

**REKOMENDASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN JANUARI TAHUN 2021
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Bulan Januari Tahun 2021, Nilai Indeks Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah **3,57** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat **89,32** 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 di **Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan nilai unsur pelayanan 3,42** dan **Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai unsur pelayanan 3,44** Sistem Mekanisme dan Prosedur serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan merupakan unsur yang masih dikeluhkan masyarakat. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Dikarenakan kurangnya pemahaman terhadap Sistem Mekanisme dan Prosedur dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan. Oleh karena itu perlu, unsur-unsur ini meskipun berstatus **MUDAH/SESUAI** masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

- a. Peningkatan intensitas sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur permohonan layanan dan sosialisasi jenis layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
- 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 mekanisme dan prosedur permohonan layanan dan sosialisasi jenis layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan dengan 2 cara, yaitu :

1. Sosialisasi secara internal dilakukan melalui publikasi dalam berbagai media informasi Dispenduk dan pencapil Kota Mojokerto, terkait layanan administrasi kependudukan meliputi mekanisme, prosedur, jenis pelayanan, SOP dan SPP, syarat pengurusan dokumen kependudukan dan lain-lain, melalui :

- Website <http://dispenduk.mojokertokota.go.id>.
- Facebook [Dispenduk Pencapil Kota Moker](#)
- Instagram [dispenduk_kotamoker](#)
- Youtube [Dukcapil Kota Mojokerto](#)

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 (meliputi, 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-bulan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dispenduk Pencapil Kota Mojokerto.

