

**REKOMENDASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER II TAHUN 2021  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Semester II Tahun 2021 Beriode tanggal 12 Juli s.d 30 Desember 2021, Nilai Indeks Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah 3,58 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 89,44 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori A dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

Adapun rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan sebagai berikut.:

**REKOMENDASI**

Walaupun mendapat persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian yaitu.:

1. Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai unsur pelayanan 3,46
2. Persyaratan dengan nilai unsur pelayanan 3,43
3. Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur pelayanan 3,49

Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Persyaratan yang telah dipublikasi dan diformalkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP) serta Sarana Prasarana yang tersedia dianggap masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna layanan. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain

- a. Meningkatkan intensitas sosialisasi terkait Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Persyaratan pengurusan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui RT/RW/Kelurahan/Kecamatan dan OPD di wilayah Pemerintah Kota Mojokerto.
- b. Fasilitas dialog/serap aspirasi lebih ditingkatkan frekuensinya untuk dapat memotret kebutuhan masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan.
- c. Kegiatan penyusunan Indeks SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**TINDAK LANJUT REKOMENDASI**

- a. Peningkatan intensitas sosialisasi terkait jenis layanan dan persyaratan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dilakukan dengan 2 cara yaitu :

1. Sosialisasi secara internal dilakukan melalui publikasi pada website dan dalam berbagai media informasi Dispenduk dan Pencapil Kota Mojokerto, terkait Jenis layanan dan persyaratan pengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui :

- Website <http://dispenduk.mojokertokota.go.id>
- Facebook [Dispenduk Kota Mojokerto](#)
- Instagram [dispenduk.kotamokor](#)
- Youtube [Dukcapil Kota Mojokerto](#)
- Twitter [Dukcapil Kota Mojokerto](#)
- Email [dukcapilkotamokor@gmail.com](mailto:dukcapilkotamokor@gmail.com)

2. Sosialisasi secara eksternal dilakukan melalui kegiatan inovasi in-eksyen (informasi-edukasi dan sosialisasi layanan administrasi kependudukan). Kegiatan in-eksyen dilakukan Jemput bola dengan mendatangi sasaran, meliputi : Kelurahan/Kecamatan yang merupakan unsur pemerintahan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat dan sekolah-sekolah di lingkungan Pemkot Mojokerto untuk memberikan informasi, edukasi dan sosialisasi layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dispenduk dan Pencapil Kota Mojokerto (melalui, Akta Kelahiran, KIA dan KTP).

- b. Fasilitas dialog/serap aspirasi untuk dapat memotret kebutuhan masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan dilakukan melalui kegiatan Dukcapil Menyapa Masyarakat (DMM), dengan audience lurah/camat/masyarakat dalam rangka memberikan penjelasan terkait regulasi, pelayanan dan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan.

- c. Kegiatan penyusunan Indeks SKM dilaksanakan per-semester sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dispenduk dan Pencapil Kota Mojokerto.