

**HASIL RAPAT EVALUASI
TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO
TAHUN 2025**



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan. Imam Bonjol No.26 Kota Metro, Lampung 34111

Telepon(0725) 42433 Faximile 42494

Laman disdukcapil.metrokota.go.id Pos-el disdukcapilkomet@gmail.com

Metro, 27 Maret 2025

Nomor : 400.12/ E018-25536/D-11/04/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Yth. Sdr. Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Metro
di
Metro

Sehubungan akan dilaksanakan pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro untuk Bulan Maret dan Triwulan I Tahun 2025, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 10 April 2025

Pukul : 10.00 WIB s.d selesai

Tempat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

Acara : Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Demikian untuk maklum dan terimakasih.

Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



Ika Pusparini Anindita Jayasinga, S.H.,M.H

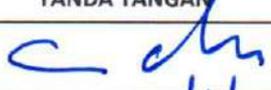
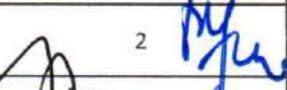
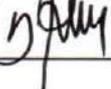
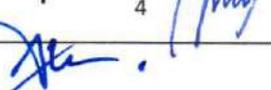
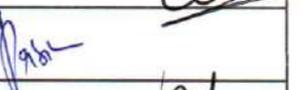
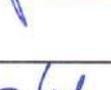
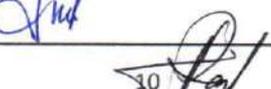
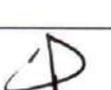
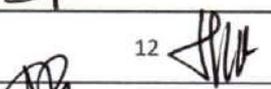
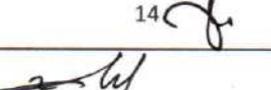
Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19800514 200212 2 005

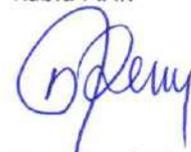


DAFTAR HADIR
RAPAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Hari/Tanggal : 2025
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	IFA PUSPARINI	ICADIS	1 
2	Syanipuddin	Sekretaris	2 
3	Derry Pandji k	Kabid PIAK & PD	3 
4	Summahwati	Kabid zafdul	4 
5	Asmi	Kabid CapL	5 
6	Sri Kartika	Amelis Keri Sahan	6 
7	RIKE PRATIHA	Analisis Kependudukan	7 
8	Art Satriawati	SEKAS Ahli Muda	8 
9	HARTI PAH	SEKAS AHLI MUDA	9 
10	M. Lisafri . S .	SEKAS ahli Muda	10 
11	Edy Chandran	Staf.	11 
12	Sujmi	STAF	12 
13	Anton Nugroho	SEKAS	13 
14	Nasrudin Habiro	OTF	14 
15	Marendra Ramadani	STAF.	15 
16	Mei Handika	Analisis Kependudukan	16 

Metro, 2025
Kabid PIAK



Derry Pandji Kesuma, S.E
Penata Tk I (III/d)
NIP. 19790917 200212 1 001

Evaluasi Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan 1 Tahun 2025

I. Pelaksanaan Rapat :

Hari / Tanggal : Kamis, 10 April 2025
 Waktu : Pukul 10.00 WIB s.d selesai
 Tempat : Aula Dinas Dukcapil Kota Metro

II. Pemimpin Rapat :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

III. Peserta Rapat

1. Sekretaris
2. Semua Kabid Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
3. Kasi terkait

IV. Kesimpulan Rapat

1. Melaksanakan rapat evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang meliputi 9 (Sembilan) unsur pertanyaan meliputi persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi dan jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.
2. Berdasarkan evaluasi pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun 2025 dihasilkan dalam tabel berikut :

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsur	NRR Unsur	NRR Tertimbang Unsur
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	267	236	88	944	31	12	93	-	-	-	-	-	-	1,037	3.88	0.43
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	267	242	91	968	25	9	75	-	-	-	-	-	-	1,043	3.91	0.43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	267	232	87	928	35	13	105	-	-	-	-	-	-	1,033	3.87	0.43
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	267	247	93	988	20	7	60	-	-	-	-	-	-	1,048	3.93	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	267	230	86	920	37	14	111	-	-	-	-	-	-	1,031	3.86	0.43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	267	235	88	940	32	12	96	-	-	-	-	-	-	1,036	3.88	0.43
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	267	228	85	912	39	15	117	-	-	-	-	-	-	1,029	3.85	0.43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	267	235	88	940	32	12	96	-	-	-	-	-	-	1,036	3.88	0.43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	267	248	93	992	19	7	57	-	-	-	-	-	-	1,049	3.93	0.44
Nilai Index																3.88	

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat Triwulan 1 Tahun 2025 sebanyak 267

responden:

- Untuk pertanyaan 1 mengenai persyaratan pelayanan, 236 responden memilih sangat sesuai dan 31 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 242 responden memilih sangat sesuai dan 25 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 232 responden memilih sangat sesuai dan 35 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 247 responden memilih sangat sesuai dan 20 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 230 responden memilih sangat sesuai dan 37 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 235 responden memilih sangat sesuai dan 32 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 228 responden memilih sangat sesuai dan 39 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 235 responden memilih sangat sesuai dan 32 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 248 responden memilih sangat sesuai dan 19 responden memilih sesuai.

Berdasarkan hasil pengisian survei kepuasan masyarakat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2025 dapat di hitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,88 \times 25 \\ &= 97,09 \end{aligned}$$

Nilai indeks kepuasan masyarakat Triwulan 1 Tahun 2025 yaitu 97,09 yang berarti kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro mendapatkan predikat A yaitu sangat baik.

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



DERRY PANDJI KESUMA, SE

Penata Tk I

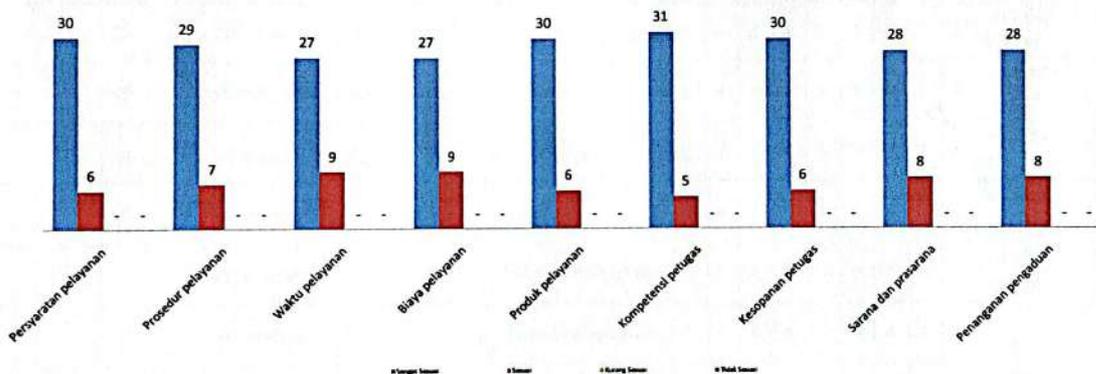
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 01 Januari s/d 31 Maret 2025

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsur	NRR Unsur	NRR Tertimbang Unsur
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	267	236	88	944	31	12	93	-	-	-	-	-	-	1,037	3.88	0.43
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	267	242	91	968	25	9	75	-	-	-	-	-	-	1,043	3.91	0.43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	267	232	87	928	35	13	105	-	-	-	-	-	-	1,033	3.87	0.43
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	267	247	93	988	20	7	60	-	-	-	-	-	-	1,048	3.93	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	267	230	86	920	37	14	111	-	-	-	-	-	-	1,031	3.86	0.43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	267	235	88	940	32	12	96	-	-	-	-	-	-	1,036	3.88	0.43
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	267	228	85	912	39	15	117	-	-	-	-	-	-	1,029	3.85	0.43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	267	235	88	940	32	12	96	-	-	-	-	-	-	1,036	3.88	0.43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	267	248	93	992	19	7	57	-	-	-	-	-	-	1,049	3.93	0.44
Nilai Index																3.88	

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
: 3,88 X 25
: 97.09

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 08 April 2025
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

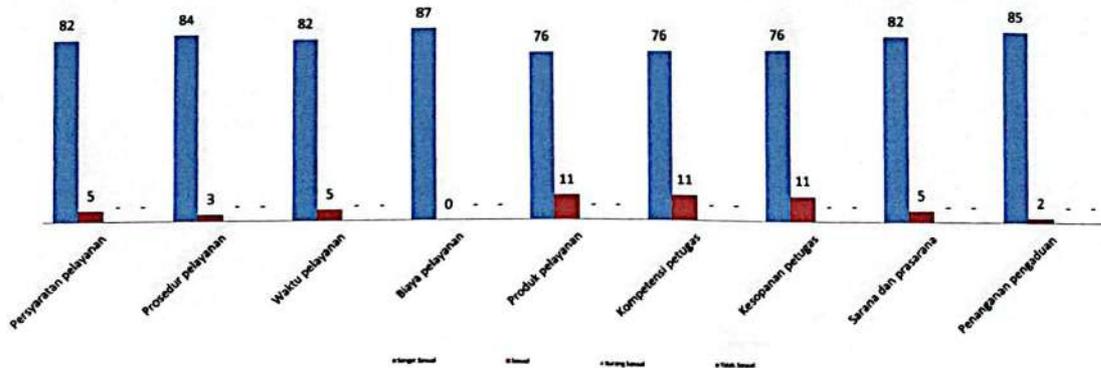
Derry
DERRY RANDJI KESUMA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Bulan Januari 2025

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsur	NRR Unsur	NRR Tertimbang Unsur	
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai						
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur				
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	87	82	94	328	5	6	15	-	-	-	-	-	-	343	3.94	0.44	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	87	84	97	336	3	3	9	-	-	-	-	-	-	345	3.97	0.44	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	87	82	94	328	5	6	15	-	-	-	-	-	-	343	3.94	0.44	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	87	87	100	348	0	0	0	-	-	-	-	-	-	348	4.00	0.44	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	87	76	87	304	11	13	33	-	-	-	-	-	-	337	3.87	0.43	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	87	76	87	304	11	13	33	-	-	-	-	-	-	337	3.87	0.43	
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	87	76	87	304	11	13	33	-	-	-	-	-	-	337	3.87	0.43	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	87	82	94	328	5	6	15	-	-	-	-	-	-	343	3.94	0.44	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	87	85	98	340	2	2	6	-	-	-	-	-	-	346	3.98	0.44	
Nilai Index																		3.93

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
 : 3,93X 25
 : 98.21

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 03 Februari 2025
 Kabid. Pengelolaan Informasi Administrasi
 Kependudukan dan Pemanfaatan Data

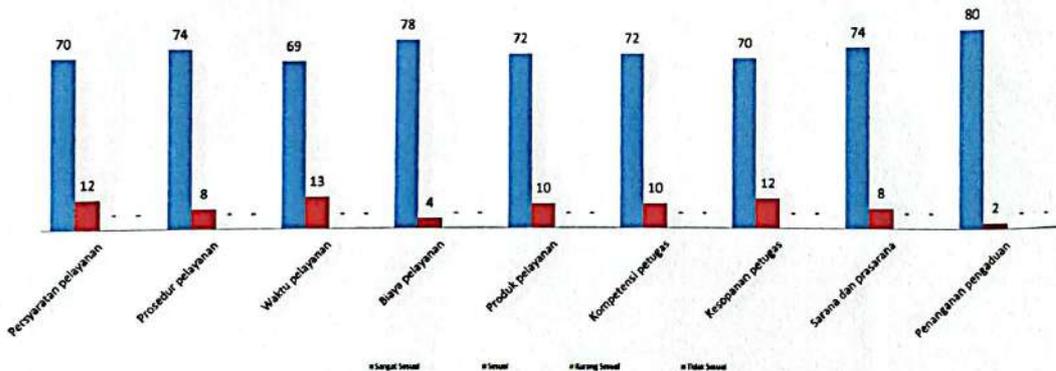
DERRY PANDJI KESUMA, SE
 Penata Tk. I
 NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Bulan Febuari 2025

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsur	NRR Unsur	NRR Tertimbang Unsur
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	82	70	85	280	12	15	36	-	-	-	-	-	-	316	3.85	0.43
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	82	74	90	296	8	10	24	-	-	-	-	-	-	320	3.90	0.43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	82	69	84	276	13	16	39	-	-	-	-	-	-	315	3.84	0.43
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	82	78	95	312	4	5	12	-	-	-	-	-	-	324	3.95	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	82	72	88	288	10	12	30	-	-	-	-	-	-	318	3.88	0.43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	82	72	88	288	10	12	30	-	-	-	-	-	-	318	3.88	0.43
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	82	70	85	280	12	15	36	-	-	-	-	-	-	316	3.85	0.43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	82	74	90	296	8	10	24	-	-	-	-	-	-	320	3.90	0.43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	82	80	98	320	2	2	6	-	-	-	-	-	-	326	3.98	0.44
Nilai Index																	3.89

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3,89 X 25
= 97.23

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 03 Februari 2025
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

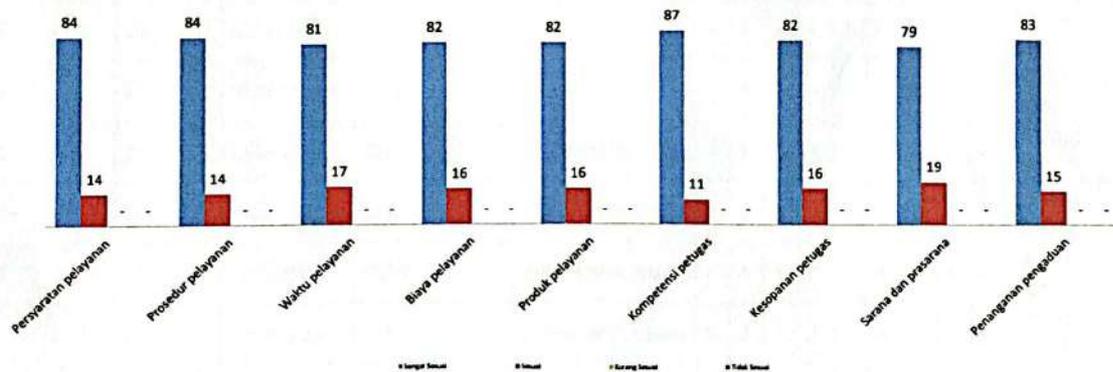
(Signature)
DERRY PANDJI KESUMA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN MARET

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsur	NRR Unsur	NRR Terimbang Unsur		
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai							
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur					
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	98	84	86	336	14	14	42	-	-	-	-	-	-	378	3.86	0.43		
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	98	84	86	336	14	14	42	-	-	-	-	-	-	378	3.86	0.43		
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	98	81	83	324	17	17	51	-	-	-	-	-	-	375	3.83	0.42		
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	98	82	84	328	16	16	48	-	-	-	-	-	-	376	3.84	0.43		
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	98	82	84	328	16	16	48	-	-	-	-	-	-	376	3.84	0.43		
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	98	87	89	348	11	11	33	-	-	-	-	-	-	381	3.89	0.43		
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	98	82	84	328	16	16	48	-	-	-	-	-	-	376	3.84	0.43		
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	98	79	81	316	19	19	57	-	-	-	-	-	-	373	3.81	0.42		
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	98	83	85	332	15	15	45	-	-	-	-	-	-	377	3.85	0.43		
Nilai Index																			3.84

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
: 3,84 X 25
: 95.99

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 08 April 2025
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

(Signature)
DERRY PANDJI KESUMA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001





