



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Gedung MPP Gajah Mada Lt3, Jl. Gajah mada No. 100 Kota Mojokerto (61314)

Telp. (0321) 5282255 Faksimile (0321) 5282255

Laman diskominfo.mojokertokota.go.id

Pos-el diskominfo@mojokertokota.go.id

TINDAK LANJUT
INDEKS KEPUASAN MASYARATAKAT (IKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2023

Berdasarkan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 tahun 2023 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah **98,05** dengan mutu layanan dapat dikategorikan **A** dengan hasil kinerja pelayanan adalah **SANGAT BAIK**. Dengan beberapa tindaklanjut atas rekomendasi sebagai berikut:

PELATIHAN CHARACTER BUILDING DAN
COMPLAIN HANDLING











SURVEY IKM

HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARATAKAT (IKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2023





Total Responden **554**



9 UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	persyaratan	3,93
U2	prosedur	3,96
U3	waktu	3,95
U4	biaya/tarif	4,00
U5	produk spesifikasi pelayanan	3,95
U6	kompetensi pelaksana	3,92
U7	perilaku pelaksana	3,95
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	4
U9	sarana dan prasarana	3,94
NILAI RATA RATA		3,95

RINCIAN RESPONDEN

JUMLAH	:		
JENIS KELAMIN	:	Laki-laki	276
		Perempuan	278
PENDIDIKAN	:	SD	154
		SMP	12
		SMA	209
		S1	157
		S2	22
		S3	0
PEKERJAAN	:	PNS	18
		TNI	0
		POLRI	0
		SWASTA	217
		WIRSAUSAHA	165
		LAINNYA	154

Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat





Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 98,05 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 Kompetensi dengan nilai 3,92 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:
 1. Peningkatan kapasitas petugas layanan khususnya terkait dengan perilaku petugas dalam melakukan pelayanan, Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent dan complain handling;
 2. Peningkatan budaya kerja dengan senyum, salam dan sapa;
 3. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilakukan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public



Kategori **A**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 98,05 dengan mutu layanan dapat dikategorikan A dengan hasil kinerja pelayanan adalah SANGAT BAIK. Dengan beberapa perbaikan sebagai berikut:

TINDAK LANJUT

1. Melakukan pembangunan mental pelayanan melalui pelatihan dan character building untuk menyamakan persepsi dalam pelayanan dan meneguhkan kembali norma-norma yang berlaku sebagai petugas pelayanan.
2. Memastikan semua petugas pelayanan memakai pakaian seragam Ketika memberikan pelayanan

