



20
26

RAPOR TRIWULAN

Survei Kepuasan Masyarakat

000.8.3.4/779/DISDUKCAPIL

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Periode Juli – September 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
Juli	3,274
Agustus	2,847
September	3,354
Total	9,477

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	5,607	59.2%
Perempuan	3,870	40.8%
Jumlah	9,477	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	890	9.4%
26 – 35	3,714	39.2%
36 – 45	2,714	28.6%
46 – 55	1,522	16.1%
56 – 65	512	5.4%
> 65	59	0.6%
Jumlah	9,477	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	729	7.7%
SMP	666	7%
SMA	4,431	46.8%
Diploma	809	8.5%
S-1	2,659	28.1%
S-2	106	1.1%
S-3	4	0%
Lainnya	73	0.8%
Jumlah	9,477	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	967	10.2%
TNI	8	0.1%
POLRI	3	0%
Swasta	1,218	12.9%
Wirausaha	315	3.3%
Lainnya	6,966	73.5%
Jumlah	9,477	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)	1,868
AKTA KEMATIAN	1,815
AKTA KELAHIRAN (USIA KELAHIRAN LEBIH DARI 60 HARI)	1,325
PINDAH KE KABUPATEN / KOTA / PROVINSI LAIN	1,026
PINDAH DATANG DARI KABUPATEN / KOTA / PROVINSI LAIN	657
PINDAH DATANG ANTAR DESA / KELURAHAN / KECAMATAN	435
PERUBAHAN ELEMEN DATA PADA KK DAN KTP	404
AKTA KELAHIRAN HILANG	306
PENCETAKAN KTP-EL KARENA RUSAK	188
PEMBETULAN NAMA ORANGTUA DI AKTA ANAK	185
KUTIPAN II UPDATE	169
PENCETAKAN KTP-EL KARENA HILANG	148
KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)	101
PENCARIAN NO AKTA	101
KARTU KELUARGA RUSAK	78
PEMBETULAN NAMA DIRI SENDIRI	76
KEABSAHAN AKTA	61
PENCETAKAN KIA KARENA RUSAK / PERPANJANGAN	38
KARTU KELUARGA HILANG	29
PEMBETULAN NIK PADA AKTA KELAHIRAN	25
PEMBATALAN PINDAH	19
PEMBETULAN URUTAN ANAK	15
KUTIPAN II RUSAK	15
AKTA KEMATIAN HILANG	8

Jenis Layanan	Jumlah
PERUBAHAN EJAAN TEMPAT KELAHIRAN	6
Jumlah	9,477

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
TRI WAHYUNI	810
ZULFAN NARDADI	677
ROZIYAH	546
MUSLIKHATUN	536
SHOFI NUR HANDAYANI	499
AGUNG YOGA PRAKASA	486
KHOIRIYAH	479
JESSI FITRIANA	427
YANUAR ZIAHULHAQ	413
TRI RAHAYU	393
ROKIBAN	338
MUCHAMAT SAEFUDIN	316
FAIZ AMRILLAH	292
FANDI AHMAD NURUDDIN	279
NUR PURNANINGSIH	277
PATEN Kecamatan Kertek	209
NIKEN UTAMI	206
AHMAD ARIFUDIN	197
KHOIRUROFIQ	195
AKHMAD SOBIRUN	184
SRIYANTO	156
DYAH PUSPITOSARI	144
TRI WARNI	137
TONI AGUS TRIYONO	135

Petugas Layanan	Jumlah Tiket
INTAN NOFYANA RIZKI PUTRI	127
MELIA	112
AJI SETYO NUGROHO	81
ASEP MARDIYANSAH	81
CUCUN SUPRIYATNO	76
SUGIYANTI SRI TANJUNG ENIM	74
DWI PUJI HARYONO	72
HANA CHANIGGIA	68
PENI SUKMA NUR PRATIWI	65
KHAIRA RUSMANTIKA	45
SAGITA MEGA SUMAYA	38
HERLINA OKTAVIANA	35
TOHIR	30
SAPTO AJI PURNOMO	30
PUJI RAHAYU	27
BENI FAIZAL	25
FAELA LUQFUADAH	19
ACHMAD ROFIQ	12
VIKRI ADHA ARDIAN	7
SLAMET TURMUJIONO	7
ACHMAD NURI ADI CAHYONO	6
RAGIL JELANG ROMADHON	5
GUS MUCHFID	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

9,477	369	1,032	100%
Pengguna Layanan	Kebutuhan Sampel	Responden	Capaian Survei

Dari kebutuhan 369 sampel telah tercapai 100% dengan total 1,032 responden dari 9,477 Pengguna Layanan.

94.58

A – Sangat Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Periode: Juli – September 2026

Responden: 1,032 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	709	68.7%
Perempuan	323	31.3%
Jumlah	1,032	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	62	6%
26 – 35	404	39.1%
36 – 45	305	29.6%
46 – 55	232	22.5%
56 – 65	21	2%
> 65	3	0.3%
Jumlah	1,032	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	1.9%
SMP	103	10%
SMA	453	43.9%
Diploma	82	7.9%
S-1	360	34.9%
S-2	2	0.2%
S-3	0	0%
Lainnya	12	1.2%
Jumlah	1,032	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	83	8%
TNI	0	0%
POLRI	0	0%
Swasta	136	13.2%
Wirausaha	23	2.2%
Lainnya	790	76.6%
Jumlah	1,032	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	3.810	95.25
U2	Kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur	3.773	94.33
U3	Kecepatan waktu penyelesaian	3.701	92.51
U4	Kewajaran biaya/tarif	3.842	96.05
U5	Kesesuaian produk layanan	3.816	95.40
U6	Kompetensi petugas layanan	3.809	95.23
U7	Perilaku kesopanan dan keramahan petugas	3.815	95.37
U8	Kualitas sarana prasana	3.752	93.80
U9	Ketersediaan saluran pengaduan	3.732	93.29
IKM		94.58	

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	92.51
U9	Ketersediaan saluran pengaduan	93.29
U8	Kualitas sarana prasana	93.80

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)	1,868	189	95.69	A – Sangat Baik
2	AKTA KEMATIAN	1,815	209	94.30	A – Sangat Baik
3	AKTA KELAHIRAN (USIA KELAHIRAN LEBIH DARI 60 HARI)	1,325	166	94.98	A – Sangat Baik
4	PINDAH KE KABUPATEN / KOTA / PROVINSI LAIN	1,026	149	93.23	A – Sangat Baik
5	PINDAH DATANG DARI KABUPATEN / KOTA / PROVINSI LAIN	657	60	92.31	A – Sangat Baik
6	PINDAH DATANG ANTAR DESA / KELURAHAN / KECAMATAN	435	39	94.09	A – Sangat Baik
7	PERUBAHAN ELEMEN DATA PADA KK DAN KTP	404	48	94.39	A – Sangat Baik
8	AKTA KELAHIRAN HILANG	306	35	93.10	A – Sangat Baik
9	PENCETAKAN KTP-EL KARENA RUSAK	188	11	99.24	A – Sangat Baik
10	PEMBETULAN NAMA ORANGTUA DI AKTA ANAK	185	23	94.44	A – Sangat Baik
11	KUTIPAN II UPDATE	169	10	99.44	A – Sangat Baik
12	PENCETAKAN KTP-EL KARENA HILANG	148	10	93.06	A – Sangat Baik
13	KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)	101	16	97.92	A – Sangat Baik
14	PENCARIAN NO AKTA	101	18	93.21	A – Sangat Baik
15	KARTU KELUARGA RUSAK	78	10	99.72	A – Sangat Baik

No	Jenis Layanan	Pengguna	Responden	IKM	Predikat
16	PEMBETULAN NAMA DIRI SENDIRI	76	10	96.94	A – Sangat Baik
17	KEABSAHAN AKTA	61	4	93.75	A – Sangat Baik
18	PENCETAKAN KIA KARENA RUSAK / PERPANJANGAN	38	5	94.44	A – Sangat Baik
19	KARTU KELUARGA HILANG	29	7	91.67	A – Sangat Baik
20	PEMBETULAN NIK PADA AKTA KELAHIRAN	25	1	100.00	A – Sangat Baik
21	PEMBATALAN PINDAH	19	4	99.31	A – Sangat Baik
22	PEMBETULAN URUTAN ANAK	15	4	93.06	A – Sangat Baik
23	KUTIPAN II RUSAK	15	2	100.00	A – Sangat Baik
24	AKTA KEMATIAN HILANG	8	1	100.00	A – Sangat Baik
25	PERUBAHAN EJAAN TEMPAT KELAHIRAN	6	1	100.00	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
29/06 – 05/07	202	29
06/07 – 12/07	923	83
13/07 – 19/07	838	100
20/07 – 26/07	507	75
27/07 – 02/08	804	76
03/08 – 09/08	840	72
10/08 – 16/08	800	64
17/08 – 23/08	436	42
24/08 – 30/08	614	59
31/08 – 06/09	760	142
07/09 – 13/09	723	48
14/09 – 20/09	823	95
21/09 – 27/09	774	85
28/09 – 30/09	431	62
Total	9,477	1,032

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

Dari 106 komentar yang diterima, 65 komentar tidak ditampilkan karena tidak memuat masukan yang dapat ditindaklanjuti: 65 komentar berupa ucapan singkat tanpa isi (mis. "baik", "oke", "mantap") . 41 komentar ditampilkan pada tabel berikut.

No	Saran / Masukan
1	antrian verifikasinya sekarang sangat lambat ,untuk pengurusan memakan waktu yang cukup lama ..harus dilakukan perbaikan agar sistem online bisa lebih responsif
2	Pokok e mantap pandawa sakti ne Sehari selesai urus surat pindah
3	buruk, bintang 1
4	Sangatt bagusss
5	saran dokumen bisa didownload melalui halaman pengajuan saja dan hanya bisa didownload 1 kali, soalnya kadang TTE tidak masuk-masuk email
6	saran dokumen bisa didownload melalui halaman pengajuan saja dan hanya bisa didownload 1 kali, soalnya kadang TTE tidak masuk-masuk email
7	mohon maaf, berkas kadang lama masuk emailnya
8	mohon maaf, kadang berkas masuk emailnya lama
9	Sangat membantu dan memudahkan untuk pengaduan online
10	juosss
11	mohon maaf semakin lama pelayanannya semakin kurang optimal.
12	Disdukcapil Wonosobo Ok banget ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13	Terima kasih atas pelayanannya yang sangat cepat
14	mohon maaf, mungkin operator/ admin layanan di Capil bisa di tambah supaya pelayanan bisa lebih optimal dalam merespon pengajuan dr Admin Desa
15	dokumen akta kelahiran dan KKnya sampaisekarang (17 Juli 2026)belum dikirim ke email, saya cek di kecamatan untuk cetak KIA juga belum ada
16	usulan untuk berkas yg suda jadi kalo bisa di beri opsi kirim lewat email atau di download di aplikasi pandawa sakti kecuali e-ktp harus di ambil dikecamatan/dukcapil langsung
17	Sangat membantu ,petugasnya juga sangat membantu dan ramah,semoga kedepannya tersedia aplikasi pandawa sakti .
18	Terimakasih. Pelayanan sudah lebih optimal kembali
19	sangat senang dengan pelyanan yang baik dan di arahkan sehingga terasa lebih mudah
20	tetap melayani masyarakat dengan penuh kesabaran dan keikhlasan

No	Saran / Masukan
21	typo nulis RT RW
22	Tidak ada aplikasinya
23	Sangat membantu. Terima kasih
24	TERIMAKASIH, LNJUTKAN
25	terima kasih respon cepatnya. 1 hari langsung jadi.
26	pandawa mantap
27	Pelayanan line sangat memuaskan
28	Trimakasih. Mempermudah jalannya akan di mudahkan juga jalannya
29	mantap...sudah sangat bagus, mungkin bisa ditambah petugas di MPP agar bisa lebih cepat
30	semangaaaat
31	Baguss bangettt mau buat apapun disini yang sesuai dengan data kewarganegaraan sangat mudah cuma dari rumah
32	SANGAT PUASSS, ALHAMDULILLAH TERIMA KASIH BANYAK YAAA, PETUGAS YANG SUDAH MEMBANTU SEMOGA SELALU DI LANCAR KAN REZEKINYA, AAMIIN TERBAIK BINTANG 5!
33	tetap semangat dalam melayani masyarakat
34	Terima kasih
35	Terus tingkatkan lagi dukcapil wonosobo.
36	Alhamdulillah mengurus pindah antar kecamatan sekarang dipermudah dengan online.
37	Dukcapil online kan Wonosobo semakin berkembang luar biasa
38	Terimakasih, dipandu dengan baik, pelayanan cepat
39	Pelayanan cepat ramah satpam sangat tanggap dan ramah□□□□□□□□□□□□
40	pelayanan cepat dan mudah
41	PELAYANAN CEPAT

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 08 Oktober 2026 07:57.

Wonosobo, 8 Oktober 2026

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil



DWI SARASWATI

Pembina Utama Muda

NIP. 197704131997032002