



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 III TAHUN 2023
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEBUMEN

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	93,64
U2	Prosedur	93,61
U3	Waktu pelayanan	93,03
U4	Biaya/tarif	96,81
U5	Produk layanan	93,70
U6	Kompetensi pelaksana	94,06
U7	Perilaku pelaksana	92,78
U8	Sarana dan Prasarana	93,97
U9	Penanganan Pengaduan	96,46
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	93,29
	JUMLAH RESPONDEN	391

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 III Tahun 2023 dengan jumlah responden 391 orang, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,29 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.	Waktu Pelayanan	1. Memasang standar waktu pelayanan yang jelas di ruang publik/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

3.	Prosedur	1. Publikasi informasi di web dan media sosial tentang Standar Pelayanan guna kejelasan tentang prosedur pengurusan dokumen adminiduk 2. Publikasi Standar Pelayanan di area pelayanan seperti leaflet, baliho dan lain-lain	√ √	√ √	√ √	1. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk 2. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 3. Kabid PIAK 4. Kasubag Umpeg
----	----------	---	------------	------------	------------	---

Kebumen, 02 Oktober 2023

KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN KEBUMEN



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