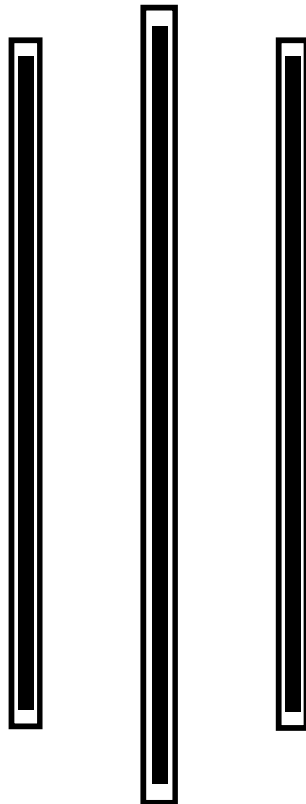




PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE DESEMBER



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga kami dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2025 Periode Desember dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka evaluasi terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui pelaksanaan survei dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat untuk Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan, Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025.

Pelaksanaan survei yang meliputi penelitian dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri Tahun 2025 periode Desember ini disusun menggunakan teknik dan metode survei yang mengacu pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Melalui hasil survey ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat selaku petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik.

Kami menyadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode September ini masih jauh dari sempurna sehingga kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey dan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, hal tersebut diharapkan agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wonogiri, 19 Januari 2026

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



HERDIAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721203 199302 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Dasar Hukum.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	8
1.5 Ruang Lingkup.....	9
BAB II METODOLOGI SKM.....	10
2.1 Metode dan Unsur Survei.....	10
2.1.1 Metode.....	10
2.1.2 Unsur Survei.....	10
2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	11
2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data.....	12
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan	14
3.2 Analisis Karakteristik Responden	15
3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Layanan	19
3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat	22
3.5 Rencana Tindak Lanjut	23
BAB IV PENUTUP	25
4.1 Kesimpulan	25
4.2 Saran	25
LAMPIRAN	
LAMPIRAN I Contoh Kuesioner	
LAMPIRAN II Hasil Pengolahan Data	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2	Tim Survei Kepuasan Masyarakat	11
Tabel 2.3	Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	12
Tabel 2.4	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	13
Tabel 3.1	Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan	14
Tabel 3.2.1	Tabel <i>Krejcic and Morgan</i>	15
Tabel 3.2.2	Karakteristik Responden	16
Tabel 3.3	Analisa Karakteristik Responden	19
Tabel 3.4	Nilai SKM Per Unit Pelayanan	22
Tabel 3.5	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Grafik Jumlah Nilai Per Unsur Layanan	15
Gambar 3.4	Tren Nilai SKM Tahun 2019 – 2025	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan dikarenakan Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat sehingga baik buruknya pelayanan kepada masyarakat akan menentukan citra dari aparatur negara.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan unsur dan indikator serta metodologi survei yang sesuai dengan kebutuhan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang bersentuhan secara langsung kepada masyarakat melakukan survey yang ditujukan kepada semua pengguna layanan yang pernah dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan berusaha meningkatkan kinerja aparatur guna menghasilkan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean goverment*).

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4 Manfaat

1. Mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Mengukur secara berkala kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;

5. Mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk dapat meningkatkan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan untuk melakukan perbaikan pelayanan guna penyusunan IKM secara nasional oleh Kementerian.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri kepada semua pihak yang menggunakan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI SKM

2.1 Metode dan Unsur Survei

2.1.1 Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri menggunakan pendekatan pengukuran skala likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia, dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

2.1.2 Unsur Survei

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, unsur yang digunakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri yang terdiri dari:

1. **Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan

seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan adalah keamanan baik tempat maupun pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Kualitas sarana dan prasarana dari pemberi layanan yang dirasakan oleh penerima layanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara mandiri dengan membentuk Tim Survei dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Wonogiri dengan komposisi Tim terdiri sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 2.2
Tim Survei Kepuasan Masyarakat

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wonogiri	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wonogiri	Ketua
3	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Anggota
5	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Anggota
6	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Anggota

2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut:

Tabel 2.3
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

TAHAPAN SURVEI	BULAN				
	DES	MAR	JUN	SEP	DES
Menyusun Instrumen Survei					
Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel					
Menentukan Responden					
Melaksanakan Survei					
Mengolah Hasil survei					
Menyajikan dan Melaporkan Hasil					

2.4 Langkah–langkah Pengolahan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dalam penghitungannya setiap unsur-unsur yang dikaji memiliki jumlah penimbang yang sama. Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Setiap Pertanyaan Survei Masing-Masing Unsur Diberi Nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Memperoleh Nilai SKM Unit Pelayanan

Untuk memperoleh nilai SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 2.4
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

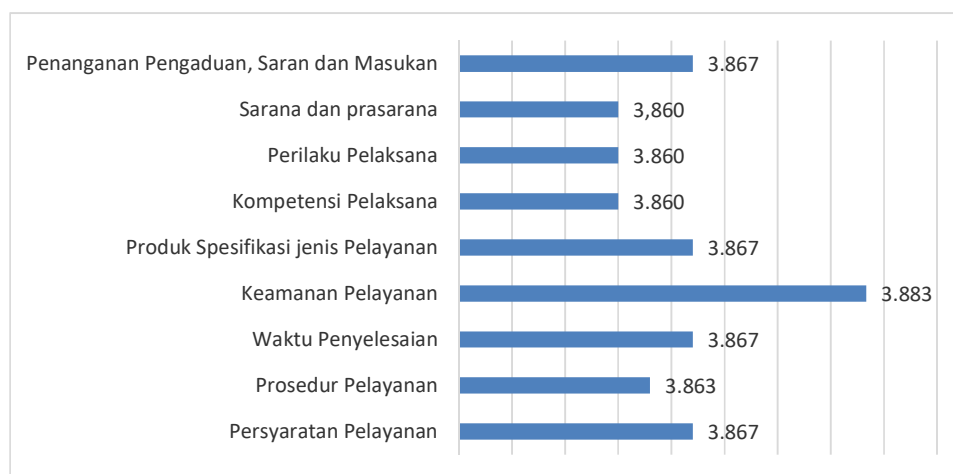
3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner survei kepuasan masyarakat, maka dapat diperoleh jumlah nilai per unsur pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masing-masing unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan kuesioner sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah Nilai
Nilai per Unsur Layanan	1160	1159	1160	1165	1160	1158	1158	1158	1160	11.589
$NRR / \text{Unsur} = \text{Jml nilai per unsur} / \text{jml kuesioner yang terisi}$	3,867	3,863	3,867	3,883	3,867	3,860	3,860	3,860	3,867	34,793
Kategori Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
$NRR \text{ tertbg/ unsur} = NRR \text{ per unsur} \times 0,11$	0,425	0,425	0,425	0,427	0,425	0,425	0,425	0,425	0,425	3,8272
IKM Unit pelayanan	95,681 (A atau Sangat Baik)									

Grafik 3.1 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan



3.2 Analisis Karakteristik Responden

Penentuan Jumlah responden dilihat dari seluruh jenis layanan yang ada dengan menggunakan variable 9 (unsur) dan diperkirakan jumlah penerima layanan tahun 2025 periode Desember atau Triwulan IV pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam kurun waktu 1 (satu) periode adalah sebanyak kurang lebih 1400 (seribu empat ratus) orang, maka dengan menggunakan tabel sampel **Krejcie and Morgan** responden dipilih secara acak dari seluruh populasi pengguna layanan serta jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dan diolah adalah sebanyak **300 (Tiga Ratus)** orang.

Tabel 3.2.1
Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338

Tabel 3.2.2
Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN TASE
1	Jenis Kelamin	Laki	152	51%
		Perempuan	133	44%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
2	Pendidikan	SD	25	8%

		SMP	61	20%
		SMA	160	53%
		S1	54	18%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	32	11%
		TNI	21	7%
		POLRI	15	5%
		SWASTA	101	34%
		WIRAUUSAHA	76	25%
		Tidak Menyebutkan	55	18%
4	Jenis Layanan	Kartu Keluarga (KK) Baru	23	8%
		Kartu Keluarga (KK) Karena Perubahan Data	36	12%
		Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga	6	2%
		Kartu Keluarga (KK) Karena Pengurangan Anggota Keluarga	7	2%
		Kartu Keluarga (KK) Karena Hilang	0	0%
		Kartu Keluarga (KK) Karena Rusak	0	0%
		Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap	0	0%
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Baru	43	14%
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Perubahan Data	25	8%
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Hilang	21	7%
		Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Rusak	6	2%
		Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWN) Antar Kab/Prov	16	5%
		Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWN) Antar Kab/Prov	12	4%
		Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Bagi Warga Negara Asing (WNA)	0	0%

		Pendaftaran dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang tidak mempunyai Dokumen Kependudukan	0	0%
		Kartu Identitas Anak (KIA) Baru	14	5%
		Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Perubahan Data	10	3%
		Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Hilang	0	0%
		Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Rusak	0	0%
		Akta Kelahiran	34	11%
		Akta Kematian	23	8%
		Akta Perkawinan	4	1%
		Akta Perceraian	1	0%
		Akta Pengakuan Anak	0	0%
		Akta Pengesahan Anak	0	0%
		Akta Pengangkatan Anak	0	0%
		Akta Perubahan Nama	0	0%
		Perubahan Status Kewarganegaraan	0	0%
		Pembetulan Akta Pencatatan Sipil	0	0%
		Pembatalan Akta Pencatatan Sipil	0	0%
		Peristiwa Penting Lainnya	0	0%
		Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWN) Antar Kecamatan	6	2%
		Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWN) Antar Desa/Kel	2	1%
		Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWN) Antar Kecamatan	3	1%
		Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWN) Antar Desa/Kel	8	3%
		Tidak Menyebutkan	0	0%

3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Tabel 3.3

Analisa Karakteristik Responden

MUTU	FREKUENSI	%	ANALISIS
A	0	-	Hasil analisis diperoleh bahwa 88 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,867 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pengguna layanan.
B	0	-	
C	36	12.00	
D	264	88.00	
A	0	-	Hasil analisis diperoleh bahwa 92.67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat mudah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,863 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian sistem, mekanisme dan prosedur yang diajukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal karena sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah disahkan untuk mempermudah pengguna pelayanan dalam menerima pelayanan.
B	0	-	
C	22	7.33	
D	278	92.67	
A	0	-	Hasil analisis diperoleh bahwa 87.67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat cepat, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,867 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian waktu penyelesaian yang dilaksanakan pada penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dalam menyelesaikan seluruh rangkaian proses penyelesaian yang diajukan oleh pengguna layanan sudah cepat. Hal ini juga karena bagian ini sudah memiliki standar baku waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.
B	0	-	
C	37	12.33	
D	263	87.67	
A	0	-	hasil analisis diperoleh bahwa 91,67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat aman, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,883 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian keamanan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal artinya pengguna pelayanan merasa aman dalam menggunakan layanan yang ada di Dinas kami.
B	0	-	
C	25	8.33	
D	275	91.67	
A	0	-	Hasil analisis diperoleh bahwa 85,67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,867 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai sudah sesuai antara pelayanan yang diinginkan oleh pengguna dengan hasil yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.
B	0	-	
C	43	14.33	
D	257	85.67	

A	0	-	Hasil analisis diperoleh bahwa 87.67 % dari jumlah responden memilih jawaban kompeten, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,860 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian kompetensi pelaksana yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dirasa sudah maksimal dan berkompeten dalam menyelesaikan dan memberikan pemecahan solusi bagi pengguna layanan.
B	0	-	
C	37	12.33	
D	263	87.67	
A	0	-	Hasil analisis diperoleh bahwa 90.67 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sopan dan ramah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,860 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3.5324 – 4.00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian perilaku pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan dinilai sudah cukup maksimal dengan jawaban sangat sopan dan ramah paling tinggi.
B	0	-	
C	28	9.33	
D	272	90.67	
A	0	-	Hasil analisis diperoleh bahwa 88 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,860 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 – 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian sarana dan prasarana yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik hal tersebut mencakup sarana dalam hal gedung dan prasarana seperti seperangkat komputer dan printer serta jaringan internet guna kelancaran dalam melaksanakan pelayanan sudah memadai.
B	0	-	
C	36	12.00	
D	264	88.00	
A	0	-	Hasil analisis diperoleh bahwa 86,33 % dari jumlah responden memilih jawaban dikelola dengan baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,867 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 – 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diajukan oleh pengguna layanan dapat ditindaklanjuti dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
B	0	-	
C	41	13.67	
D	259	86.33	

3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Analisis SKM dalam laporan ini berdasarkan dari pengolahan unsur pelayanan dalam kuesioner survey yang diberikan kepada para pengguna layanan. Dimana kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang sudah diterima akan digambarkan dalam bentuk tabel di bawah.

Tabel 3.4
Nilai SKM Per Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3,867	A	SANGAT BAIK
U2	Prosedur pelayanan	3,863	A	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,867	A	SANGAT BAIK
U4	Keamanan Pelayanan	3,883	A	SANGAT BAIK
U5	Produk spesifikasi	3,867	A	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,860	A	SANGAT BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,860	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	3,860	A	SANGAT BAIK
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,867	A	SANGAT BAIK

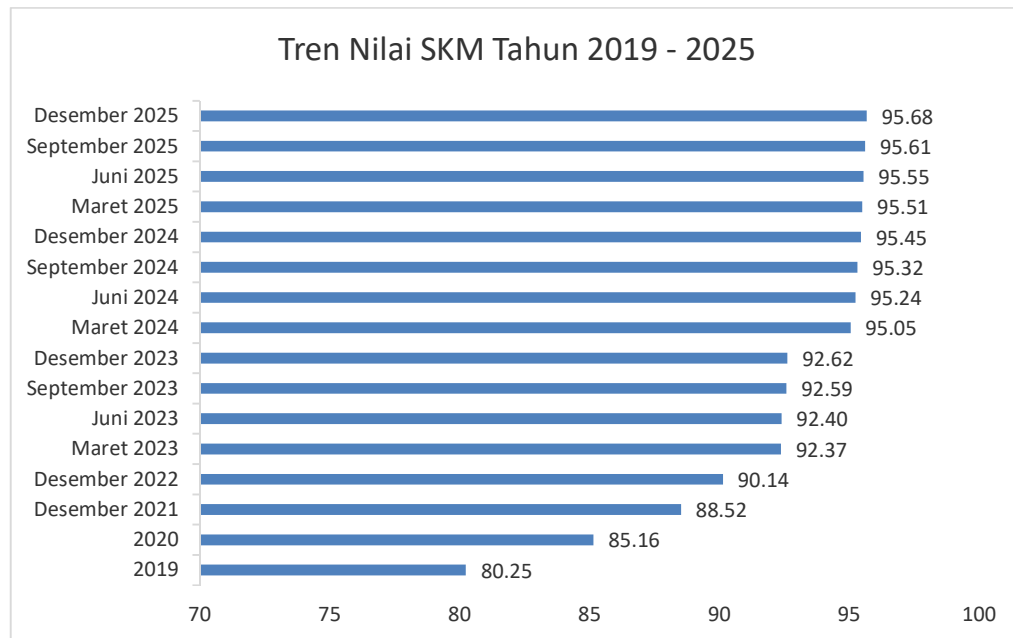
Data dari tabel diatas dapat diketahui bahwa:

1. Unsur yang memiliki nilai terbawah meliputi: Kompetensi Pelaksana (U6), Sarana dan Prasarana (U8) dan Perilaku Pelaksana (U7)
2. Unsur yang memiliki nilai tertinggi meliputi: Keamanan Pelayanan (U4), Produk Spesifikasi (U5) dan Waktu Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U9).

Dari hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa point penting yang perlu menjadi perhatian dan sebagai bahan pembahasan dalam forum konsultasi publik (FKP) terkait rencana tindak lanjut yaitu keluhan pengguna layanan terkait kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana dan perilaku pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil walaupun dari hasil survey sudah didapat nilai sangat baik.

Secara garis besar indeks survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat di lihat dari tren perolehan nilai SKM sebagaimana berikut:

Grafik 3.4 Tren Nilai SKM Tahun 2019 – 2025



Berdasarkan tabel diatas, bahwa tren nilai SKM dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2025 Periode Desember mengalami kenaikan setiap tahunnya hal tersebut karena dipengaruhi beberapa faktor:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap tahunnya selalu melakukan evaluasi dan melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mengembangkan inovasi dalam pelayanan, sehingga walaupun dalam masa pandemi tidak bisa melakukan pelayanan tatap muka namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap bisa memberikan pelayanan secara online. Hal ini mempermudah para pengguna layanan agar tetap mematuhi anjuran pemerintah namun tetap dapat mengurus administrasi kependudukan.

3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa survey kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur dengan perolehan nilai terendah hal tersebut guna peningkatan pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil perbaikan unsur SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan perwakilan pengguna layanan yang akan diagendakan dengan jadwal dan berita acara sebagaimana terlampir. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang akan dibahas lebih lanjut dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.5

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi pemberi layanan.	v				Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Sarana dan Prasarana	Melakukan koordinasi terhadap pemangku kepengtingan tingkat kecamatan dan desa karena saat ini pelayanan telah dilaksanakan di tingkat kecamatan dan desa	v				Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3.	Perilaku Pelaksana	Melakukan pelatihan atau peningkatan SDM yang dapat memberikan respon positif untuk perilaku pemberi layanan.	v				Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, dapat disimpulkan bahwa

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri masuk dalam konversi indeks berada pada kategori A.
- b. Tren nilai SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri mengalami kenaikan di mulai dari Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2025 Periode Desember.
- c. Unsur pelayanan dengan nilai terendah yang perlu untuk ditindak lanjuti perbaikannya dalam Forum Konsultasi Publik yaitu: Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana dan Perilaku Pelaksana.

4.2 SARAN

1. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diadakan 4 (empat) kali dalam setahun bisa dijadikan dasar atau bahan dalam melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.
2. Forum konsultasi publik yang diagendakan untuk membahas terkait unsul pelayanan dengan nilai terbawah dan gagasan dari masyarakat sehingga dapat ditemukan solusi perbaikan sebagai rencana tindak lanjut pelaksanaan kedepannya.

Wonogiri, 19 Januari 2026

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



HERDIAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721203 199302 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel maka perlu partisipasi pengguna layanan sebagai bentuk kerjasama dalam pemenuhan hak dan kewajiban sehingga diwadahi dalam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk penyusunan kebijakan terkait pelayanan publik.

Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik merupakan komunikasi dua arah, dimana perwakilan dari para pengguna layanan dapat memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

1.1 Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan Forum Konsultasi Publik :

Memperoleh pemahaman hingga solusi, antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat, antara lain : pembahasan rancangan, penerapan, dampak dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik .

b. Manfaat Forum Konsultasi Publik :

- Memperoleh masukan dari pengguna layanan untuk merumuskan maupun perbaikan kebijakan yang akan ditetapkan.
- Monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektivitas dari kebijakan yang sudah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kepada publik
- Meningkatkan peran serta pengguna layanan sebagai bentuk komunikasi dengan penyelenggara pelayanan.

1.3 Ruang Lingkup

- a. Penyusunan kebijakan pelayanan publik;
- b. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Survey kepuasan masyarakat;
- d. Kebijakan lain terkait pelayanan publik

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

2.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Hari : Kamis
Tanggal : 29 Januari 2026
Tempat : Ruang Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

2.2 Penyelenggaraan dan Peserta FKP

FKP diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, dengan peserta adalah akademisi, tokoh masyarakat, pengusaha, perwakilan Super Siak Kecamatan, perwakilan operator desa/kelurahan, tim teknis dan Pejabat Struktural Disdukcapil Wonogiri.

2.3 Metode Pelaksanaan FKP

Metode pelaksanaan FKP adalah secara tatap muka melalui diskusi dua arah dalam bentuk *Focus Grup Discussion* (FGD) dengan materi penyampaian sesuai acara pada undangan yang telah di kirimkan kepada peserta serta penyampaian terkait masukan/ saran/ aduan dari pengguna layanan terkait unsur terendah sebagai rencana tindak lanjut perbaikan kedepannya.

2.4 Susunan Acara FKP

- a. Pembukaan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri
- b. Penyampaian materi rapat dirangkaikan dengan pembahasan terkait masukan/ saran/ aduan dari hasil survey kepuasan masyarakat
- c. Diskusi dari penyelenggaraan dan pengguna layanan
- d. Penarikan kesimpulan
- e. Penutup

BAB III

HASIL PELAKSANAAN FKP

3.1 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang akan di bahas dalam FKP kali ini tidak hanya dari rencana tindak lanjut atas unsur hasil masukan/ saran/ aduan survey kepuasan masyarakat yang mengalami penurunan tetapi juga dari kegiatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan fungsi tugas dan pokoknya untuk mewujudkan jalannya birokrasi pemerintahan disertai perbaikan pelayanan bagi pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini. Adapun permasalahan yang dihadapi antara lain :

- a. Pengguna layanan kurang paham terkait Kompetensi Pelaksana,
- b. Pengguna layanan kurang paham terkait Sarana dan Prasarana,
- c. Keluhan pengguna layanan terkait Perilaku Pelaksana.

3.2 Analisis

- a. Kurang pahamnya pengguna layanan terhadap kompetensi pelaksana disebabkan oleh adanya kesenjangan informasi mengenai standar operasional prosedur (SOP) dan batasan kewenangan petugas. Masyarakat seringkali mengharapkan proses administrasi yang instan, sementara petugas diwajibkan untuk bekerja sesuai dengan aturan dan tahapan verifikasi dokumen yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Hal ini mengakibatkan masyarakat terkadang menganggap proses pelayanan berjalan lambat atau berbelit-belit, padahal petugas sedang menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan kompetensi dan ketentuan administrasi kependudukan yang berlaku.
- b. Pengguna layanan belum mengetahui dengan jelas perihal sarana dan prasarana yang telah disediakan di area pelayanan. Meskipun fasilitas pendukung seperti anjungan layanan mandiri, ruang laktasi, hingga loket khusus kelompok rentan sudah tersedia, namun kurangnya rambu petunjuk informasi yang jelas membuat fasilitas tersebut tidak termanfaatkan dengan maksimal oleh masyarakat. Akibatnya, sebagian besar masyarakat masih terpusat pada layanan konvensional dan seringkali mengalami kebingungan

karena belum familiar dengan tata letak atau pemanfaatan sarana prasarana penunjang tersebut.

- c. Adanya keluhan dari pengguna layanan terkait perilaku pelaksana pada umumnya dipicu oleh faktor beban kerja dan kelelahan akibat tingginya volume masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan setiap harinya. Kondisi di lapangan ini terkadang mempengaruhi cara petugas bagian depan (*frontliner*) dalam berkomunikasi, sehingga di mata masyarakat terkesan kurang ramah atau kurang responsif. Selain itu, hal ini juga menunjukkan masih dibutuhkannya penyegaran dan pelatihan terkait pelayanan prima (*service excellence*) secara berkala agar petugas dapat terus menjaga profesionalisme, kesabaran, dan empati dalam menghadapi berbagai karakteristik pengguna layanan.

3.3 Rencana Aksi

Rencana aksi dilakukan untuk perbaikan pelayanan kedepannya dengan menjawab dari identifikasi permasalahan yang sudah dianalisis permasalahannya

- a. Menyikapi kurangnya pemahaman pengguna layanan terkait kompetensi pelaksana, rencana aksi yang akan dilakukan adalah mengintensifkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini difokuskan pada pemberian pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), batasan kewenangan petugas, serta alur dan estimasi waktu pelayanan administrasi kependudukan. Langkah konkret yang akan diambil meliputi pemasangan media informasi visual seperti infografis dan *banner* yang mudah dibaca di area ruang tunggu, serta kampanye informasi secara berkelanjutan melalui akun media sosial resmi dinas agar ekspektasi masyarakat selaras dengan prosedur yang berlaku.
- b. Terkait pengguna layanan yang kurang paham mengenai sarana dan prasarana penunjang, rencana aksi difokuskan pada optimalisasi pemanfaatan fasilitas yang sudah ada. Dinas akan melakukan pengadaan dan penataan ulang rambu petunjuk arah (*signage*) yang lebih besar, jelas, dan strategis di seluruh area pelayanan. Petunjuk visual ini akan mengarahkan masyarakat ke fasilitas pendukung seperti anjungan layanan mandiri, loket prioritas, dan ruang laktasi. Selain itu, dinas akan menugaskan petugas khusus atau duta layanan di area

pintu masuk untuk secara proaktif menyapa, memandu, dan mengarahkan masyarakat agar tidak lagi kebingungan dengan tata letak fasilitas.

- c. Untuk menindaklanjuti keluhan mengenai perilaku pelaksana, rencana aksi yang akan diterapkan adalah peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui penyelenggaraan bimbingan teknis atau pelatihan *Service Excellence* (Pelayanan Prima). Pelatihan ini diwajibkan bagi seluruh petugas layanan, terutama di barisan depan (*frontliner*), guna melatih keterampilan komunikasi, empati, serta manajemen stres di tengah tingginya beban kerja. Sebagai langkah evaluasi berkelanjutan, akan dirutinkan kegiatan *morning briefing* (pengarahan pagi) sebelum jam layanan dimulai untuk me-*refresh* standar operasional keramahan dan menjaga mentalitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

BAB IV

PENUTUP

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri pada Hari Kamis Tanggal 12 Februari 2026 Bertempat di Ruang Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri telah menghasilkan keputusan bersama untuk menjawab semua kendala yang dihadapi baik dari penyelenggara pelayanan maupun pengguna layanan sehingga dapat menetapkan kebijakan berdasarkan masukan yang diperoleh sewaktu FGD berlangsung hal tersebut guna perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan semua pengguna layanan mendapatkan hak pelayanan seperti yang diharapkan.

Selanjutnya pentingnya mengadakan FKP dengan metode apapun sesuai dengan tema yang akan dibahas dapat meningkatkan komunikasi semua pihak terkait sehingga semua permasalahan dapat terselesaikan dengan baik.

Wonogiri, 29 Januari 2026

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



HERDIAN, S.IP, M.Si
Pemula Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721203 199302 1 001

LAMPIRAN I



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 147 ^A Jawa Tengah, Kode Pos 57611
Telepon (0273) 321468 Faksimile. (0273) 321468
Laman www.disdukcapil.wonogirikab.go.id Pos-el disdukcapil@wonogirikab.go.id

Wonogiri, 26 Januari 2026

Nomor : B/041/000.6.5.7/I/2026
Sifat : Penting
Lampiran : 1 Lembar
Hal : Undangan

Yth.

Daftar Terlampir
di
WONOGIRI

Menindaklanjuti hasil laporan Survey Kepuasan Masyarakat
Periode Desember 2025.

Bersama ini dimohon kehadirannya dalam acara yang akan
diselenggarakan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 29 Januari 2026
Pukul : 09.00 s.d. selesai
Tempat : R. Telunjuk Sakti Disdukcapil Kabupaten Wonogiri
Acara : Pembahasan rencana tindak lanjut hasil pelaksanaan
SKM Periode Desember 2025 pada Disdukcapil
Demikian untuk menjadikan perhatian dan dilaksanakan.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



HERDIAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721203 199302 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 147 ^A Jawa Tengah, Kode Pos 57611
Telepon (0273) 321468 Faksimile. (0273) 321468
Laman www.disdukcapil.wonogirikab.go.id Pos-el disdukcapil@wonogirikab.go.id

Lampiran I Surat Disdukcapil Kabupaten
Wonogiri

Nomor : B/041/000.6.5.7/I/2026

Tanggal : 26 Januari 2026

Perihal : Undangan

Dikirim Kepada Yth.

1. Hermanto Perwakilan Media Massa;
2. Dr. Retno Wahyuningsih, S.Si, M.Pd Perwakilan Akademisi;
3. Suharni, Amd Perwakilan OPD Terkait;
4. Warino Perwakilan Pengguna Layanan;
5. Supriyanto Perwakilan Tokoh Masyarakat;

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



HERDIAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721203 199302 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 147 ^A Jawa Tengah, Kode Pos 57611
 Telepon (0273) 321468 Faksimile. (0273) 321468
 Laman www.disdukcapil.wonogirikab.go.id Pos-el disdukcapil@wonogirikab.go.id

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN WONOGIRI**

Pada Hari Ini Kamis Tanggal 29 Bulan Januari Tahun DUA RIBU DUA PULUH ENAM, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1.	Pengguna layanan kurang paham terkait Kompetensi Pelaksana	Melakukan sosialisasi dan edukasi secara masif agar pengguna layanan lebih memahami Standar Operasional Prosedur (SOP), alur, dan batasan wewenang petugas.	6 Bulan
2.	Pengguna layanan kurang paham terkait Sarana dan Prasarana	Menambah dan memperjelas rambu petunjuk arah (<i>signage</i>) menuju fasilitas pendukung serta menugaskan petugas pemandu di pintu masuk.	6 Bulan
3.	Keluhan pengguna layanan terkait Perilaku Pelaksana	Mengadakan pelatihan <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima) untuk meningkatkan kompetensi komunikasi petugas dan merutinkan <i>morning briefing</i> .	6 Bulan

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengguna layanan yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progres tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



HERDIAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721203 199302 1 001

LAMPIRAN III



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 147^A Jawa Tengah, Kode Pos 57611
Telepon (0273) 321468 Faksimile. (0273) 321468
Laman www.disdukcapil.wonogirikab.go.id Pos-el disdukcapil@wonogirikab.go.id

DAFTAR HADIR

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil pelaksanaan SKM Periode Desember 2025

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI

Hari / Tanggal : Kamis / 29 Januari 2026

Waktu : Pukul 09:00 – Selesai

Tempat : Ruang Telunjuk Sakti Disdukcapil

NO	NAMA*	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Herdian	Pempanan unit organs.	[Signature]
2.	Retno W	Akademisi	[Signature]
3.	Ukairi	Pengguna layanan	[Signature]
4.	Hermanto	Makna Masa	[Signature]
5.	Suhani	Instansi Terkait	[Signature]
6.	Supriyanto	Teknik energi	[Signature]
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN

DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN WONOGIRI



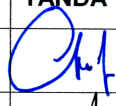
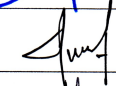
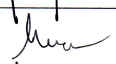
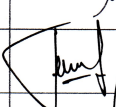
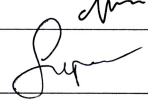
HERDIAN, S.IP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19721203 199302 1 001

Lampiran Berita Acara FKP
Nomor : B/078/000.6.5.7/I/2026
Tanggal : 29 Januari 2026

PERWAKILAN PESERTA FKP

NO	NAMA*	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Herdian, S.IP, M.Si	Pimpinan Unit Organisasi	
2.	Dr. Retno Wahyuningsih, S.Si, M.Pd	Perwakilan Akademisi	
3.	Warino	Perwakilan Pengguna Layanan	
4.	Hermanto	Perwakilan Media Masa	
5.	Suharni, Amd	Perwakilan Instansi Terkait	
6.	Supriyanto	Tokoh Masyarakat	

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



HERDIAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721203 199302 1 001

LAMPIRAN IV

DOKUMENTASI KEGIATAN



LAMPIRAN V

PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 147 ^A Jawa Tengah, Kode Pos 57611
Telepon (0273) 321468 Faksimile. (0273) 321468
Laman www.disdukcapil.wonogirikab.go.id Pos-el disdukcapil@wonogirikab.go.id

**LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN WONOGIRI**

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri yang telah ditandatangani pada Tanggal 29 Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Pengguna layanan kurang paham terkait Kompetensi Pelaksana	Melakukan sosialisasi untuk pengguna layanan agar lebih memahami SOP, alur, dan batasan wewenang petugas	Bentuk Tindak Lanjut : • Melakukan edukasi dan sosialisasi mengenai SOP dan alur layanan kependudukan	
			Waktu Pelaksanaan : Februari – Juli 2026	
			Rencana Aksi/ Keterangan : • Pembuatan dan pemasangan infografis/banner alur pelayanan di ruang tunggu dinas. • Kampanye informasi secara berkala melalui media sosial resmi dinas.	
2.	Pengguna layanan kurang paham terkait Sarana dan Prasarana	Menambah rambu petunjuk arah dan informasi tata letak fasilitas pendukung agar mudah dimanfaatkan	Bentuk Tindak Lanjut : Pengadaan dan pemasangan petunjuk arah visual (<i>signage</i>) di area ruang pelayanan	
			Waktu Pelaksanaan : Maret – April 2026	
			Rencana Aksi/ Keterangan : • Memasang papan petunjuk arah yang jelas menuju fasilitas	

			(anjudan mandiri, loket prioritas, dll). • Penugasan Duta Layanan di area pintu masuk.	
3.	Keluhan pengguna layanan terkait Perilaku Pelaksana	Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana terkait sikap dan pelayanan prima (<i>service excellence</i>)	Bentuk Tindak Lanjut : • Pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) Pelayanan Prima bagi petugas <i>front office</i>	
			Waktu Pelaksanaan : Mei 2026	
			Rencana Aksi/ Keterangan : • Melatih keterampilan komunikasi dan empati petugas loket. • Mengadakan evaluasi rutin mingguan (<i>morning briefing</i>).	

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



HERDIAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721203 199302 1 001

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2025
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
WONOGIRI

Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pada Permenpan no. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka variable pelayanan public yang akan diukur pada survey kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri terdiri dari :

1. Persyaratan Pelayanan
adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan
adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Keamanan Pelayanan
adalah keamanan baik tempat maupun pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan
adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.
8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Kualitas sarana dan prasarana dari pemberi layanan yang dirasakan oleh penerima layanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Survey kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri telah dilakukan secara periodik, yakni setiap triwulan. Pengambilan sampling dilakukan secara acak baik secara online dengan jumlah ukuran sample minimal berdasarkan table *Sample Krejcie and Morgan*.

Dari hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai rata – rata dari unsur pelayanan triwulan I sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,867
U2	Prosedur pelayanan	3,863
U3	Waktu Penyelesaian	3,867
U4	Keamanan Pelayanan	3,883
U5	Produk spesifikasi	3,867
U6	Kompetensi Pelaksana	3,860
U7	Perilaku Pelaksana	3,860
U8	Sarana dan Prasarana	3,860
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,867

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 3 (tiga) nilai terendah rata – rata per unsur pelayanan adalah Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7) dan Sarana dan Prasarana (U8). Sesuai dengan hasil laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2026, dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur dengan perolehan

nilai terdahul tersebut guna peningkatan pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil perbaikan unsur SKM telah dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan perwakilan pengguna layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hasil diskusi dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) telah disepakati :

1. Untuk Kompetensi Pelaksana :

- Telah dilakukan sosialisasi dan edukasi secara masif agar pengguna layanan lebih memahami Standar Operasional Prosedur (SOP), alur, dan batasan wewenang petugas.

2. Untuk Sarana dan Prasarana

- Telah dilakukan perbaikan terkait sarana dan prasarana pelayanan serta menambah rambu penunjuk arah menuju fasilitas pendukung

3. Untuk Perilaku Pelaksana

- Telah dilakukan evaluasi, monitoring dan pelatihan untuk petugas Pelayanan.

Demikian Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 yang dapat kami sajikan. Semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan. Besar harapan kami agar hasil survey kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dimasa mendatang semakin meningkat.

Wonogiri, 05 Februari 2026

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WONOGIRI



HERDIAN, S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721203 199302 1 001

DOKUMENTASI TINDAK LANJUT HASIL SKM

1. Pelatihan operator desa yang dapat meningkatkan kompetensi pemberi layanan dan Perilaku Pelaksana yang lebih baik.

