



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 II TAHUN 2023  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KEBUMEN

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	97,05
U2	Prosedur	96,09
U3	Waktu pelayanan	94,77
U4	Biaya/tarif	98,82
U5	Produk layanan	92,36
U6	Kompetensi pelaksana	89,44
U7	Perilaku pelaksana	86,89
U8	Sarana dan Prasarana	93,8
U9	Penanganan Pengaduan	98,22
	<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	<b>93,22</b>
	<b>JUMLAH RESPONDEN</b>	<b>381</b>

Sumber : [skm.kebumenkab.go.id](http://skm.kebumenkab.go.id)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara online atau melalui [skm.kebumenkab.go.id](http://skm.kebumenkab.go.id) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen periode Triwulan II Tahun 2023 dengan jumlah responden 381 orang, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,22 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.	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
2.	Kompetensi Pelaksana	Akan dilakukan evaluasi kinerja pegawai baik pembinaan dan pelatihan pelayanan prima dalam rangka peningkatan kapasitas SDM		√		1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubag Umpeg

3.	Produk Layanan	Melakukan sosialisasi terhadap masyarakat terkait pengurusan dokumen adminduk melalui online yaitu WA Tiket sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil Kebumen.	√	√	√	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk</li> <li>2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil</li> <li>3. Kabid PIAK</li> <li>4. Kasubag Umpeg</li> </ol>
----	----------------	---	---	---	---	---

Kebumen, 03 April 2023

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KEBUMEN



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