



**DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 1



disdukcapilkomet@gmail.com



082280125386

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak sipil warga negara dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya yang menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh dari semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai salah satu acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan kerja masing-masing.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Sesuai dengan semangat reformasi, maka pelayanan publik juga tidak dapat dipisahkan dari semangat perbaikan ke arah yang lebih baik untuk melayani seluruh warga negara secara adil dan bertanggung jawab. Penyelenggara pelayanan publik harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukannya seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro telah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025,

hal tersebut adalah sebagai suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat sesuai dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan peraturan/ketentuan yang mengatur secara teknis tentang pelaksanaan pelayanan masyarakat, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 Dasar Hukum

Dasar Hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2012 Tantang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan diadakan survei kepuasan masyarakat adalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat berupa saran, harapan dan kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk dijadikan pedoman kebijakan program dan strategi guna peningkatan pelayanan.
- 2) Untuk menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai upaya mempertegas komitmen terhadap perbaikan serta peningkatan kualitas dan mutu pelayanan publik, dibidang Pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

- 3) Untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tersedianya hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- 4) Meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat untuk mendukung program nasional dalam rangka tertib administrasi kependudukan.

1.4 Dampak dan Manfaat

Dampak dan manfaat diadakannya survei kepuasan masyarakat adalah :

- 1) Meningkatnya kualitas pelayanan dimana pemerintah dapat melakukan perbaikan terhadap masing-masing unsur dalam pelayanan publik.
- 2) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- 3) Peningkatan transparansi dan akuntabilitas serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dimana melalui survei kepuasan masyarakat membuka jalur komunikasi antara pelayan publik dengan masyarakat.
- 4) Pengambilan keputusan dan kebijakan yang lebih baik dimana hasil survei kepuasan masyarakat membantu organisasi atau pemerintah mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif dan merencanakan perbaikan berdasarkan kebutuhan masyarakat.
- 5) Peningkatan hubungan dengan masyarakat dimana dengan survei kepuasan masyarakat ini menunjukkan bahwa pemerintah mendengarkan dan peduli dengan kekhawatiran masyarakat.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 metode yang digunakan untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu kuisioner dengan 9 pertanyaan yang meliputi 9 unsur pelayanan yaitu:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya / Tarif

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

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) Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7) Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan menggunakan Skala Linkert dimana setiap pertanyaan survei masing-masing diberikan nilai.

- Nilai 4 untuk sangat baik
- Nilai 3 untuk Baik
- Nilai 2 untuk Kurang Baik
- Nilai 1 untuk Tidak Sesuai

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

Menambah unsur yang dianggap relevan

Menambahkan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan terhadap unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Jumlah Responden pada survei kepuasan masyarakat dinas kependudukan dan pendudukan dan pencatatan sipil kota metro Triwulan I Tahun 2025 yaitu 267 yang terdiri dari:

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	125	46,82%
		Perempuan	142	53,18%
2	Usia (Tahun)	17-20	58	21,72%
		21-30	120	44,94%
		31-40	52	17,5%
		41-50	30	19,48%
		>50	7	2,62%
3	Pendidikan	SD Kebawah	6	2,25%
		SLTP	37	13,86%
		SLTA	151	56,55%
		DI,DII,DIII	19	2,62%
		SI	50	18,73%
		SII	4	1,50%
4	Jenis Pelayanan	3 IN 1	14	5,24%
		Akta Kelahiran	52	19,48%
		Akta Kematian	20	7,49%
		Akta Perkawinan	1	0,37%
		Akta Perceraian	1	0,37%
		KIA	30	11,24%
		KTP	103	38,58%
		Mutasi	13	4,87%
		KK	33	12,3%

a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa perempuan mendominasi partisipasi survei dengan jumlah 142 orang (53,18%), sedangkan laki-laki berjumlah 125 orang (53,18%). Hal ini mengindikasikan bahwa perempuan lebih aktif dalam memberikan umpan balik terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

b. Jumlah Responden Berdasarkan Usia (Tahun)

Dari segi usia, responden sebagian besar berada pada kelompok usia produktif, khususnya usia 21-30 tahun yang mencapai 44,94% dari total responden. Kelompok usia ini umumnya memiliki mobilitas tinggi dan sering berinteraksi dengan layanan administrasi kependudukan baik untuk pengurusan identitas pribadi maupun dokumen keluarga.

c. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SLTA (56,55%), diikuti SI (18,73%) dan SLTP (13,86%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, sehingga kemungkinan memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap prosedur pelayanan.

d. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil survei, jenis pelayanan yang paling banyak diakses oleh responden adalah pembuatan atau pembaruan KTP yaitu mencapai 103 responden (38,58%). Tingginya angka ini di wajarkan karena KTP merupakan dokumen identitas resmi yang menjadi persyaratan utama dalam berbagai urusan administrasi lainnya.

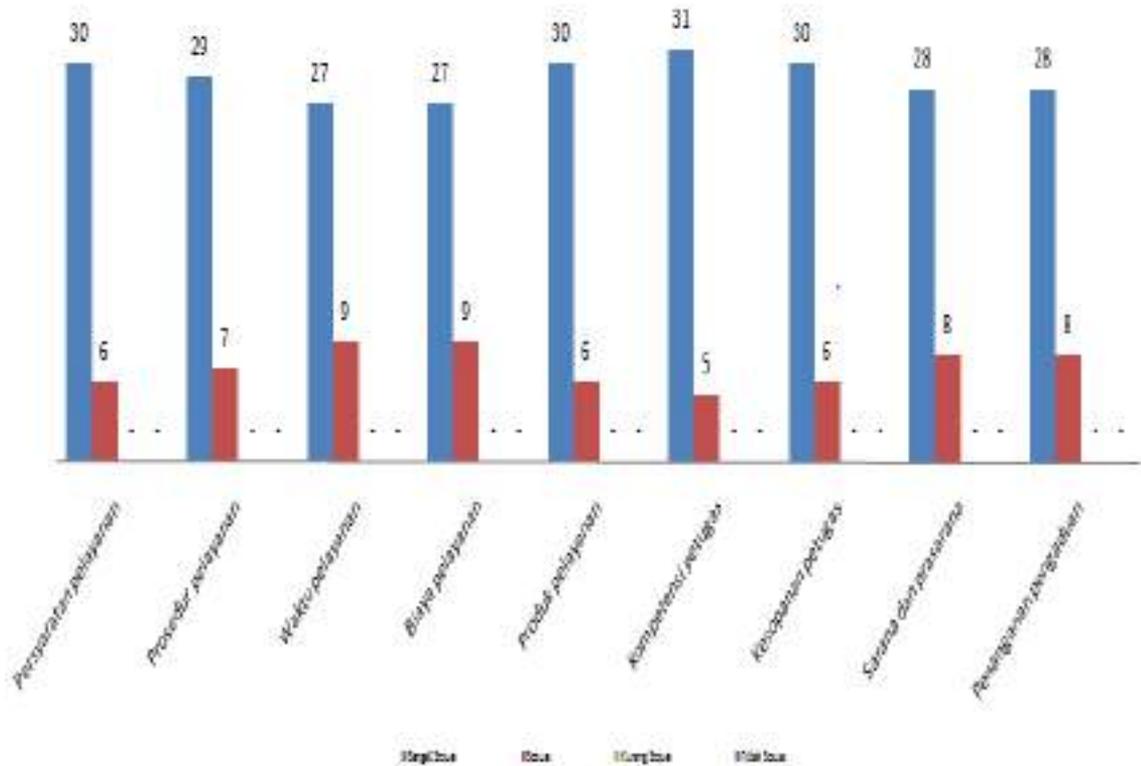
3.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari 267 responden yang mengisi survei, maka data tersebut dapat diolah menjadi indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data Kuisioner

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	Rata Rata	SDI Tertimbang Unsor	
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai						
			Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor				
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	267	236	88	944	31	12	83	-	-	-	-	-	-	1,037	3,88	0,43	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang lema dalam prosedur pelayanan di unit ini?	267	242	91	908	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 atau 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	-	-	-	-	-	-	1,048	3,93	0,44	
Nilai Index																		3,88

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



a. Pengolahan Data Kuisisioner

1) Pertanyaan Mengenai Persyaratan

Untuk pertanyaan mengenai kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya dengan 267 responden didapatkan:

- 236 responden (88%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 31 responden (12%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 236 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 944
- 31 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 93
- Jumlah Nilai Unsur = 944 + 93 = 1.037

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.037 : 267 = 3,88

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,88 x 0,11 = 0,43

2) Pertanyaan Mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Untuk pertanyaan mengenai system, mekanisme dan prosedur dengan 267 responden didapatkan:

- 242 responden (91%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 25 responden (9%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 242 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 968
- 25 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 75
- Jumlah Nilai Unsur = 968 + 75 = 1.043

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.043 : 267 = 3,91

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,91 x 0,11 = 0,43

3) Pertanyaan Mengenai Waktu Penyelesaian

Untuk pertanyaan mengenai waktu penyelesaian dengan 267 responden didapatkan:

- 232 responden (87%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 35 responden (13%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 232 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 928
- 35 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 105
- Jumlah Nilai Unsur = 928 + 105 = 1.033

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.033 : 267 = 3,87

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,37 x 0,11 = 0,43

4) Pertanyaan Mengenai Biaya/Tarif

Untuk pertanyaan mengenai waktu penyelesaian dengan 267 responden didapatkan:

- 247 responden (93%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 20 responden (7%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 247 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 988
- 20 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 60
- Jumlah Nilai Unsur = 988 + 60 = 1.048

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.048 : 267 = 3,93

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,93 x 0,11 = 0,44

5) Pertanyaan Mengenai Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan

Untuk pertanyaan mengenai produk, spesifikasi dan jenis pelayanan dengan 267 responden didapatkan:

- 230 responden (86%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 37 responden (14%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 230 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 920
- 37 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 111
- Jumlah Nilai Unsur = 920+ 111 = 1.031

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.031 : 267 =3,86

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,86 x 0,11 = 0,43

6) Pertanyaan Mengenai Kompetensi Pelaksana

Untuk pertanyaan mengenai kompetensi pelaksana dengan 267 responden didapatkan:

- 235 responden (88%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 32 responden (12%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 235 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 940
- 32 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 96
- Jumlah Nilai Unsur = 940 + 96 = 1.036

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.036 : 267 =3,88

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,88 x 0,11 = 0,43

7) Pertanyaan Mengenai Perilaku Pelaksana

Untuk pertanyaan mengenai perilaku pelaksana dengan 267 responden didapatkan:

- 228 responden (85%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 39 responden (15%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.

- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai dan tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 228 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 912
- 39 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 117
- Jumlah Nilai Unsur = $912 + 117 = 1.029$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.029 : 267 = 3,85$

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = $3,85 \times 0,11 = 0,43$

8) Pertanyaan Mengenai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk pertanyaan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan 267 responden didapatkan:

- 235 responden (88%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 32 responden (12%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 235 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 940
- 32 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 96
- Jumlah Nilai Unsur = $940 + 96 = 1.036$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.036 : 267 = 3,88$

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = $3,88 \times 0,11 = 0,43$

9) Pertanyaan Mengenai Sarana dan Prasarana

Untuk pertanyaan mengenai sarana dan prasarana dengan 267 responden didapatkan:

- 248 responden (93%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 19 responden (7%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 248 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 992
- 19 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 57
- Jumlah Nilai Unsur = 992 + 57 = 1.049

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.049 : 267 = 3,93

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,93 x 0,11 = 0,44

b. Indeks per Unsur Pelayanan

Setelah data hasil kuisioner diolah, di dapatkan NRR unsur dari setiap unsur pelayanan kemudian NRR yang di dapatkan dikonversi menjadi nilai berdasarkan range yang telah ditetapkan

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Tabel 4. Nilai Unsur, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NO	Unsur SKM	NRR Unsur	Nilai Unsur SKM	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3,88	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,91	A	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,87	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,93	B	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,86	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi pelaksana	3,88	A	Sangat Baik
7.	Perilaku pelaksana	3,85	B	Sangat Baik

8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88	A	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,93	A	Sangat Baik

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk melihat kinerja unit pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat dihitung berdasarkan Nilai Indeks dikali Nilai Dasar.

Tabel 5. Nilai Indeks Pelayanan

NO	Unsur SKM	NRR Tertimbang Unsur
1.	Persyaratan	0,43
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,43
3.	Waktu Penyelesaian	0,43
4.	Biaya/Tarif	0,44
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0,43
6.	Kompetensi pelaksana	0,43
7.	Perilaku pelaksana	0,43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,43
9.	Sarana dan Prasarana	0,44
Nilai Indeks		3,88

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

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro menunjukkan nilai rata-rata tertimbang 3,88. Nilai ini dikalikan dengan nilai dasar 25 sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,09. Berdasarkan kategori penilaian, nilai ini termasuk dalam klasifikasi "Sangat Baik", yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Analisis Hasil SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Metro pada Triwulan I Tahun 2025 memperoleh nilai IKM 97,09 yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Semua unsure pelayanan telah berjalan efektif dan memenuhi harapan masyarakat. Meski Demikian, perlu dilakukan evaluasi rutin dan peningkatan berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro tetap berkomitmen untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan public salah satunya dengan melakukan evaluasi rutin secara berkala terhadap seluruh aspek pelayanan untuk memastikan bahwa setiap unsure tetap berjalan dengan efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut

No	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Melakukan briefing (rapat) berkala setiap 1 bulan	Triwulan II	Bidang Dafduk, Capil dan PIAK

BAB V PENUTUP

Pada Triwulan I Tahun 2025, pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro telah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan menggunakan metode 9 unsur pertanyaan/kuesioner, diperoleh nilai IKM sebesar 97,09 yang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Metro telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum di lingkungan Pemerintah Kota Metro. Tingginya indeks kepuasan masyarakat menjadi indikator bahwa layanan yang diberikan telah sesuai harapan masyarakat.

Pencapaian ini tentu menjadi motivasi dan dorongan bagi seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus melakukan inovasi, peningkatan kompetensi, serta pembenahan layanan secara berkelanjutan, guna menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di masa yang akan datang.

Metro, April 2025
Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



Ika Puspani Anindita Jayasinga, S.H.,M.H
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19800514 200212 2 005



KOTA METRO

KEPUTUSAN WALI KOTA METRO Nomor : E018-25305/KPTS/D-11/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO TAHUN 2025

WALI KOTA METRO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, dan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik, maka perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2025.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a di atas, maka perlu ditetapkan dengan keputusan Wali Kota Metro.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektornik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE



- telah diubah dengan undang – undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN WALI KOTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO TAHUN 2025**
- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Tahun 2025 dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertugas:
1. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
 2. Menetapkan tehnik survei; dan
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan survei.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektornik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE



KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Metro
Pada Tanggal : 10 Februari 2025

a.n WALI KOTA METRO
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



IKA PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA

Tembusan:

1. Wali Kota Metro
2. Inspektur Kota Metro
3. Kepala BPKAD Kota Metro

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR



Lampiran : Keputusan Wali Kota Metro
Nomor : E018-25305/KPTS/D-11/2025
Tanggal : 10 Februari 2025

**SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
TAHUN 2025**

- Penanggung Jawab : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
- Ketua : Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
- Sekretaris : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
- Anggota :
1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
 2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
 3. Kasubbag Umum dan Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
 4. Administrator Database Kependudukan Ahli Pertama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
 5. I Nyoman Cahya Kesuma, ST (Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
 6. Anton Nugroho Irawan, ST (Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
 7. Hanifah, S.Pd (Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
 8. Sri Hartati, S.IP (Analisis Kebijakan Ahli Muda pada

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE



- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
9. Ari Setiawati, S.E (Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
 10. Mylizatri Setianingsih, S.E (Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
 11. Dhea Amanda (Pengadministrasi Umum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
 12. Abdillah Azzam Syamil Basayev (Pengadministrasi Umum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
 13. Rudi Irawan Pasha (Petugas Front Office pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
 14. Nivi Fitriana (Pengadministrasi Umum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).
 15. Bella Selviana Putri, S.M Pengadministrasi Umum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro).

a.n WALI KOTA METRO
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



IKA PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 0.8.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00 *

PROFIL

Jenis Kelamin : L P SMA S1 S2 S3
 Pendidikan : SD SMP POLRI SWASTA WIRAJUSAHA
 Pekerjaan : PNS TNI
 Lainnya

Jenis Layanan yang diterima : _____

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	p*
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2 Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/terif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompetensi	4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup mahal	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

**REKAPITULASI HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

Tanggal : 01/01/2025 s.d. 31/03/2025

No Respon den	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidika n Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keteranga n
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
2	27	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
3	25	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRA N
4	35	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
5	42	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	3 IN 1
6	22	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
7	17	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
8	25	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
9	36	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRA N
10	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
11	21	Perempuan	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRA N
12	25	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	4	4	3	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
13	35	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	3	3	3	4	METRO BARAT	3 IN 1
14	30	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	3	3	3	3	4	METRO TIMUR	KK
15	50	Perempuan	SD ke Bawah	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
16	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
17	25	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRA N
18	24	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRA N
19	31	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	MUTASI

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
20	41	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KEMATIAN
21	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
22	27	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
23	23	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA PERKAWINAN
24	28	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
25	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
26	26	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
27	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	METRO BARAT	3 IN 1
28	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
29	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
30	23	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	METRO SELATAN	KTP
31	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
32	27	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
33	34	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	MUTASI
34	24	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
35	37	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KEMATIAN
36	37	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KEMATIAN
37	26	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
38	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
39	28	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
40	35	Perempuan	S2 Keatas	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
41	42	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KK
42	29	Perempuan	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
43	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
44	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
45	28	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
46	31	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
47	36	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	MUTASI
48	27	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
49	42	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KEMATIAN
50	23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
51	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
52	23	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
53	27	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
54	32	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
55	24	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO UTARA	MUTASI
56	25	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
57	41	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KEMATIAN
58	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
59	26	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
60	33	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	3	4	3	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
61	43	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
62	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
63	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
64	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
65	28	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
66	31	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO UTARA	MUTASI
67	34	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
68	19	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KEMATIAN
69	37	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
70	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
71	27	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
72	28	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
73	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
74	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
75	21	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	MUTASI
76	25	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
77	37	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
78	25	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
79	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KIA
80	36	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
81	25	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
82	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
83	60	Perempuan	SD ke Bawah	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
84	39	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	3 IN 1
85	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
86	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
87	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
88	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
89	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
90	25	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
91	34	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KIA
92	41	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	MUTASI
93	41	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	MUTASI
94	26	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
95	31	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
96	42	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
97	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
98	35	Laki-laki	SLTA	Petani	3	4	4	4	3	4	3	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
99	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
100	29	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
101	33	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
102	23	Perempuan	S1	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
103	23	Perempuan	S1	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
104	23	Perempuan	S1	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
105	23	Perempuan	S1	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
106	35	Laki-laki	SLTA	Petani	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
107	45	Laki-laki	SD ke Bawah	Wiraswasta/Usaha	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	METRO PUSAT	3 IN 1
108	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
109	35	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO SELATAN	3 IN 1
110	43	Perempuan	SLTP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
111	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	MUTASI
112	20	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
113	37	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
114	23	Laki-laki	SD ke Bawah	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
115	23	Laki-laki	SD ke Bawah	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
116	26	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	METRO UTARA	KTP
117	24	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
118	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
119	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
120	26	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
121	29	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
122	37	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KEMATIAN
123	41	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	MUTASI
124	24	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KIA
125	36	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
126	36	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
127	25	Laki-laki	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO TIMUR	KIA
128	24	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
129	22	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KEMATIAN
130	26	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
131	23	Laki-laki	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
132	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
133	34	Laki-laki	SLTA	Petani	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	MUTASI
134	21	Perempuan	D1, D3, D3	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
135	56	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	METRO PUSAT	KK
136	30	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	3 IN 1
137	36	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	MUTASI
138	50	Laki-laki	SLTP	Petani	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KEMATIAN
139	60	Laki-laki	SD ke Bawah	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
140	25	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
141	36	Laki-laki	D1, D3, D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
142	46	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KK
143	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
144	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
145	36	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
146	56	Laki-laki	SLTP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
147	43	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
148	23	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
149	36	Perempuan	D1, D3, D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO PUSAT	KK
150	24	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
151	46	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KIA
152	18	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
153	25	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
154	72	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3	METRO BARAT	KK
155	25	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
156	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
157	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
158	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
159	35	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
160	26	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
161	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
162	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
163	43	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	3 IN 1
164	25	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
165	27	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KK

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
166	34	Perempuan	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
167	29	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
168	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
169	33	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KIA
170	42	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
171	23	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
172	46	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
173	21	Laki-laki	SLTP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
174	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
175	26	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
176	42	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
177	21	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	METRO PUSAT	KIA
178	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
179	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
180	25	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
181	36	Laki-laki	D1, D3, D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
182	27	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
183	24	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	3 IN 1
184	25	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	METRO UTARA	KIA
185	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
186	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	METRO SELATAN	KK
187	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
188	65	Perempuan	SLTP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KEMATIAN
189	41	Laki-laki	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	3 IN 1
190	46	Perempuan	D1, D3, D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
191	47	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO BARAT	KK
192	31	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KIA
193	37	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
194	40	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KEMATIAN
195	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
196	22	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
197	70	Laki-laki	SLTP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KEMATIAN
198	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
199	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
200	23	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
201	21	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	3 IN 1
202	25	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
203	34	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
204	27	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	METRO PUSAT	KIA
205	24	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	METRO TIMUR	KTP
206	31	Perempuan	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO BARAT	3 IN 1
207	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
208	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
209	32	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
210	22	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
211	26	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	3	METRO PUSAT	KIA
212	19	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	3	3	4	4	3	3	METRO SELATAN	KTP
213	25	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
214	37	Perempuan	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO UTARA	KK
215	27	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
216	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
217	34	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
218	33	Laki-laki	D1, D3, D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	3 IN 1
219	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
220	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
221	26	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
222	23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
223	32	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	MUTASI
224	43	Perempuan	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA PERCERAIAN
225	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
226	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
227	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
228	27	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	3	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
229	22	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KK
230	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
231	30	Laki-laki	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	3	METRO PUSAT	KK

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
232	29	Perempuan	D1, D3, D3	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KIA	
233	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO UTARA	KTP
234	25	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
235	33	Laki-laki	D1, D3, D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	METRO PUSAT	KIA
236	29	Laki-laki	D1, D3, D3	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	METRO TIMUR	KK
237	24	Perempuan	D1, D3, D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
238	49	Perempuan	SLTP	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
239	26	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
240	23	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
241	24	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
242	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
243	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
244	32	Perempuan	SLTA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KIA
245	35	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KIA
246	29	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KIA
247	41	Perempuan	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
248	38	Laki-laki	SLTA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KK
249	48	Laki-laki	D1, D3, D3	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
250	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
251	19	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	METRO BARAT	KTP
252	43	Perempuan	SLTP	Buruh	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	METRO BARAT	KK
253	25	Laki-laki	SLTP	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO PUSAT	KIA
254	30	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	3 IN 1

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
255	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
256	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
257	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
258	27	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
259	25	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KIA
260	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
261	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
262	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
263	25	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KK
264	27	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	4	3	4	3	4	METRO BARAT	KIA
265	24	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
266	29	Laki-laki	D1, D3, D3	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4	METRO BARAT	KK
267	22	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	3	METRO PUSAT	KK

Jumlah Responden : 267

SKM Unit Pelayanan : 97.093820224719



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, 16 April 2025

Nomor : 400.12/E018-251023/D-11/04/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Yth. Pegawai Dinas Kependudukan dan
dan Pencatatan Sipil Kota Metro
di
Metro

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, bersama ini kami mengundang saudara untuk hadir dalam kegiatan Briefing Pelayanan, yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 17 April 2025

Pukul : 15 .00 WIB s.d selesai

Tempat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

Acara : Briefing Pelayanan

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

Catatan :

-UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

-Dokumen ini terlanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR



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	MRR Unsur	NRR Terbobot 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 penyorotan 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/tenampuan 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 kecepataan 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 I 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 I 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 I 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 HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**



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

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan barang, pelayanan permintaan jasa/ pelayanan yang sifatnya administratif. Pelayanan publik tersebut diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di daerah dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten atau kota. Dalam pelayanan administrasi kependudukan tersebut memenuhi beberapa prinsip yaitu terbuka, mudah di akses, dapat dipertanggungjawabkan tidak melakukan diskriminasi pelayanan dan lain-lain.

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa 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 Kota Metro 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 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro periode Triwulan I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur	NRR Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,88	97,00	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,91	97,75	A
3	Waktu Penyelesaian	3,87	96,75	A
4	Biaya/Tarif	3,93	98,25	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,86	96,50	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,88	97,00	A
7	Perilaku Pelaksana	3,85	96,25	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,88	97,00	A
9	Sarana dan Prasarana	3,93	98,25	A

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat bahwa nilai IKM setiap unsure sudah mendapatkan hasil yang sangat baik, capaian ini merupakan wujud nyata dari komitmen seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Meskipun hasil yang diperoleh sudah sangat tinggi, untuk pemeliharaan dan peningkatan kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas utama. Oleh karena itu diperlukan strategi keberlanjutan melalui evaluasi rutin. Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Melakukan briefing (rapat) berkala setiap bulan	Triwulan II	Bidang Dafduk, Capil dan PIAK

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 Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan briefing (rapat) berkala setiap bulan	Sudah	.Melalui briefing rutin, seluruh pegawai dapat memperoleh arahan langsung dari pimpinan, menyampaikan masukan maupun perbaikan, serta menyamakan persepsi dalam melaksanakan tugas pelayanan. Dilakukan pada tanggal 17 April 2025	Dokumentasi Kegiatan Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%, yang diperoleh dari relisasi tindak lanjut yang berjumlah 1 kegiatan di bagi dengan jumlah rencana tindak lanjut sebanyak 1 dan di kalikan dengan 100%.
2. Seluruh rencana tindak lanjut telah ditindak lanjuti keseluruhannya, sehingga pada tahun ini, survey kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik dan hanya menyesuaikan sesuai dengan rencana tindak lanjut yang sudah disepakati.

Metro, April 2025
Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



Ika Pusparini Anindita Jayasinga, S.H.,M.H
Peribina Tk I (V/b)
NIP. 19800514 200212 2 005



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, 16 April 2025

Nomor : 400.12/E018-251023/D-11/04/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Undangan

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

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, bersama ini kami mengundang saudara untuk hadir dalam kegiatan Briefing Pelayanan, yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 17 April 2025

Pukul : 15 .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

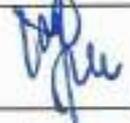
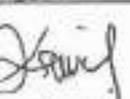
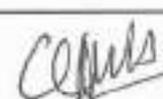
Catatan :

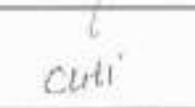
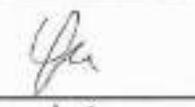
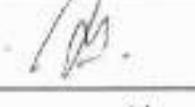
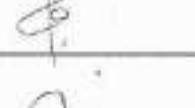
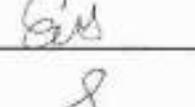
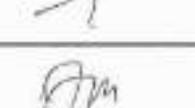
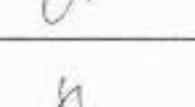
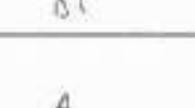
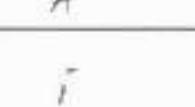
<KUP ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1. Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah>

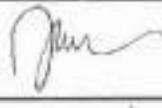
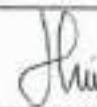
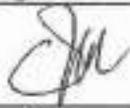
<Dokumen ini terlampir diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR>



DAFTAR HADIR RAPAT PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
HARI / TANGGAL : Kamis, 19 April 2025

NO	N A M A / N I P	JABATAN	PANGKAT/GOL	TTD
1	IKA PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA, SH.,M.H NIP. 19800514 200212 2 005	Kepala Dinas	Pembina Tk.I (IV/b)	
2	SYARIPUDDIN, S.Sos.,M.M NIP. 19730325 199202 1 001	Sekretaris	Pembina Tk.I (IV/b)	
3	NURMAHWATI, SE, MM NIP. 19701215 199109 2 001	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Pembina (IV/a)	
4	ASTUTI,S.IP., M.M NIP.19740404 199703 2 004	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Pembina (IV/a)	
5	DERRY PANDJI KESUMA, SE NIP. 19790917 200212 1 001	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PAK) dan Pemanfaatan Data	Penata TK I (III/d)	
6	ANTON NUGROHO IRAWAN, ST NIP. 19810910 200501 1 006	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Penata TK. I (III/d)	
7	I NYOMAN CAHYAKUSUMA, ST NIP.19790731 201101 1 002	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Penata TK. I (III/d)	
8	HANIFAH, S.Pd NIP.19801028 200801 2 014	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Penata TK. I (III/d)	
9	SRI HARTATI, S.IP,MH NIP. 19771025 201101 2 002	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Penata TK. I (III/d)	
10	KOMARIATUNNUR, S.IP NIP. 19751004 199503 2 001	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Penata TK. I (III/d)	
11	SUMARNO, S.IP NIP. 19690810 200701 1 017	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Penata (III/c)	
12	MYLIZATRI SETIANINGSIH, SE NIP. 19830505 201001 2 015	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Penata TK. I (III/d)	
13	ARI SETIAWATI, SE NIP. 19820120 200902 2 006	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Penata TK.I (III/d)	
14	EKA SETIAWATI, SE.,MM NIP.19751201 200804 2 001	Pengolah Data Pelayanan	Pembina (IV/a)	
15	NASIRUDIN HABIB, S.PI NIP. 19761214 200501 1 003	Pengelola Sistem Informasi Kependudukan	Penata (III/c)	
16	SAPTO PAROYO, S.IP NIP. 19740202 200604 1 004	Analisis Data dan Informasi	Penata TK.I (III/d)	
17	SIGIT PRASETYO, S.IP NIP. 19830722 200604 1 003	Analisis SDM Aparatur	Penata (III/c)	
18	EDY CHANDRA BUANA, S.Kom NIP. 19880702 200902 1 001	Pengelola Sistem Informasi Kependudukan	Penata (III/c)	
19	SUSMINI NIP. 19671006199103 2 008	Pengadministrasi Kelahiran dan Kematian	Penata Muda Tk. I (III/b)	
20	SUJANI, S.AP NIP. 19780628 200012 1 004	Pengolah Data	Penata Muda Tk. I (III/b)	

NO	NAMA/NIP	JABATAN	PANGKAT/GOL	TTD
21	RIKE PRISINA, S.IP NIP. 19920701 201902 2005	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda Tk. I (IIIb)	
22	SISBAGIO NIP. 19730603 200012 1 001	Pengadministrasi Kependudukan	Penata Muda (III/a)	
23	SULIYANTO NIP. 19790425 200012 1 004	Pengadministrasi Umum	Penata Muda Tk. I (IIIb)	
24	SIGIT MARWANTO, S.E.I NIP. 19830124 200801 1 008	Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran	Penata Muda Tk. I (IIIb)	
25	INDAH MUSTIKA DEWI, S.A.N NIP. 19980908 202203 2 007	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda (III/a)	
26	LIA PUTRI ARISTI, S.A.N NIP. 19970713 202203 2 009	Analisis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	Penata Muda (III/a)	
27	MEI HANDIKA FITRIANI, S.A.B NIP. 19960511 202203 2 006	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda (III/a)	
28	NOVITA RELLYANI, S.Kom NIP. 19891104 202203 2 005	Administrator Database Kependudukan - AHI Pertama	Penata Muda (III/a)	
29	MARENDRA RAMADANI, S.I.P NIP. 19930319 202203 1 003	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda (III/a)	
30	MUJIONO, S.I.P NIP. 19800930 200801 1 010	BENDAHARA	Penata Muda (III/a)	
31	AGUSTA ERVIANA NITK.597124012002D-11	PRAMU GEDUNG DAN KANTOR		
32	ALDILLA KARINA PUTRI, S.H NITK.597124012008D-11	OPERATOR SIAK		
33	ARUMI FATMAWATI, S.E NITK.597124012025D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
34	BUDIMAN NITK.597124011001D-11	PETUGAS OPERASIONAL KENDARAAN DINAS		
35	DWI NUR PURNOMO SETO NITK.597124011003D-11	PRAMU GEDUNG DAN KANTOR		
36	EDWIN JUNANDA NITK.597124011019D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
37	FAUZI NUR HIDAYAT, S.Kom NITK.597124011013D-11	TENAGA OPERASIONAL		
38	LIA LINDAWATI, S.E NITK.597124011013D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
39	MARTINIA NUR FADILLAH, S.E NITK.597124012014D-11	TENAGA OPERASIONAL		
40	MUHAMAD ILHAM NITK.597124011037D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
41	NORMA OKTAVIA, A.Md NITK.597124012038D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		

NO	NAMA/NIP	JABATAN	PANGKAT/GOL	TTD
42	PENY RETNO WULANDARI, S.E NITK.597124012023D-11	PETUGAS FRONT OFFICE		
43	RENDY NOVILIA FIRI, S.E.Sy NITK.597124012004D-11	OPERATOR KOMPUTER		
44	RUDI IRAWAN PASHA NITK.597124011020D-11	PETUGAS FRONT OFFICE		
45	ANGGAR ARGY PRADONGGOPATI, SH NITK.597124011027D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
46	PUTRI OKTARIYANTI, A.Md. Keb NITK.597124012024D-11	OPERATOR SIAK		
47	PUTRI DEWI LARASSATI NITK.597124012032D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
48	RURA WAN GERI, S.A.P NITK.597124011026D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
49	RATU AJENG EFENDI NITK.597124012035D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
50	DHEA AMANDA NITK.597124012043D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
51	NIVI FITRIANA NITK.597124012042D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
52	ANNISA NURUL HIDAYATI, S.Mat NITK.597124012029D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
53	CITRA VIRONICA NITK.597124012021D-11	PETUGAS FRONT OFFICE		
54	DANAR TRI PRASTYO, S.M NITK.597124011010D-11	TENAGA OPERASIONAL		
55	DANI PUSPITA JAYA, SE NITK.597124012011D-11	TENAGA OPERASIONAL		
56	DIAN RIMAYANTIA, S.Pd NITK.597124012009D-11	OPERATOR KOMPUTER		
57	DINI ALVILIANDRA NITK.597124012036D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
58	ERIA LARASATI, S.M NITK.597124012012D-11	OPERATOR KOMPUTER		
59	NIRMALA DEWI NITK.597124012015D-11	TENAGA OPERASIONAL		
60	REVA RUSDIANA, S.AP NITK.597124012032D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		
61	SATRIA JAKA WIBAWA NITK.597124011016D-11	TENAGA OPERASIONAL		
62	HEXZA ZAHWA NOVINKA PUTRI, S.M NITK.597124012041D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		

NO	NAMA/NIP	JABATAN	PANGKAT/GOL	TTD
63	AKHIRUL AKBAR, A.Md NITK.597124011005D-11	OPERATOR KOMPUTER		<i>Ca</i>
64	ANDIKA PERMANA, S.Pd NITK.597124011028D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
65	ARIA ADI SAPUTRA NITK.597124011006D-11	OPERATOR KOMPUTER		<i>As</i>
66	ARISTA RIRIYANTI NITK.597124012007D-11	TENAGA OPERASIONAL	<i>As</i>	<i>As</i>
67	BAGUS KUSUMA WARDANA NITK.597124011030D-11	PETUGAS JARINGAN KOMPUTER	<i>As</i>	
68	FEBY AMELIA PRATIWI NITK.597124012031D-11	PETUGAS JARINGAN KOMPUTER		<i>As</i>
69	MELISA PUTRI, S.IP NITK.597124012017D-11	TENAGA OPERASIONAL		<i>As</i>
70	SITI WULANDARI, S.E NITK.597124012034D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
71	RAKA PRIMAYUDA, S.Kom NITK.597124011022D-11	TENAGA INFORMASI DAN TEKNOLOGI		<i>As</i>
72	KEIZA GLADINTA NITK.597124012046D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
73	ALFATH YONANDA, S.Pd NITK.597124011045D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
74	SABRANG ISHAK HASAN NITK.597124011044D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
75	ABDILLAH AZZAM SYAMIL BASAYEV NITK.597124011045D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
76	TITO ARI WIBOWO NITK.597124011048D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
77	MUHAMMAD SYAMSI DARMAN, S.H NITK.597124011053D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
78	ROHAIMI SAPUTRA NITK.597124011052D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
79	BELLA SELVIANA PUTRI, S.M NITK.597124012054D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
80	MUHAMMAD ILHAM MAKHFURI NITK.597124011055D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>
81	RENDI HARDIANSYAH NITK.597124011056D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>As</i>

a.n. Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro





