

# LAPORAN AKHIR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

## 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 Tahun 2020 ini dapat ditampilkan sebagai berikut :

**Tabel 5.2**

**Hasil SKM Per Unsur Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.57
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.62
3	Waktu Penyelesaian	3.59
4	Biaya / Tarif	3.98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.43
6	Kompetensi Pelaksana	3.65
7	Perilaku Pelaksana	3.65
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.54
9	Sarana dan Prasarana	3.42
	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.50</b>
	<b>Nilai Indeks SKM</b>	<b>89,27</b>

Dari tabel dapat diperhatikan dan dianalisis bahwa dengan Nilai Indeks SKM 89,27 dan NRRnya 3.57, maka dapat disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “A” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah SANGAT BAIK, jika dibandingkan tahun 2019 yang lalu ada peningkatan nilai Indeks SKM-nya (Nilai Indeks SKM tahun 2019: 87,41 dan NRRnya: 3.50).

SANGAT BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR), unsur SKM secara keseluruhan tercatat angka 3.57, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur **“Biaya/Tarif”** (NRR 3.98) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur **“Sarana dan prasarana”** (NRR 3.42) Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif setiap pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada unsur sarana dan prasarana dalam mendapatkan pelayanan.

**“Biaya/Tarif”** (NRR 3.98), 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.

**“Sarana dan Prasarana”** (NRR 3.42) unsur ini memperoleh respon dari responden paling rendah pada saat survey tahun 2020, meskipun demikian masih dalam kategori besar secara keseluruhan baik. Memperhatikan unsur ini maka dapat kami sampaikan bahwa rendahnya respon masyarakat ini dikarenakan banyaknya pemohon yang datang ke dispenduk hanya membawa dokumen asli tidak membawa foto copy.

Sebagaimana telah diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3.57 dengan status SANGAT BAIK. Dengan mengkaji pada tabel diatas rangking unsur pelayanan, maka bisa ditemukan unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata (3.42) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

**Tabel 5.3**  
**Unsur Pelayanan berstatus SANGAT BAIK**

NO	Unsur Pelayanan	NRR
1	Sarana dan Prasarana	3.42
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.43

Mengacu pada tabel diatas terdapat sejumlah unsur pelayanan yang masih dibawah rata-rata yaitu, Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Sarana dan Prasara. Dari sekian unsur pelayanan yang masih

dibawah rata-rata adalah unsur **Sarana dan Prasarana**, merupakan unsur yang paling dikeluhkan masyarakat. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Dikarenakan pemahaman yang kurang jelas terhadap sarana dan prasarana yang ada oleh pengguna layanan. Oleh karena itu perlu, unsur-unsur ini meskipun berstatus SANGAT BAIK masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

## **REKOMENDASI**

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

- a. Perlu upaya peningkatan kualitas sarana dan prasarana berupa masing-masing FO akan disediakan Print Out disetiap meja FO.
- b. Akan disediakan ruang pelayanan khusus Lansia.
- c. Kegiatan penyusunan Indeks SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



