



# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

## **SEMESTER 1 TAHUN 2022**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA MOJOKERTO**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA MOJOKERTO**



# KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta Hidayat-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto semester 1 Tahun 2022.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil semester 1 ini disusun dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini memaparkan tentang hasil Indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan kependudukan, pencatatan sipil dan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto untuk semester 1 tahun 2022 yang diawali dengan gambaran pelayanan Dinas

Akhirnya diucapkan terima kasih atas dukungan dari berbagai pihak dan selanjutnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat digunakan sebagai pedoman evaluasi dan perbaikan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Mojokerto, Juli 2022

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL



**IKROMUL YASAK, S.Sos, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19720830 199201 1 002

## DAFTAR ISI

	Hal.
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan	4
1.3 Metode	5
BAB II ANALISA	
2.1 Profil responden	9
2.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	13
2.3 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	21
2.4 Rekomendasi	24
BAB III PENUTUP	25

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik untuk menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Di mana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran

keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto melaksanakan pengukuran "***Kepuasan Masyarakat***". Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*)

## 1.2. Tujuan

Selain itu kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Memperoleh *feed back*/ umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Melakukan GAP analysis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.

4. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

### 1.3. Metode

#### A. Variabel

Dengan berpedoman pada Permenpan no 14 tahun 2017 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## B. RESPONDEN

Penentuan jumlah responden pada masing-masing obyek Indeks ditentukan dengan menggunakan rumus Morgan dan Krijcie dengan rumus:

Rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana:

S = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = Lambda (faktor pengali dengan dk=1 taraf kesalahan bisa 1%,5%,10%=3,841

N = Populasi

P (populasi penyebar normal)= 0,5

Q = 0,5

d = 0,05

Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi Indeks berlangsung. Responden yang akan didata dalam kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat di Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil semester 1 tahun 2022 ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, legalisasi dan pengaduan. Pengambilan responden berjumlah 630 (enam ratus tiga puluh orang) yang terdiri dari masyarakat.

## C. KUESIONER

Kuesioner yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah sebagai berikut:

Pertanyaan di dalam kuesioner mengandung unsur-unsur yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 Dalam Desain kuesioner dikenal beberapa jenis tipe pertanyaan, antara lain:

- a. Pertanyaan Tertutup (*Closed Question*) Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan menggunakan skala *likert* 4 (empat) point dan membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan atas indikator-indikator pelayanan yang diharapkan. Indikator-indikator yang ingin didapatkan dari responden meliputi : Harapan masyarakat (ekspektasi) Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi). Tingkat kepentingan (rangking dari atribut layanan yang dirasakan masyarakat)
- b. Pertanyaan Terbuka (*Open Question*) Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan bersifat kualitatif, yang tidak membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan, tidak diukur dalam angka dan merupakan penjabaran atas indicator indicator pertanyaan tertutup.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan dan pengisian secara elektronik, maka terdapat 630 kuesioner yang telah terisi dan diolah kembali menjadi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

#### 1.4 Tim Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto terdiri dari :

Penanggung Jawab : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Pelaksana :

1. Sekretaris;
2. Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Pemanfaatan Data

#### 1.5 Jadwal Indeks Kepuasan Masyarakat

TABEL 1.1

BULAN/MINGGU	JAN				PEB				MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
PELAKSANAAN INDEKS																									
ANALISA DAN PENYUSUNAN LAPORAN																									

## BAB II ANALISA

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktifitas di pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Indeks kepuasan masyarakat meliputi 4 (empat) jenis pelayanan yaitu Pelayanan Kependudukan, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pelayanan legalisasi dan Pengaduan.

Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarakan. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukpencapil. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Dispendukcapil. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam Indeks ini adalah sebanyak 630 responden.

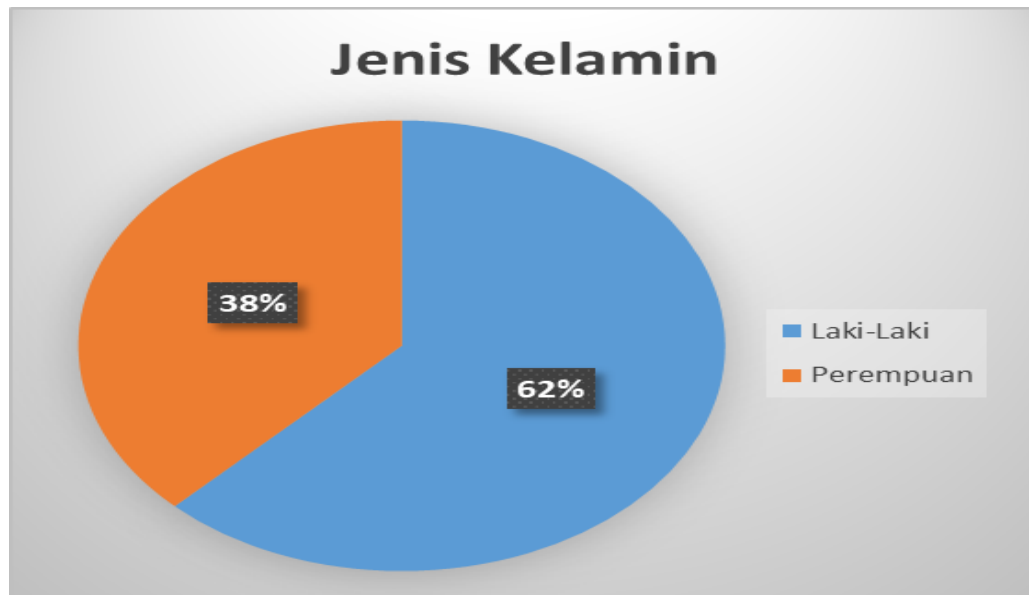
### 2.1 Profil Responden

Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto semester 1 tahun 2022 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara Publik responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, dan Usia.

**TABEL 2.1**  
**RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	393	62,38
Perempuan	237	37,62
<b>Jumlah</b>	<b>630</b>	<b>100,0</b>

Dari tabel di atas dapat di perhatikan bahwa yang mendominasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 62,38 % atau dapat dilihat dalam diagram dibawah ini:



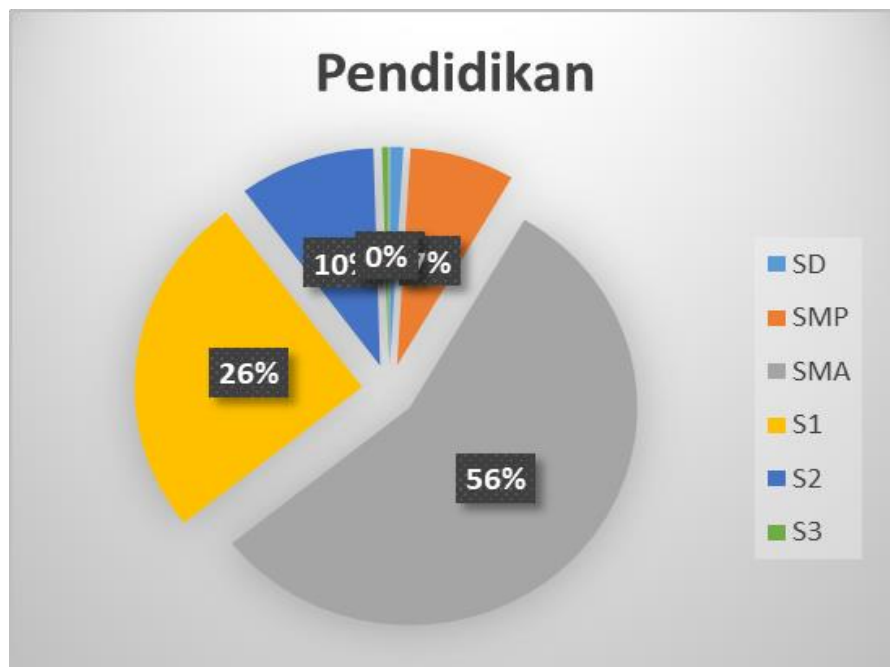
Sedangkan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 2.2 sebagai berikut :

**TABEL 2.2**  
**RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PENDIDIKAN**

Profil pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	6	0,95
SMP	47	7,46
SMA	352	55,87
S1	161	25,56
S2	61	9,68
S3	3	0,48
<b>Jumlah</b>	<b>630</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan data di tabel di atas dapat disaksikan bahwa mayoritas yang melakukan pelayanan atau sebagai responden adalah berpendidikan SMA sebesar 55,87% atau sebanyak 352 orang, kemudian diikuti oleh 25,56% responden berpendidikan S1 atau sebanyak 161 orang, dan yang paling terakhir atau terkecil adalah S3 sebesar 0,48% dengan jumlah responden sebanyak 3 orang.

Dari responden ini menjadi gambaran bahwasannya mayoritas warga Kota Mojokerto adalah berpendidikan SMA, atau yang sering melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah berpendidikan SMA. Untuk lebih memudahkan klasifikasi responden berdasarkan pendidikan akan disajikan dalam diagram grafis sebagai berikut:



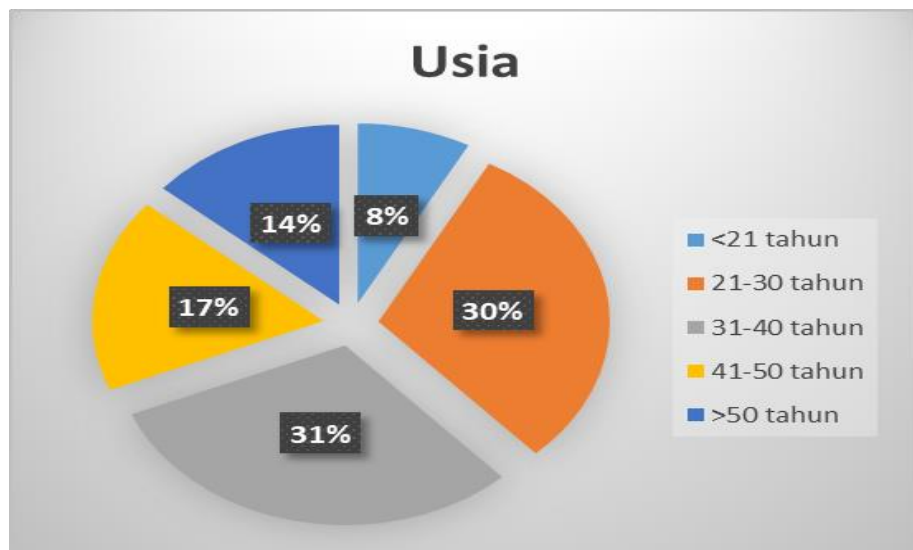
Sedangkan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

**TABEL 2.3**  
**RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PENDIDIKAN**

Klasifikasi Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
<21 tahun	50	7,94
21-30 tahun	190	30,16
31-40 tahun	193	30,63
41-50 tahun	110	17,46
>50 tahun	87	13,81
Jumlah	630	100,0

Berdasarkan data di tabel di atas dapat disaksikan bahwa mayoritas yang melakukan pelayanan atau sebagai responden adalah berusia 31-40 tahun sebesar

30,63% atau sejumlah 193 orang, kemudian diikuti oleh 30,16% responden berusia 21 - 30 tahun atau sejumlah 190 orang, dan yang paling terakhir atau terkecil adalah berusia <21 tahun sebesar 7,94% atau sejumlah 50 orang. Dari responden ini menjadi gambaran bahwasannya mayoritas warga Kota Mojokerto yang sering melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah berusia 31-40 tahun. Untuk lebih memudahkan klasifikasi responden berdasarkan usia akan disajikan dalam diagram grafis sebagai berikut:

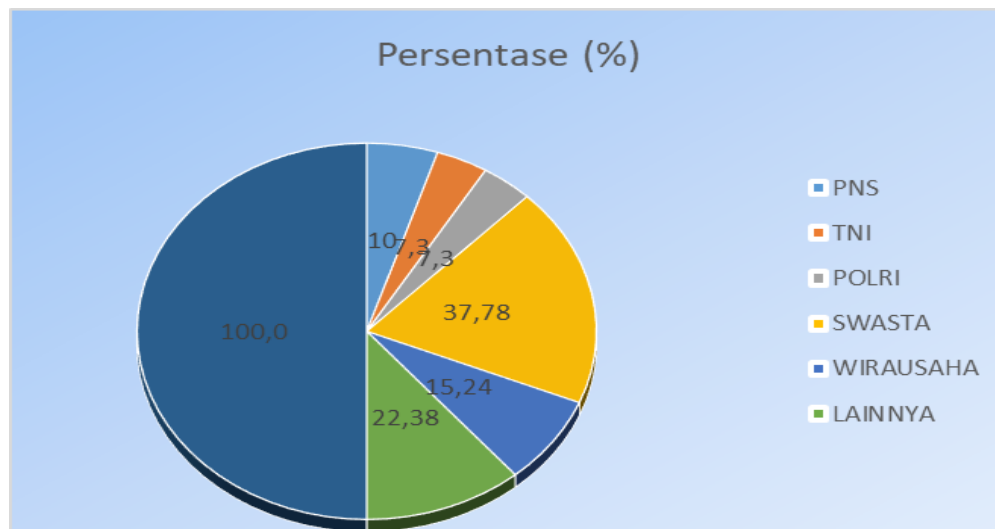


Sedangkan responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut :

**TABEL 2.4**  
**RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN**

Klasifikasi Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	63	10
TNI	46	7,3
POLRI	46	7,3
SWASTA	238	37,78
WIRAUSAHA	96	15,24
LAINNYA	141	22,38
Jumlah	630	100,0

Berdasarkan data di tabel di atas dapat disaksikan bahwa mayoritas yang melakukan pelayanan atau sebagai responden adalah swasta sebesar 37,78% atau sejumlah 238 orang, kemudian diikuti oleh 22,38 % responden berpekerjaan lainnya atau sejumlah 141 orang, dan yang paling terakhir atau terkecil adalah memiliki pekerjaan TNI/POLRI sebesar 7,3% atau sejumlah 46 orang. Dari responden ini menjadi gambaran bahwasannya mayoritas warga Kota Mojokerto yang sering melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah swasta. Untuk lebih memudahkan klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan akan disajikan dalam diagram grafis sebagai berikut:



## 2.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto semester 2 tahun 2022 yang menjadi variabel adalah sesuai PermenPAN RB Nomor 14 tahun 2017 dengan hasil Indeks sebagai berikut:

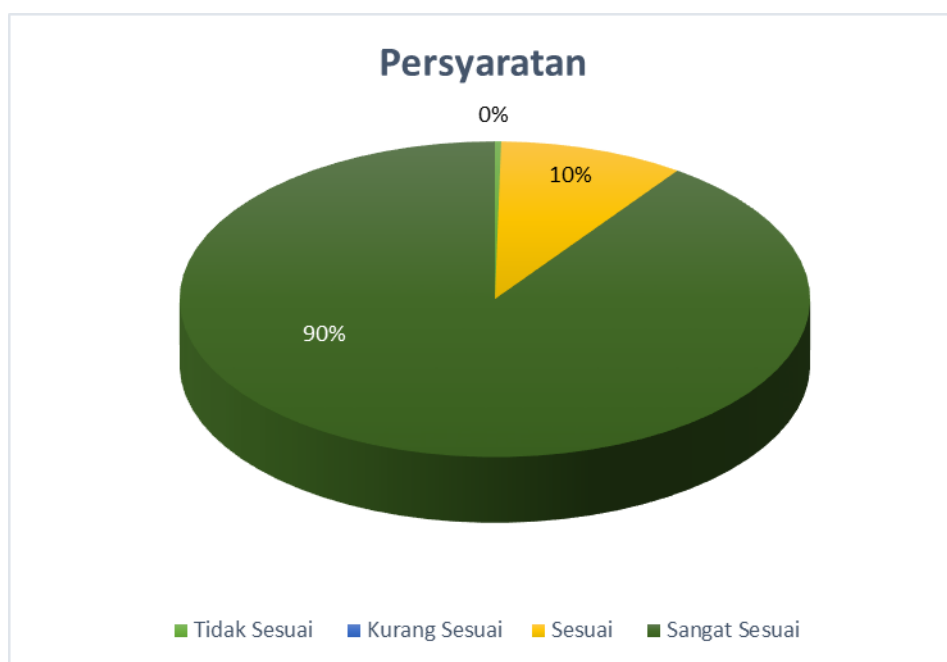
### a. Persyaratan

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Persyaratan memperoleh tabel sebagai berikut :

**TABEL 2.5**  
**HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL PERSYARATAN**

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	2	0,32
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	60	9,52
4	Sangat Sesuai	568	90,16

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 90,96% dari responden menyatakan bahwa Persyaratan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat sesuai dan sebesar 9,52 % responden menyatakan bahwa persyaratan yang diterapkan telah sesuai atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut :



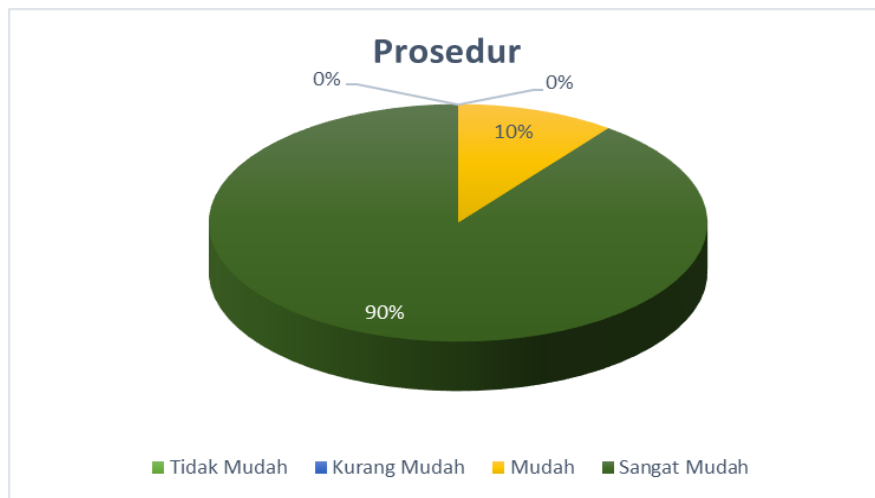
**b. Prosedur**

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Prosedur memperoleh tabel sebagai berikut :

**TABEL 2.6**  
**HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL PROSEDUR**

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0,00
2	Kurang Mudah	0	0,00
3	Mudah	65	10,32
4	Sangat Mudah	565	89,68

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 89,68% dari responden menyatakan bahwa Prosedur yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat mudah dan sebesar 10,32 % responden menyatakan bahwa prosedur yang diterapkan mudah dan tidak ada yang menyatakan prosedur kurang mudah atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut :



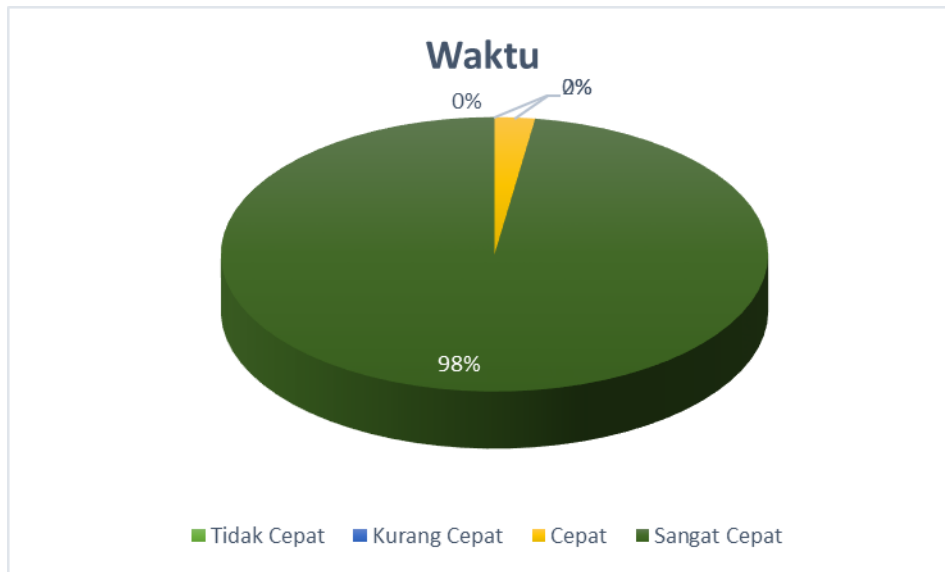
### c. Waktu

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Waktu memperoleh tabel sebagai berikut :

**TABEL 2.7**  
**HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL WAKTU**

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0,00
2	Kurang Cepat	0	0,00
3	Cepat	15	2,38
4	Sangat Cepat	615	97,62

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 97,62 % dari responden menyatakan bahwa waktu yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat cepat dan sebesar 2,38% responden menyatakan bahwa waktu yang diterapkan cepat dan tidak terdapat responden yang menyatakan prosedur kurang cepat atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut :



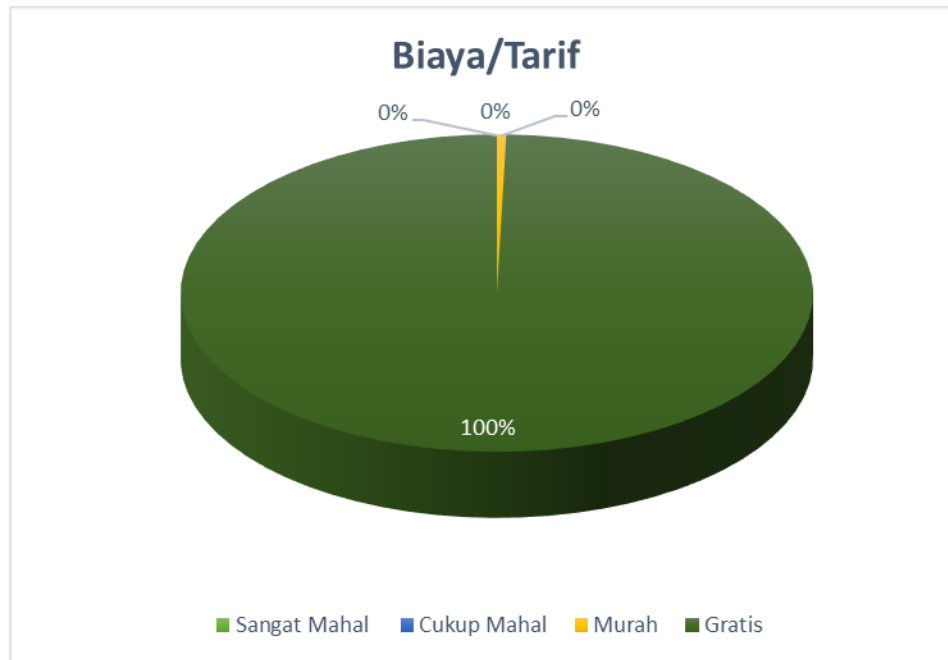
#### d. Biaya/ tarif

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel biaya memperoleh tabel sebagai berikut :

**TABEL 2.8**  
**HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL BIAYA**

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	0	0,00
2	Cukup Mahal	0	0,00
3	Murah	3	0,48
4	Gratis	627	99,52

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 99,52 % dari responden menyatakan bahwa biaya/tarif yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah gratis dan sebesar 0,48 % responden menyatakan bahwa biaya yang diterapkan murah dan tidak terdapat responden yang menyatakan biaya cukup mahal atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut :



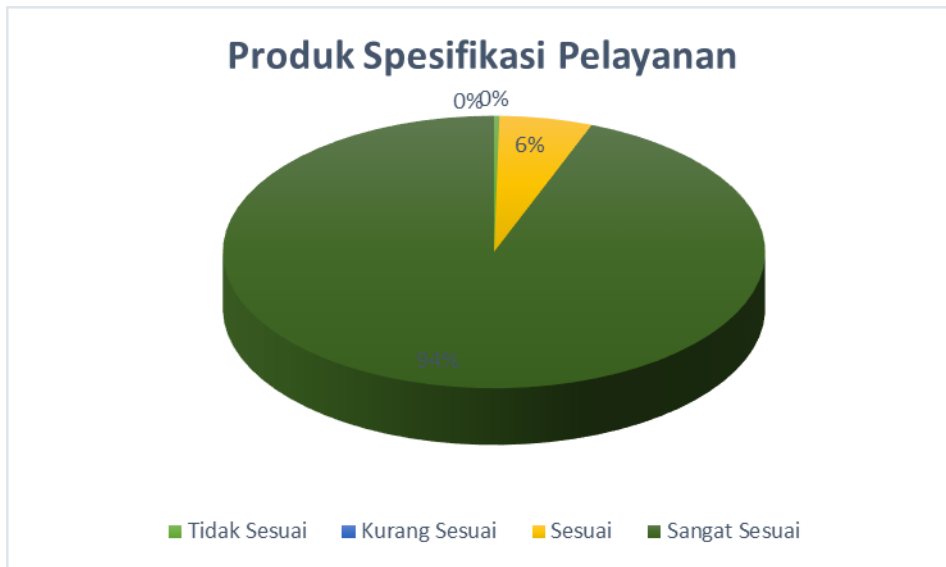
**e. Produk spesifikasi pelayanan**

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Produk spesifikasi pelayanan memperoleh tabel sebagai berikut :

**TABEL 2.9**  
**HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN**

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	2	0,32
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	35	5,56
4	Sangat Sesuai	593	94,13

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 94,13 % dari responden menyatakan bahwa Produk spesifikasi pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sesuai dan sebesar 5,56 % responden menyatakan bahwa Produk spesifikasi pelayanan yang diterapkan sesuai dan hanya 0,32% atau 2 orang yang menyatakan Produk spesifikasi pelayanan kurang sesuai atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut :



**f. Kompetensi Pelaksana**

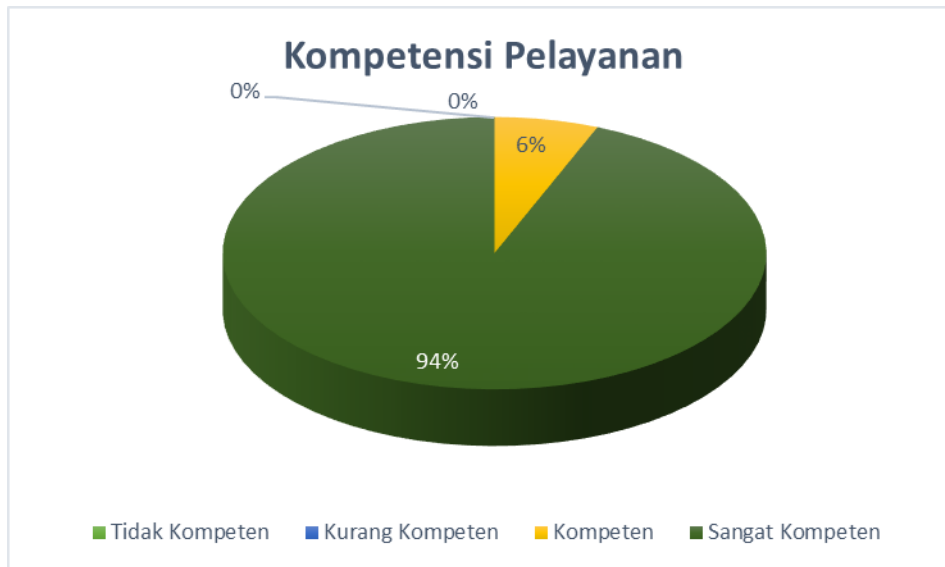
Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Kompetensi Pelaksana memperoleh tabel sebagai berikut :

**Tabel 2.10**

**HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL KOMPETENSI PELAKSANA**

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0,00
2	Kurang Kompeten	0	0,00
3	Kompeten	39	6,19
4	Sangat Kompeten	591	93,81

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 93,81 % dari responden menyatakan bahwa Kompetensi Pelaksana yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat kompeten dan sebesar 6,19 % responden menyatakan bahwa Kompetensi Pelaksana yang diterapkan berkompeten dan tidak terdapat responden yang menyatakan Kompetensi Pelaksana kurang kompeten atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut:



#### g. Perilaku Pelaksana

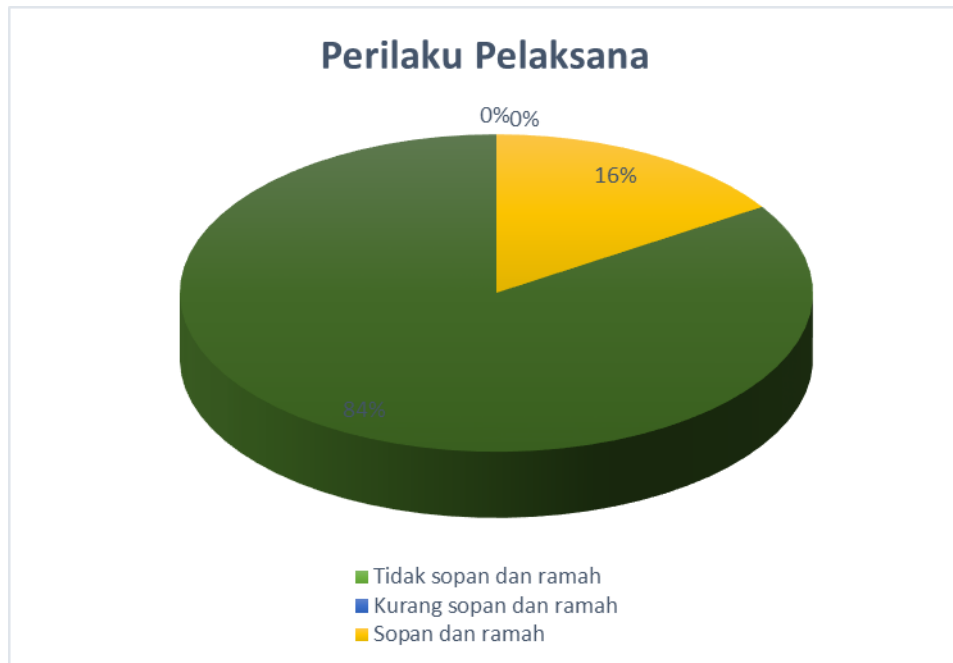
Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Perilaku Pelaksana memperoleh tabel sebagai berikut :

**TABEL 2.11**

#### **HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL PERILAKU PELAKSANA**

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0,00
2	Kurang sopan dan ramah	0	0,00
3	Sopan dan ramah	100	15,87
4	Sangat sopan dan ramah	530	84,13

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 84,13 % dari responden menyatakan bahwa Perilaku Pelaksana yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah sangat sopan dan ramah dan sebesar 15,87 % responden menyatakan bahwa Perilaku Pelaksana yang diterapkan sopan dan ramah dan tidak terdapat responden yang menyatakan Perilaku Pelaksana kurang sopan dan ramah atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut:



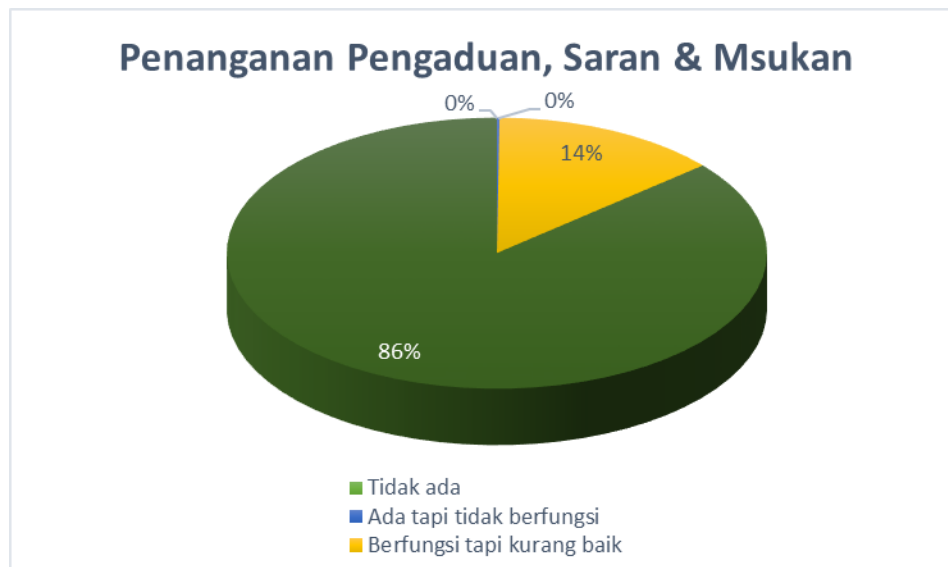
**g. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh tabel sebagai berikut :

**TABEL 2.12**  
**INDEKS DENGAN VARIABEL PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0,00
2	Ada tapi tidak berfungsi	1	0,16
3	Berfungsi tapi kurang baik	86	13,65
4	Dikelola dengan baik	543	86,19

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 86,19 % dari responden menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah dikelola dengan baik dan sebesar 13,65 % responden menyatakan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang diterapkan berfungsi tapi kurang dan hanya 0,16% atau 1 orang yang menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ada tapi tidak berfungsi atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut:



**g. Sarana dan Prasarana**

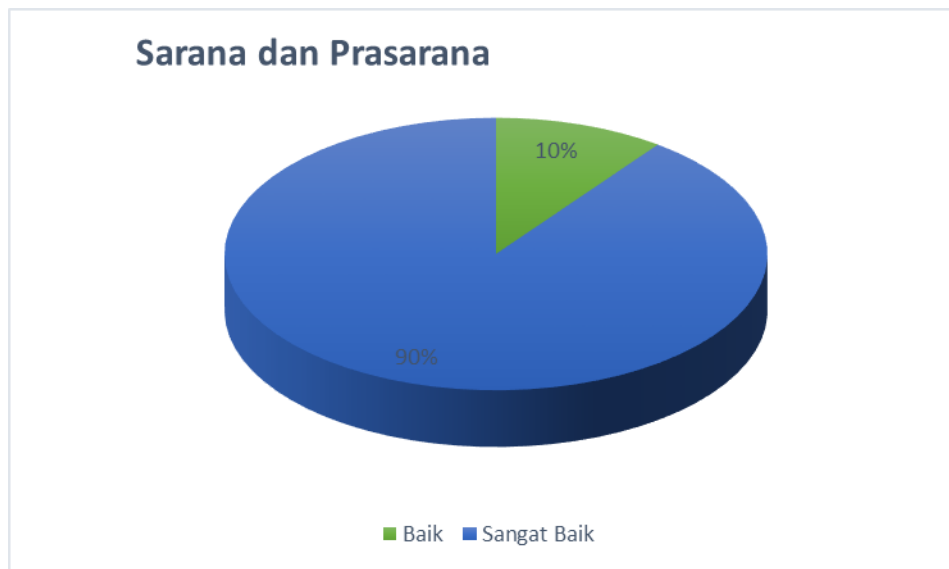
Berdasarkan hasil Indeks dengan variabel **Sarana dan Prasarana** memperoleh tabel sebagai berikut :

**TABEL 2.13**

**HASIL INDEKS DENGAN VARIABEL SARANA DAN PRASARANA**

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0,00
2	Cukup	1	0,16
3	Baik	64	10,16
4	Sangat Baik	565	89,68

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 89,98 % dari responden menyatakan bahwa Sarana dan Prasarana yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan telah dikelola dengan sangat baik dan sebesar 10,16% responden menyatakan bahwa Sarana dan Prasarana yang diterapkan baik dan hanya 0,16% atau 1 orang yang menyatakan Sarana dan Prasarana cukup atau dapat dilihat dalam diagram grafis sebagai berikut



### 2.3 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto pada Semester 1 Tahun 2022 ini dapat ditampilkan sebagai berikut :

**TABEL 2.14**

#### HASIL IKM PER UNSUR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	persyaratan	3,90
2	prosedur	3,90
3	waktu	3,98
4	biaya/tarif	4,00
5	produk spesifikasi pelayanan	3,93
6	kompetensi pelaksana	3,94
7	perilaku pelaksana	3,84
8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,86
9	sarana dan prasarana	3,90
<b>NRR</b>		<b>3,92</b>
<b>Nilai Indeks SKM</b>		<b>96,89</b>

Dari tabel dapat diperhatikan dan dianalisis bahwa dengan Nilai Indeks SKM 96,89, maka dapat disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “A” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah SANGAT BAIK

Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR), unsur SKM secara keseluruhan tercatat angka 3,92, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “**Kompetensi Pelaksana**” (NRR 3.94) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “**perilaku pelaksana**” (NRR 3.84) Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kompetensi Pelaksana, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada unsur perilaku pelaksana dalam mendapatkan pelayanan.

“**Kompetensi Pelaksana**” (NRR 3.94), unsur ini menjadi perhatian serta harapan utama masyarakat, karena masyarakat mendapatkan pelayanan yang terstandarisasi antar petugas pelayanan dan menjadi solutif setiap ada kendala pelayanan. Perspektif masyarakat ini telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto secara khusus dan Pemerintah Kota Mojokerto secara umum dalam bentuk terbitnya Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan Publik administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil.

“**Perilaku Pelaksana**” (NRR 3.86) unsur ini memperoleh respon dari responden paling rendah pada saat Indeks semester 1 tahun 2022, meskipun demikian masih dalam kategori besar secara keseluruhan baik. Memperhatikan unsur ini maka dapat kami sampaikan bahwa rendahnya respon masyarakat ini dikarenakan masih seringnya petugas pelayanan tidak menerapkan 3 S (senyum,salam,sapa).

Sebagaimana telah diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3.92 dengan status SANGAT BAIK. Dengan mengkaji pada tabel diatas rangking unsur pelayanan, maka bisa ditemukan unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata (3.92) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

**TABEL 2.15****Unsur Pelayanan berstatus dibawah NRR**

<b>NO</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>
1	perilaku pelaksana	3,84
2	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,86

Mengacu pada tabel diatas terdapat sejumlah unsur pelayanan yang masih dibawah rata-rata yaitu, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari sekian unsur pelayanan yang masih dibawah rata-rata adalah unsur perilaku pelaksana, merupakan unsur yang paling dikeluhkan masyarakat. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Dikarenakan perilaku petugas pelayanan merupakan tolak ukur pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah dari petugas pelayanan. Oleh karena itu perlu, unsur-unsur ini meskipun berstatus SANGAT BAIK masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

**2.4 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.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh sikap, mental dan semangat para pelaku pelayanan administrasi kependudukan (*stakeholders*), sehingga mampu menjawab dan mengurangi permasalahan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Sangat disadari bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto masih jauh dari sempurna, dan masih banyak memiliki kelemahan, sehingga masih belum bisa menampung seluruh aspirasi yang sedang tumbuh dan berkembang.

Meskipun memiliki keterbatasan dan kelemahan, namun setidaknya dapat memberikan landasan berpijak dalam melihat perspektif masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Mojokerto,        Juli 2022