



# REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT IKM SEMESTER II TAHUN 2023



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
GEDUNG MAL PELAYANAN PUBLIK GAJAHMADA Lt. 2  
Jalan Gajah Mada No 100 Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto, 61341  
Telephone (0321) 395820 , Faximile (0321) 395820  
Laman : [dispenduk.mojokerto.go.id](http://dispenduk.mojokerto.go.id) Pos-el : [dispendukcapil@mojokertokota.go.id](mailto:dispendukcapil@mojokertokota.go.id)

## REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARATAKAT (IKM) SEMESTER 2 TAHUN 2023

Berdasarkan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 2 tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah **97,58** 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 sarana dan prasarana dengan nilai 3,81 dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,93 serta persyaratan dengan nilai 3,94 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:

- Peningkatan kualitas pengaduan guna memberikan kenyamanan pemohon dan menjadi lebih solutif.
- Penambahan sarana dan prasarana berupa computer dan alat pendukung lainnya terus dilakukan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public
- Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan informasi melalui media online/ website dan mencetak leaflet

### ✓ TINDAK LANJUT

- Membangun ruang khusus pelayanan pengaduan untuk menjaga privasi pemohon, dan menjawab secara cepat pengaduan atau konsultasi dengan media sosial;
- Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa computer, printer, alat rekam ktp serta penambahan komponen lainnya yang belum tersedia untuk kelancaran proses pelayanan kepada Masyarakat dalam memberikan pelayanan.
- Melakukan sosialisasi dengan lebih intens baik dengan lurah, camat, tokoh masyarakat, Ketua RT/RW maupun dengan warga masyarakat secara langsung dan memberikan informasi melalui media social/website serta mencetak leaflet yang dapat disebarakan melalui kelurahan untuk disampaikan ke rt/rw.