



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Gedung GMSC Lantai II, Jl. Gajah Mada 100 Telp./ Fax. (0321) 395820
Website : dispenduk.mojokertokota.go.id Email : dispendukk@yahoo.com

REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARATAKAT (IKM) SEMESTER 1 TAHUN 2022

Berdasarkan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah **96,89** dengan mutu layanan dapat dikategorikan **A** dengan hasil kinerja pelayanan adalah **SANGAT BAIK**. Dengan beberapa perbaikan sebagai berikut:

✓ **REKOMENDASI**

Walaupun mendapat persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,84 dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan unsur 3,86 merupakan unsur yang masih dikeluhkan masyarakat. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Oleh karena itu, unsur-unsur yang dibawah Nilai Rata-rata 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 kapasitas petugas layanan khususnya terkait dengan perilaku petugas dalam melakukan pelayanan;
- b. Peningkatan kualitas pengaduan guna memberikan kenyamanan pemohon dan menjadi lebih solutif.
- c. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilakukan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public

✓ **TINDAK LANJUT**

- a. Melakukan pembangunan mental pelayanan melalui pertemuan secara berkala atau outbond untuk menyamakan persepsi dalam pelayanan dan meneguhkan kembali norma-norma yang berlaku sebagai petugas pelayanan. Pembangunan karakter meliputi semua aparatur Dispenduk dan Pencapil Kota Mojokerto, dikarenakan Sabtu-Minggu secara bergantian semua aparatur terlibat dalam pelayanan;
- b. Membangun ruang khusus pelayanan pengaduan untuk menjaga privasi pemohon, dan menjawab secara cepat pengaduan atau konsultasi dengan media sosial;
- c. Melakukan sosialisasi dengan lebih intens baik dengan lurah, camat, tokoh masyarakat, Ketua RT/RW maupun dengan warga masyarakat secara langsung