

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto pada Semester II Tahun 2019 ini dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 5.2

Hasil SKM Per Unsur Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.33
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.42
3	Waktu Penyelesaian	3.31
4	Biaya / Tarif	3.99
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.40
6	Kompetensi Pelaksana	3.48
7	Perilaku Pelaksana	3.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.89
9	Sarana dan Prasarana	3.59
	Rata-Rata	3.51
	Nilai Indeks SKM	87,78

Dari tabel dapat diperhatikan dan dianalisis bahwa dengan Nilai Indeks SKM 87,78 dan NRRnya 3.51, maka dapat disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK, jika dibandingkan tahun 2019 Semester I yang lalu ada peningkatan nilai Indeks SKM-nya (Nilai Indeks SKM tahun 2019: 87,19 dan NRRnya: 3.50).

BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR), unsur SKM secara keseluruhan tercatat angka 3.51, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “**Biaya/Tarif**” (NRR 3.99) sedangkan unsur dengan Nilai

Rata-Rata terendah adalah unsur **“Watu Penyelesaian”** (NRR 3.31) Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif setiap pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada unsur Waktu Penyelesaian dalam mendapatkan pelayanan.

“Biaya/Tarif” (NRR 3.99), unsur ini menjadi perhatian serta harapan utama masyarakat, mungkin karena kondisi ekonomi saat ini yang menyebabkan kata **“Biaya”** dan kata **“Gratis”** mempunyai daya tarik tersendiri. Perspektif masyarakat ini telah diserap oleh Dispendukcapil secara khusus dan Pemerintah Kota Mojokerto secara umum dalam bentuk terbitnya perundang-undangan daerah untuk menggratiskan pengurusan surat-surat yang berkaitan dengan dokumentasi kependudukan.

“Waktu Penyelesaian” (NRR 3.31) unsur ini memperoleh respon dari responden paling rendah pada saat survey tahun 2019 Semester II, meskipun demikian masih dalam kategori besar secara keseluruhan baik. Memperhatikan unsur ini maka dapat kami sampaikan bahwa rendahnya respon masyarakat ini dikarenakan banyaknya dokumen yang diajukan kurang lengkap serta banyaknya pemohon dan kurangnya petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Sebagaimana telah diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3.51 dengan status BAIK. Dengan mengkaji pada tabel diatas ranking unsur pelayanan, maka bisa ditemukan unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata (3.51) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

Tabel 5.3
Unsur Pelayanan berstatus BAIK

NO	Unsur Pelayanan	NRR
1	Waktu Penyelesaian	3.31
2	Persyaratan	3.33
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.41
4	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.42
5	Kompetensi/ Kemampuan Pelaksana	3.48

Mengacu pada tabel diatas terdapat sejumlah unsur pelayanan yang masih dibawah rata-rata yaitu, Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Kompetensi. Dari sekian unsur pelayanan yang masih dibawah rata-rata adalah unsur **Waktu Penyelesaian** merupakan unsur yang paling dikeluhkan masyarakat. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Dikarenakan pemahaman yang kurang jelas terhadap penyelesaian waktu yang diperlukan untuk suatu jenis pelayanan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu perlu diperjelas keterangan waktu penyelesaian yang diperlukan untuk setiap jenis pelayanan pada tempat-tempat strategis, unsur-unsur ini meskipun berstatus baik masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

REKOMENDASI

Walaupun mendapat persepsi **BAIK** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

- a. Perlu upaya peningkatan kualitas SDM dalam pelayanan dengan memperhatikan tingkat pendidikan responden yang semakin tinggi dan kritis;
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan service excellent (pelayanan prima) khususnya bagi pegawai yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan ketrampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja;
- c. Perlu memedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji/komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan;
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan, hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
 - 1). Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas;
 - 2). Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan;
 - 3). Memberikan Penghargaan (reward) dan sangsi (punishment) kepada petugas.

- e. Membentuk Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan Website resmi Pemerintah Kota Mojokerto, Telpon, SMS Center, WA (Whats App). IG (Instagran), Email, dan / atau Penempatan kotak Saran;
- f. Perlu mempercepat waktu penyelesaian dan hendaknya lebih dioptimalkan;
- g. Kegiatan penyusunan Indeks SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**LAPORAN AKHIR
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019**

