



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
GEDUNG MAL PELAYANAN PUBLIK GAJAHMADA Lt. 3

Jalan Gajah Mada No 100 Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto, 61341
Telepon (0321) 395820, Faximile (0321) 395820

Laman dispenduk.mojokerto.go.id Pos-el : dispendukcapil@mojokertokota.go.id

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto periode semester 1 tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Ringkasan Hasil SKM Semester 1 tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	persyaratan	3,93
2	prosedur	3,96
3	Waktu	3,99
4	biaya/tarif	4,00
5	produk spesifikasi pelayanan	3,95
6	kompetensi pelaksana	3,99
7	perilaku pelaksana	3,97
8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,95
9	sarana dan prasarana	3,78
NRR		3,90
Nilai Indeks SKM		97,57

Berdasarkan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 97,57 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 3,78 dan persyaratan dengan nilai 3,93 merupakan unsur yang masih dikeluhkan masyarakat. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Oleh karena itu, unsur-unsur yang nilai terendah 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 sarana dan prasarana alat pendukung lainnya terus dilakukan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- b. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan informasi melalui media online/ website dan mencetak leaflet

Berpedoman pada data di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

✓ TINDAK LANJUT

- a. Melakukan peningkatan sarana dan prasarana berupa printer ktp serta penambahan komponen lainnya yang belum tersedia untuk kelancaran proses pelayanan kepada Masyarakat dalam memberikan pelayanan.
- b. Mencetak Leaflet persyaratan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada ruang pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasana	Penambahan sarpras berupa komputer, alat rekam dan alat pendukung lainnya				√	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2	Persyaratan	Mencetak leaflet pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada ruang pelayanan publik				√	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah di tindaklanjut (sudah/belum)	Diskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ hambatan
1	Penambahan sarpras berupa komputer, alat rekam dan alat pendukung lainnya	Sudah	Melakukan pembelian sarpras berupa printer ktp sebanyak 3 buah		Diperlukan dukungan anggaran yang besar untuk memenuhi seluruh komponen sarpras
2	Mencetak leaflet pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada ruang pelayanan publik	Sudah	Melakukan cetak leaflet pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil		

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Mojokerto, Juli 2023

Plt. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL



HERYANA DODIK MURTONO, S.STP M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19780727 199801 1 002