LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN WADASLINTANG KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JANUARI-NOVEMBER 2025

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

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud Good Governance. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan layanan barang, jasa dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Wadaslintang periode survei Januari-November 2025 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 9 Desember 2025
Camat Wadaslintang

Sri Isman Hartowo, S.STP.
Pembina
NIP. 198412132003121002

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

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu usaha meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan melalui pelibatan peran serta masyarakat dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur pada Pasal 14 dalam Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik. SKM diisi oleh pengguna layanan sebagai wujud pengawasan terhadap 9 unsur survei yang mengacu pada Standar Pelayanan.

Pengukuran SKM wajib dilaksanakan secara terus-menerus dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap 12 jenis layanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo. Hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei dapat menjadi dasar perumusan kebijakan perencanaan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) untuk meningkatkan kualitas layanan sebagaimana kebutuhan masyarakat yang diselaraskan dengan kemampuan UPP.

Pengumpulan data SKM oleh UPP wajib dilaksanakan secara digital menggunakan aplikasi SKM WONOSOBO berbasis website yang dapat diakses melalui https://skm.wonosobokab.go.id sehingga respons yang diberikan oleh pengguna layanan dapat diakses secara real time. Pengguna layanan dalam hal ini adalah penerima produk layanan yang didaftarkan oleh petugas layanan pada aplikasi SKM WONOSOBO, sehingga signifikansi penelitian ini terlihat pada data pengguna layanan dan data responden yang terekam.

Meski SKM berbentuk umpan balik yang diberikan secara sukarela namun kerjasama partisipasi publik yang dibangun berdasarkan kesadaran bersama antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan ini menjadi kunci penting mewujudkan pelayanan prima. Jika partisipasi rendah, potensi terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan Standar Pelayanan menjadi tidak terawasi dan sulit dikontrol. Sementara itu pengarusutamaan budaya SKM pada setiap pelaksana pelayanan dapat mencegah kecenderungan mempertahankan status quo (resistance to change) dan budaya tidak menyukai risiko (risk aversion) dapat diawasi langsung oleh publik melalui kebijakan pemberian penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) bagi pelaksana yang melanggar Standar Pelayanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan

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

Wadaslintang Kabupaten Wonosobo untuk merumuskan dan menentukan kebijakan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data.

Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan Kecamatan Wadaslintang;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Wadaslintang berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Wadaslintang; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

Nomor	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

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

Sedangkan jenis layanan yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo meliputi:

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Legalisasi Pengantar Mutasi SPPT PBB	0
2	Legalisasi Numpang Nikah	0
3	Penerbitan KTP-el	422
4	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	88
5	Permohonan Surat Pindah Antar Desa dan Kecamatan	8
6	Pengantar Ijin Keramaian	0
7	Dispensasi Nikah	2
8	Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	0
9	Legalisasi Surat Keterangan Waris	0
10	Permohonan Verifikasi Bantuan Keuangan Provinsi	0
11	Pelayanan Legalisasi Pembuatan SKCK	0
12	Permohonan Legalisasi Proposal Bantuan dari Kelompok Masyarakat	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna

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

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kecamatan Wadaslintang dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

Nomor	Kedudukan dalam Perangkat Daerah	Kedudukan dalam Tim
1	Camat Wadaslintang	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Camat	Ketua
3	Kasubag PATEN	Sekretaris
4	Staff PATEN	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh penyurvei, perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL), penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi hasil SKM.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo meliputi faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukur penerapan Standar Pelayanan untuk mengetahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) melalui 9 (sembilan) unsur pertanyaan berikut:

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

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4

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

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Tabel IV. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkunganKecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

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

Nomor	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Januari 2025 - Minggu IV November 2025
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Desember 2025
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Desember 2025
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Desember 2025
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Desember 2025
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Desember 2025

Tabel V. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

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

$$S = (\lambda 2.N.P.Q) / (d2(N - 1) + \lambda 2.P.Q)$$

dimana:

S = Jumlah Sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

SN = Populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Kecamatan Wadaslintang yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Januari-November 2025 adalah 520 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 221 responden.

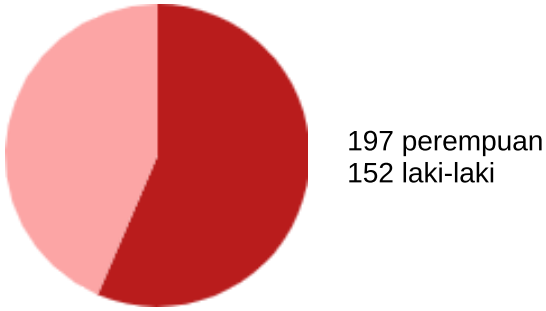
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

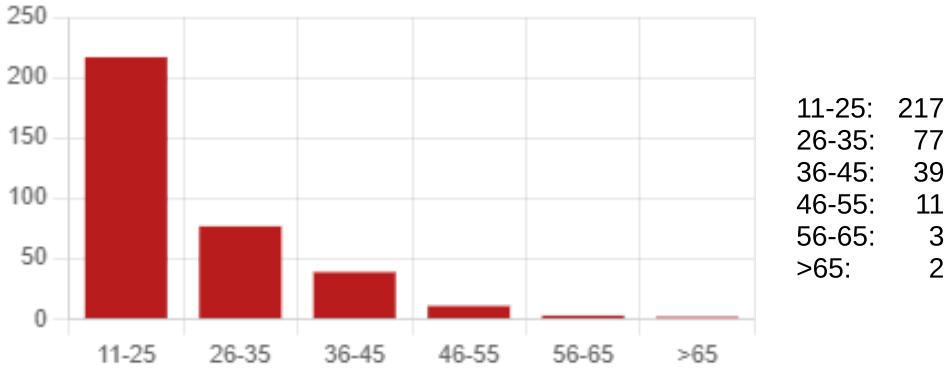
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 349 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 520 pengguna layanan Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari-November 2025 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden perempuan yaitu 197 pengguna layanan, sedangkan sisanya 152 responden merupakan pengguna layanan laki-laki;



Grafik I. Jenis Kelamin Responden

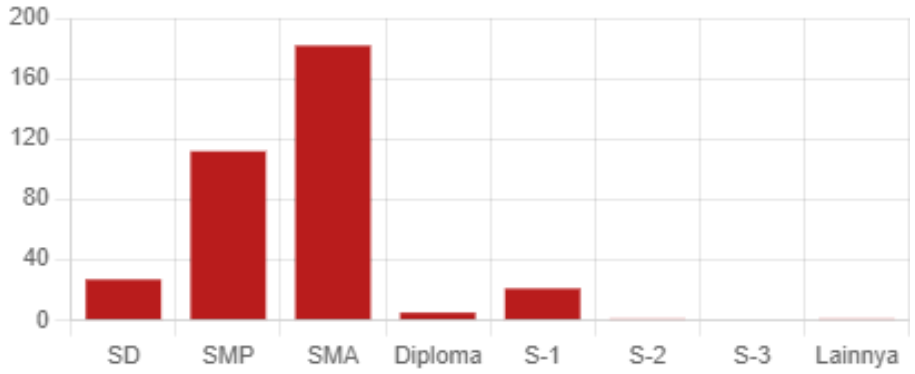
2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 11-25 Tahun sebanyak 217 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 2 responden;



Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 182 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-3 sebanyak 0 responden; dan

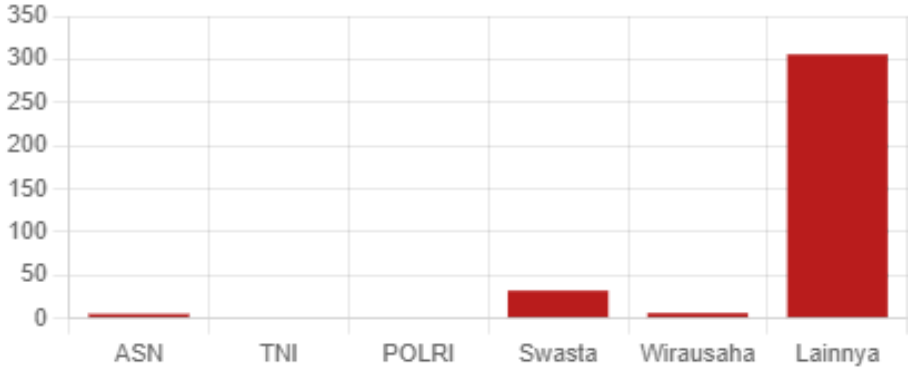
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



SD: 27
SMP: 112
SMA: 182
Diploma: 5
S-1: 21
S-2: 1
S-3: 0
Lainnya: 1

Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Lainnya sebanyak 306 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi TNI sebanyak 0 responden.



ASN: 5
TNI: 0
POLRI: 0
Swasta: 32
Wirausaha: 6
Lainnya: 306

Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya

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

melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	114
4	Sangat Sesuai	235

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	1
2	Kurang Mudah	2
3	Mudah	138
4	Sangat Mudah	208

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	4
2	Kurang Cepat	17
3	Cepat	159
4	Sangat Cepat	169

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	1
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	17
4	Gratis	331

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

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

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	134
4	Sangat Sesuai	213

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	2
3	Kompeten	113
4	Sangat Kompeten	234

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	3
3	Sopan dan Ramah	104
4	Sangat Sopan dan Ramah	242

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	5
3	Baik	120
4	Sangat Baik	224

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

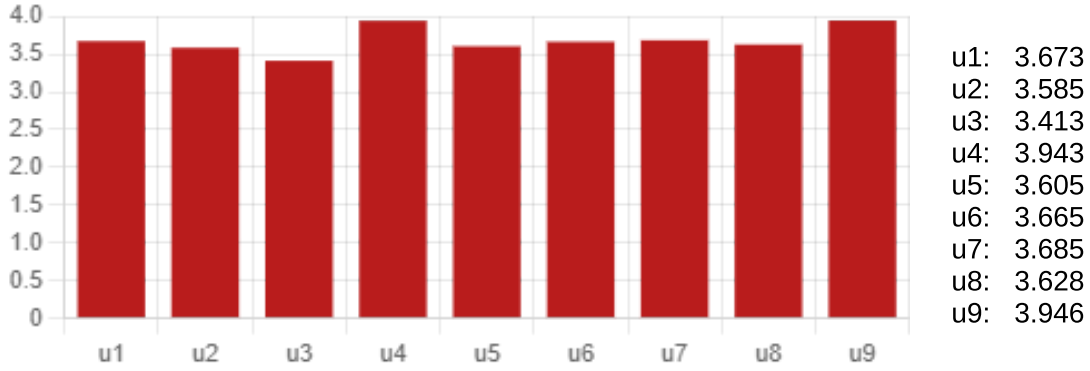
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

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

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	2
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	13
4	Dikelola dengan Baik	334

Tabel XIV. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Kecamatan Wadaslintang yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur SKM

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3.682 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 92.06 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
1	Persyaratan	3.673	91.83
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.585	89.61
3	Waktu Penyelesaian	3.413	85.32

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
4	Biaya/Tarif	3.943	98.57
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.605	90.11
6	Kompetensi Pelaksana	3.665	91.62
7	Perilaku Pelaksana	3.685	92.12
8	Sarana dan Prasarana	3.628	90.69
9	Penanganan Pengaduan	3.946	98.64
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.682	
Nilai NRR setelah dikonversi			92.06
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Tabel XV. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penjabaran nilai per unsur yang dimuat dalam Tabel V sampai dengan Tabel XIII merupakan variabel-variabel yang menjadi penentu dalam mengukur IKM Kecamatan Wadaslintang yang dikumpulkan pada periode survei Januari-November 2025, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

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

BAB IV

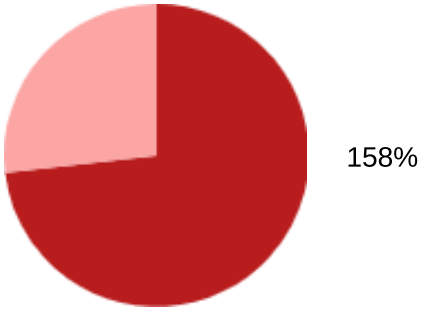
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo pada periode Januari-November 2025 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respons dari pengguna layanan terhadap 12 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 4 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 520 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 8 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 520 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 221 responden dari 520 pengguna layanan yang terdaftar.

Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo sebesar 158% atau sebanyak 349 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah -128 responden untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Kecamatan WadaslintangKabupaten Wonosobo. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Partisipasi Survei

Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 1 petugas

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

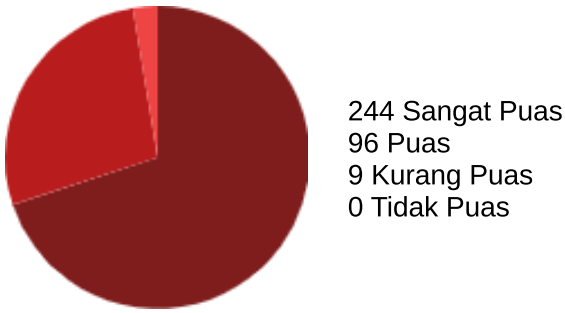
layanan pada Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo, dimana 1 petugas layanan diantaranya telah melayani 520 pengguna layanan.

Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyelaraskan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
1	BENI FAIZAL	520	349	92.06

Tabel XVI. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabl XVI dapat dilihat bahwa capaian kinerja pelayanan yang didaftarkan pada peringkat teratas diperoleh BENI FAIZAL.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil pengolahan data yang dijabarkan dalam Tabel VI sampai dengan Tabel XIV menunjukkan bahwa pengguna layanan sebagaimana Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 244 responden menyatakan Sangat Puas, 96 responden menyatakan Puas, 9 responden menyatakan Kurang Puas,

Dari hasil analisis di atas juga dapat dikeathui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai Standar Pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-maisng unit kerja.

Secara Kualitatif berdasarkan penjabaran data diatas nilai SKM yaitu 92.06 dengan kategori sangat baik, dengan capaian partisipasi survey sebesar 158%. Dari pengguna sebanyak 520, yang bersedia mengisi suvey sebanyak 349 responden yang terdiri dari 197 berjenis kelamin perempuan dan 152 berjenis kelamin laki-laki. Nilai 3 unsur terendah yaitu kecepatan waktu pelayana(U3),

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

kemudahan prosedur pelayanan(U2) dan kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standard dengan hasil yang diberikan(U5).

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Januari-November 2025 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelumnya menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan perlu diprioritaskan terutama pada 3 nilai unsur terendah sebagaimana data nilai per unsur pada Grafik V.

Prioritas perbaikan kualitas layanan Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.413 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.585 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.605.

Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U3	Peningkatan kualitas sarana dan prasarana	Triwulan 2	2026	Bagian Sekretariat Kecamatan

Tabel XVII. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XVII dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo.

Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatkan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

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

BAB V
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo periode survei Januari-November 2025, dapat ditarik suatu penjabaran umum (general description) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa tiga nilai unsur terendah secara berurutan terdiri dari Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur sebesar 3.413, diikuti unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan poin 3.585 dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan poin 3.605.

Mayoritas responden memberikan penilaian yg baik kepada petugas pelayanan yang ramah dan sopan (U7), serta pelayanan yang gratis tanpa biaya (U4). Adapaun Rencana Tindak Lanjut diprioritaskan untuk perbaikan dan peningkatan kecepatan waktu pelayanan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Laporan hasil SKM Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu di tegaskan bahwa nilai **IKM Kecamatan Wadaslintang pada periode survei Januari-November 2025 sebesar 92.06 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.**

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo.

Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif untuk mempengaruhi perilaku pelaksana antara lain melalui:

1. 1. penambahan sarana prasarana untuk kelompok rentan

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

Wonosobo, 9 Desember 2025
Camat Wadaslintang



Sri Isman Hartowo, S.STP.
Pembina
NIP. 198412132003121002

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

LAMPIRAN I

REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Pelayanan Sangat baik
2	sudah baikk pertahankan
3	saya, mita. tolong. atas kehilangan, KTP. atau. eden. tas
4	Sudah baik
5	baik
6	Sangat baik dan memuaskàn
7	Seyum manis
8	Tingkatkan lagi pelayanan menjadi yg terbaik
9	Lebih di tingkatkan lagi
10	Kasih makan
11	cukup baik dalam menjalankan tugas
12	Lebih baik lagi
13	lebih baik lagi dalam melayani
14	menurut saya sudah baik
15	Sangat baik,tingkatkan trus
16	Sangat baik
17	tingkatkan sikap petugas
18	Makan
19	Nice
20	Pelayanan bagus semua
21	Sangat baik,tingkatkan trus🙏
22	jaringan d percepat
23	baik
24	Tiang alit
25	Sangat memuaskan
26	Jaringan dipercepat

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
27	baik
28	Tetap konsisten
29	Pelayanan sudah cukup bagus perlu di pertahankan namun dari cara kerjanya ada sedikit yang perlu di perbaiki/ditingkatkan
30	tidak ada
31	Bagus
32	Tidak ada karena pelayanan nya sudah sangat baik
33	Sudah sangat baik dan sesuai
34	baik
35	Baik
36	Pertahankan kesopanan
37	pelayananya baik
38	Tida ada
39	Pelayanannya sudah bagusss dan baik
40	Sangat baik
41	Saya rasa sudah cukup
42	Terus tingkatkan kualitas dan kuwantitas agar masyarakat lebih mudah wonosobo wadaslintang khususnya desa lancar
43	semuanya baik,terimakasih atas pelayanan yang memuaskan
44	Supaya lebih baik lagi
45	Jaringan dipercepat
46	Jaringan di percepat
47	Sudah baik, dan di pertahankan
48	Sangat baik
49	Keseluruhan baik
50	Sangat baik
51	baik dan ramah
52	tetap semangat

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
53	Baik
54	lebih meningkatkan pelayanan agar lebih ramah dan lebih baik untuk kedepannya
55	Peningkatan pelayanan publik, infrastruktur dan fasilitas serta pengawasan dan evaluasi
56	Tetap tingkatkan pelayanan agar lebih baik dan pertahankan apa yang sudah sangat baik
57	tidak menyediakan takjil
58	Cukup baik dalam melakukan pelayanan
59	Jaringan dipercepat
60	Baik
61	Semoga pelayanan seperti ini terus menerus dari generasi ke generasi
62	sangat baik
63	Baik
64	Sudah baik dipertahankan
65	Baik
66	tidak ad
67	Pelayanan baik
68	Baik
69	Lebih baik kedepannya
70	Ditingkat lagi dalam menangani masalah
71	{Oh yess
72	tidak ada
73	Baik
74	Pertahankan kualitas pelayanan
75	Sudah baik, lebih di tingkat lgi
76	Luar biasa baiknya
77	Tidak ada
78	Sudah baik

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
79	Baik
80	Bagus
81	Lanjutkan
82	baik
83	Semangat dan tetap maju
84	Baik
85	Baik
86	Semoga kedepannya tidak ada gangguan komputernya, layanan kacamatan Wadaslintang sangat baik terimakasih banyak🙏
87	Bagus
88	Sudah baik tapi ditingkatkan lagi
89	Boleh
90	jaringanya di percepat
91	Sangat Ramah dan sopan dalam melayani
92	Pelayanan kecamatan Wadaslintang, sangat memuaskan
93	Pelayanan sangat baik
94	Tidak ada
95	Sangat baik
96	Baik
97	Petugasnya ganteng ganteng, pelayanan nya ramah
98	Sangat memuaskan dalam pelayanan
99	sudah baik
100	Tambahkan petugas pelayanannya
101	Semoga kecamatan Wadaslintang makin maju, pelayanan nya sudah sangat baikkk👍
102	Sudah Bagus
103	Untuk pembuatan KTP kalau bisa dalam sehari langsung jadi
104	Semoga kedepannya pelayanannya di tingkatkan

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
105	Baik semua cuma kalau lagi ramai ruangan kurang dimgin
106	Sangat baik
107	Semoga lancar selalu
108	sudah baik,mungkin bisa lebih baik lagi kedepannya
109	Tingkatan lagi layanan, sarana dan prasarana
110	Oke Baik...
111	Baik dan ramah
112	Baik
113	Lebih baik kedepannya
114	baik
115	sudah cukup
116	Baik
117	Peningkatan pelayanan publik
118	Sangat baik
119	sudah sangat baik, pertahankan pelayanan terbaik untuk masyarakat
120	Tidak ada saransaya rasa sudah cukup baik dan memuaskan
121	Pertahankan lah kinerja baik nya
122	Sudah sangat baik
123	baik
124	Pelayanan sangat baik
125	Melayani dengan baik ,ramah dan cepat
126	Memuaskan,, semangat
127	Secara keseluruhan pelayanan baik dan memudahkan masyarakat
128	lebih baik lagi
129	Pelayanan baik,sangat cepat, untuk saran kedepannya semoga selalu seperti ini
130	Belum ada masukan
131	Semoga pelayanannya semakin baik dan waktu pengelolaannya lebih

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
	efektif
132	tingkatkan yang kinerja biar baik sekali dan sanggat puas untuk pelayanan masyarakat wadaslintang .
133	lebih disiapkan lagi dalam alat"agar tidak terjadi eror
134	pelayanan sangat ramah
135	Pelayanan di sini sangat baik, di beri layanan yang sopan dan ramah
136	Cukup memuaskan
137	Layanan sangat bagus dan cepat
138	Bagus
139	Tidak ada saran dan masukan, karena pelayanan sudah di kelola dengan sangat baik
140	Lebih cepat lebih baik
141	Jaringannya di percepat terimakasih
142	Lebih cepat tanggap dan cekatan
143	Kualitas pelayanan sangat baik dan cepat
144	Baik
145	Terima kasih
146	Joss
147	Ga ada saran karna pelayanan nya sudah sangat baik dan ramah
148	Tetap ramah dan sopan semangat selalu
149	Oke
150	Cukup baik
151	Baik
152	Semua sudah cukup baik..pertahankan semua kualitas layanan terimakasih.
153	Petugase sangat ramah dan cantik
154	sudah baik
155	tidak ada
156	tidak ada saran dan masukan, karena pelayanan sampai mudah

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
157	Petugasnya ramah juga baik bangetttt
158	Petugasnya sangat baik, adik, dan ramah. Bintang 5
159	Sangat baik, mudah dan cepat
160	Sangat baik dan bagus
161	Mantap
162	baik,bagus,dan ramah
163	Tingkat fasilitas yang sudah baik
164	Pelayanan ditingkatkan lagi
165	Pelayanan sangat baik
166	lebih semangat untuk bekerja karena bekerja itu melelahkan
167	Bagus
168	terimakasih bapak ibu petugas kecamatan Wadaslintang
169	Joos
170	lebih cepat
171	mungkin kalau dari saya, karena kemarin saat proses pemotretan mesinnya sempat error untuk kedepannya semoga bisa lebih baik🙏
172	harus lebih dapat meningkatkan sistem pelayanan bagi masyarakat
173	sangat baik
174	sebaiknya lebih profesional
175	Tetep terjaga pelayananya
176	Selalu Istikomah
177	Tidak Ada
178	Tidak ada saran
179	jaringannya di percepat
180	sangat bagus
181	Pelayanan sudah baik mohon untuk ditingkatkan lebih baik lagi
182	penanganan sudah sangat baik
183	cukup

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
184	Saran dari saya. kurang ramah sedikit saja,
185	ya saya sangat setuju dengan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan,
186	Lebih baiknya dikasih teh gula kopi
187	pelayanan sangat baik
188	Sudah bagus,,
189	Mohon pelayanan ditingkatkan kembali
190	Pelayanan nya sangat memuaskan
191	The best
192	Semoga pelayanan di kecamatan wadaslintang bisa lebih baik lagi,
193	...
194	Sangat baik
195	Menurut saya cara mengantri nya agak di perbaiki supaya yng datang pertama dan terakhir akhir itu adil. Trimakasih
196	ya jos
197	tidak ada saran,karena semuanya sudah baik
198	Saran untuk foto ktp yang menurut saya kurang bagus bisa diulang lagi agar hasilnya lebih memuaskan
199	Sangat puas
200	Hanya kurang pengarahan pada foto
201	Tetap ramah dalam melayani masyarakat
202	cepat dan sesuai
203	waktu buat ktp nya kalo bisa yang cepat, ini seminggu pas saya yang buatt
204	Jaga terus kualitas dari layanan kecamatan Wadaslintang
205	tidak ada karna pelayanan nya sangat baik
206	Bagus
207	Sudah sesuai dengan pelayanan publik yang baik, terus semangat dalam bekerja

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
208	Sangat bagus
209	pelayanan lebij di tingkatkan lagi
210	Mantap
211	mudah dan gratis
212	Mempercepat waktu penyelesaian,menyediakan sarana dan prasarana yang memadai,serta meningkatkan kompetensi petugas
213	sangat baik
214	penanganannya sudah sangat sesuai
215	sudah cukup
216	Sangat baik
217	sangat bagus
218	Kurang sajen
219	Sangat baik
220	Sangat membantu
221	tidak ada saran dan masukan karena sudah yang terbaik'-'
222	Digitalisasi layanan: Permudah akses administrasi melalui layanan onlins
223	Sudah bagus dalam pelayanan nya
224	Pelayanan sangat bagus
225	overall bagus sih
226	Sangat cepat pembuatan KTP mudah sekali
227	Jaringan di perkuat
228	untuk proses ktp bisa lebih cepat
229	Okeee baik
230	sudah bagus
231	Pembuatan KTP-Nya dipercepat lagi
232	Puas
233	Puas
234	di tingkatkan lagi kualitasnya

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
235	di tingkatkan lagi kualitasnya
236	Mungkin dengan fasilitanya di perbaiki lagi
237	Semuanya baik, petugasnya sopan dan ramah.
238	Sangat baik dan nyaman
239	Sangat baik
240	Oke
241	bagus
242	suPelayanan ramah dan humanis Berikan pelatihan layanan prima (customer service) kepada petugas agar dapat melayani masyarakat dengan ramah, sabar, dan tidak diskriminatif.dah cukup
243	saya rasa sudah baik kualitas layanan kecamatan Wadaslintang,saran dan masukan saya mohon terus tingkatkan keramahan dan kesopanan nya dalam melayani masyarakat
244	sudah cukup dan sangat baik
245	Sangat baik
246	pelayanan yang lebih responsif
247	Petugas nya biar lebih denger kalo pengunjung bilang ya pak 😭, tadi aku mau foto Udah bilang malah ga di foto , foto ku jelek banget kek beruk pengen ganti malah petugasnya ga denger 😭
248	Perbaiki jaringannn
249	Perbaikan petunjuk jalan dan area parkir kantor kecamatan agar lebih mudah diakseses
250	HEM
251	Sudah bagus,,terus lanjutkan
252	Di tingkatkan lagi
253	sudah cukup baik
254	Baik dan memuaskan
255	Sangat cepat dan ramah pegawai ya
256	Saya sangat puas dengan layanan yang diberikan
257	lebih baik

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
258	semoga lebih baik lagi
259	Sangat baik, pelayanan ramah
260	Terimakasih atas pelayanannya🙏
261	Jaringannya dipercepat
262	Jaringannya dipercepat
263	Proses cepat
264	Pelayanan yang baik dan cepat terimakasih
265	Pelayanan ramah dan mudah dimengerti
266	memuaskan
267	pelayanan ramah
268	mantappp men
269	mantap
270	Mantap
271	Sangat baikk
272	Pelayanan sudah sangat bagus, namun masih ada warga blm tau tentang hal ini di kecamatan.
273	Di tingkatkan lagi pelayanan yang terbaik dan maksimal terimakasih
274	Pelayanan saat ini sudah sangat baik
275	udahh terbaikk, semangatt menjalani aktivitass sehari harimu
276	baguss
277	petugasnya sangat ramah dan baik-baik semua
278	Bagus
279	Untuk pelayanan sangat baik, mudah dengan Arahan yang baik dan cukup mudah di pahami
280	Jaringannya sangat cepat
281	cukup baik dan ramah dalam pelayanan
282	Tingkatkan pelayanan
283	Kasih makan

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
284	Lanjutkan
285	Semua bagus
286	Jaringan di percepat
287	Petugase manis sekali
288	Tingkatkan terus
289	Jaringan di percepat
290	Baik
291	Pelayanan baik
292	Pelayanannya kurang cepat
293	Semoga ke depan semakin lebih baik
294	Bagus
295	Tetep bekerja dan menjadi lebih baik lagi
296	Petugase ganteng dan sangat ramah
297	Jaringan dipercepat
298	Layani masyarakat semaksimal mungkin
299	Jaringan ny di percepat
300	sudah sangat baik 👍
301	Baik
302	Sangat puas
303	Tingkatkan lagi
304	pelayanan sangat baik
305	lebih dipercepat lagi
306	Petugasnya ramah
307	Jaringan d perlancar lgi
308	Sudah sangat baik
309	Sudah memuaskan, tingkatkan terus
310	Kurang kopi
311	Terimakasih banyak

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

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
312	Kasih makn
313	Minta makan
314	Pelayanannya lebih ditingkatkan lagi
315	Terimakasih atas pelayanan yang baik dan santun
316	Semua sudah sesuai prosedur
317	Pelayanannya sat set👌👌👌👌
318	Tetap ramah dan kompeten
319	baik
320	Pelayan cukup memuaskan serta pelayanan terhadap pemohon cepat tanggap dan sangat teliti
321	Pertahankan layanan yg baik ini
322	baik
323	Perlu di tambah kartu antrian
324	Pelayanan baik
325	Good
326	Dimohon jaringannya dipercepat
327	sangat baik, mudah dipahami dan pelayanan sangat lah ramah, untuk kecamatan Wadaslintang semoga terus seperti ini
328	pemahaman mudah dimengerti,penjelasan jelas, pelayanan ramah dan sangat baik
329	Cukup bagus
330	Sudah sangat bagus dan sangat kompeten tanpa harus di rubah²
331	Mantap
332	Sudah baik
333	Mantap
334	Pelayanan cukup baik ringkas dan cepat
335	Sangat baik
336	Jaringan nya dipercepat
337	sangat bagus tidak ada saran lagi

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

Wonosobo, 9 Desember 2025
Camat Wadaslintang



Sri Isman Hartowo, S.STP.
Pembina
NIP. 198412132003121002

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