



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. HM. Sarbini Nomor 91 Kebumen, Telp (0287) 384942  
email : dispendukcapil@kebumenkab.go.id,  
website: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2023  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KEBUMEN

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	92,08
U2	Prosedur	94,55
U3	Waktu pelayanan	90,08
U4	Biaya/tarif	99,22
U5	Produk layanan	92,84
U6	Kompetensi pelaksana	93,24
U7	Perilaku pelaksana	91,42
U8	Sarana dan Prasarana	95,17
U9	Penanganan Pengaduan	98,54
	<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	<b>93,18</b>
	<b>JUMLAH RESPONDEN</b>	<b>438</b>

Sumber : skm.kebumenkab.go.id

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara online atau melalui skm.kebumenkab.go.id pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen periode Triwulan I Tahun 2023 dengan jumlah responden 438 orang, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,18 kategori "**SANGAT BAIK**". Namun perlu adanya 3 (tiga) unsur pelayanan terendah yang perlu ditingkatkan lagi dari 9 unsur penilaian tersebut, yaitu :

NO.	PRIORITAS UNSUR	TINDAK LANJUT PERBAIKAN	TAHUN 2023			PENANGUNG JAWAB
			Bln 1	Bln 2	Bln 3	
1.	Waktu Pelayanan	1. Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang public/area pelayanan sesuai SOP 2. Evaluasi kinerja operator dan verifikator secara berkala 3. Mengoptimalkan pelayanan satu hari jadi (one day service)	√  √  √	√  √  √	√  √  √	1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubag Umpeg
2.	Perilaku Pelaksana	Pembinaan dan pelatihan petugas dalam rangka peningkatan kapasitas SDM		√		1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubag Umpeg

3.	Persyaratan	1. Memasang standar pelayanan / SOP di ruang pelayanan (banner) yang didalamnya tertuang kejelasan tentang persyaratan pengurusan dokumen adminiduk 2. Brosur / leaflet 3. Sosialisasi penyelenggaraan adminduk	√  √  √	√  √  √	√  √  √	1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubag Umpeg
----	-------------	---	---------------------	---------------------	---------------------	---

Kebumen, 3 April 2023

KEPALA DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KABUPATEN KEBUMEN



ANNA RATNAWATI, S.KM., M.Si.  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19640629 198803 2 002