pelayanannya
69	Waktu Verifikasi lama
70	terimakasih bu mai...
71	MANTAPPP
72	Pengajuan di desa tpambilnya di kecamatan, ribet
73	TTE LAMA
74	hebat
75	The best pkoknya „sukses lancar dan sehat selalu buat semua jajaran dukcapil wonosobo ,saya ucapkan terimakasih banyak.
76	TTE lama
77	Sangat membantu kami, untuk pencatatan dispenduk yang jauh dari jangkauan.
78	A

Tabel Konversi Nilai IKM

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

- 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 Si-Mayar sesuai data pada 03 Juli 2026 11:01.

Wonosobo, 9 Juli 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil



DWI SARASWATI

Pembina Utama Muda

NIP. 197704131997032002