2026

RAPOR TRIWULAN

Survei Kepuasan Masyarakat

000.8.3.4/278/KESBANGPOL

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JANUARI - MARET

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

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

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.

14

total pengguna

10: Januari
4: Februari

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**

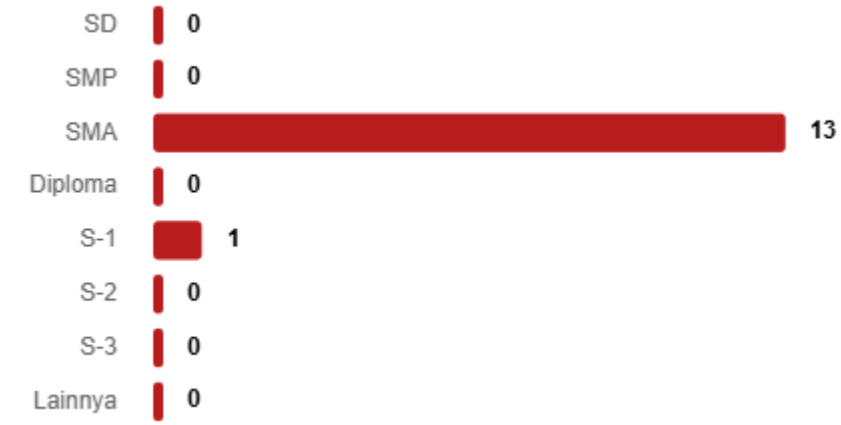


8: laki-laki
6: perempuan

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.

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

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.

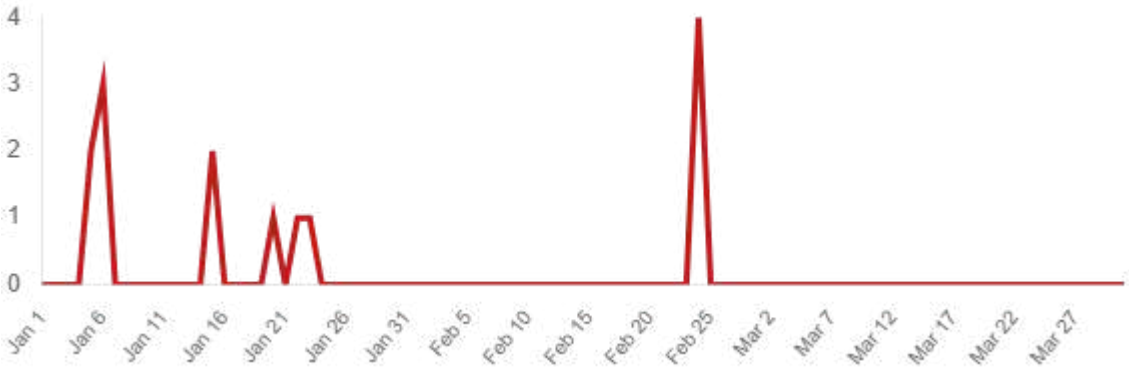
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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	Pelayanan Permohonan Data dan Informasi	8
2	Pelayanan Rekomendasi Penelitian	6

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

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	SITI PURWATI	9
2	REVA PAHLEVI	5

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.

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

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 **14** sampel telah tercapai **100%**

14
pengguna layanan

14
responden survei

IKM

98.81
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**

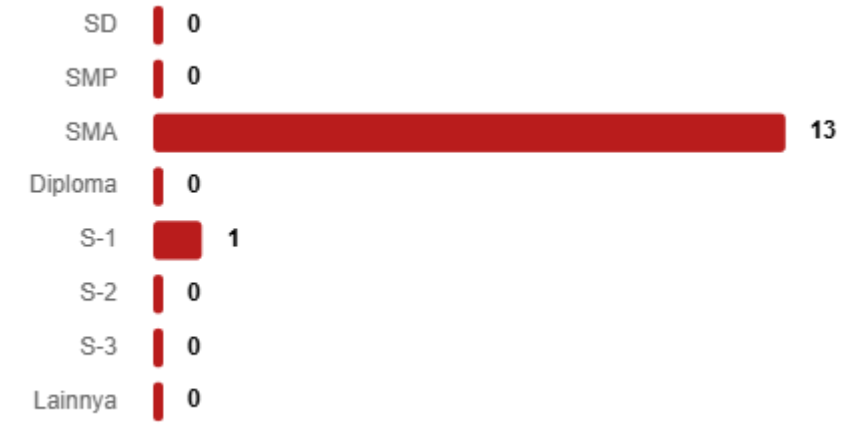


8: laki-laki
6: perempuan

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.

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

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.

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

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	Pelayanan Permohonan Data dan Informasi	8	8	100.00
2	Pelayanan Rekomendasi Penelitian	6	6	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.

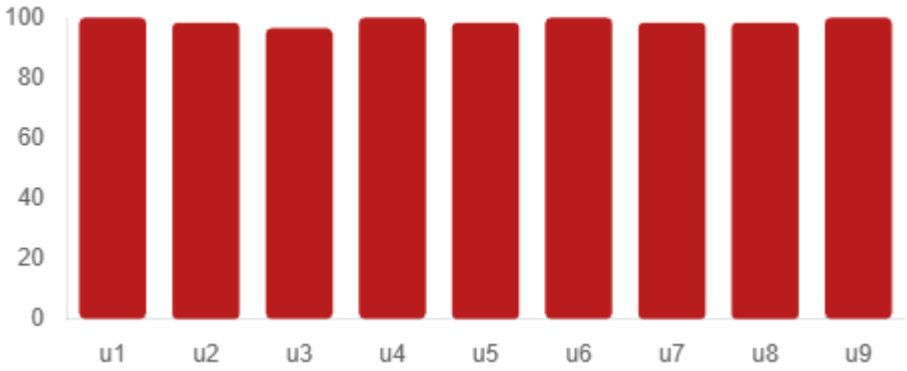
IKM **PETUGAS LAYANAN**

No	Nama	Pengguna	Survei	IKM
1	SITI PURWATI	9	9	100.00
2	REVA PAHLEVI	5	5	96.67

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.

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

by **UNSUR**



u1: 100.00
u2: 98.21
u3: 96.43
u4: 100.00
u5: 98.21
u6: 100.00
u7: 98.21
u8: 98.21
u9: 100.00

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).

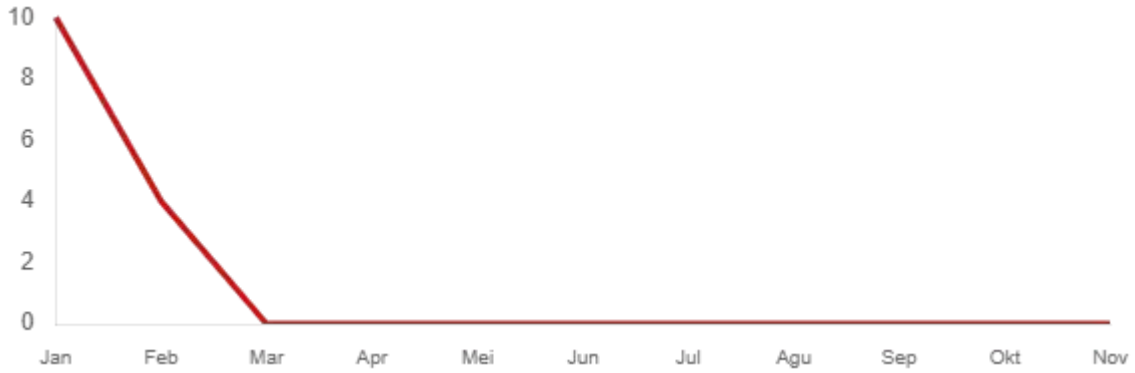
3 UNSUR **TERENDAH**

Unsur	Uraian	IKM
Unsur 3	Waktu Penyelesaian	96.43
Unsur 2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	98.21
Unsur 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98.21

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).

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

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.

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

- 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 010426-08:33:35.

Wonosobo, 2 April 2026
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Drs. AGUS KRISTIONO, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 196912251994031006

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