



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA
METRO**

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
TRIWULAN 2**



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) Semester 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 II Tahun 2025 yaitu 315 responden yang terdiri dari:

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	151	47,94%
		Perempuan	164	52,06%
2	Usia (Tahun)	17-20	91	28,89%
		21-30	136	43,17%
		31-40	61	19,37%
		41-50	21	6,67%
		>50	6	1,90%
3	Pendidikan	SD Kebawah	1	0,32%
		SLTP	37	11,75%
		SLTA	206	65,40%
		DI,DII,DIII	30	9,52%
		SI	38	12,06%
		SII	3	0,95%
4	Jenis Pelayanan	3 IN 1	3	0,95%
		Akta Kelahiran	50	15,87%
		Akta Kematian	16	5,08%
		KIA	34	10,79%
		KTP	157	49,84%
		Mutasi	7	2,22%
		KK	48	15,24%

a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa perempuan mendominasi partisipasi survei dengan jumlah 164 orang (52,06%), sedangkan laki-laki berjumlah 151 orang (47,94%). Hal ini menunjukkan keterlibatan masyarakat dalam survey relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, meskipun sedikit lebih banyak berasal dari kelompok perempuan.

b. Jumlah Responden Berdasarkan Usia (Tahun)

Dari segi usia, responden sebagian besar berada pada kelompok usia 21-30 tahun sebanyak 136 orang (43,17%) diikuti oleh kelompok usia 17-20 tahun sebanyak 91 orang (28,89%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan usia produktif muda yang relative aktif dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

c. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SLTA sebanyak 206 responden (56,55%), diikuti SI 38 responden (18,73%) dan SLTP 37 responden (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 dari jenis layanan yang paling banyak di akses, mayoritas responden menggunakan layanan KTP yaitu sebanyak 157 responden (49,84%). Data ini menunjukkan bahwa dokumen KTP masih menjadi layanan yang paling dominan di akses masyarakat.

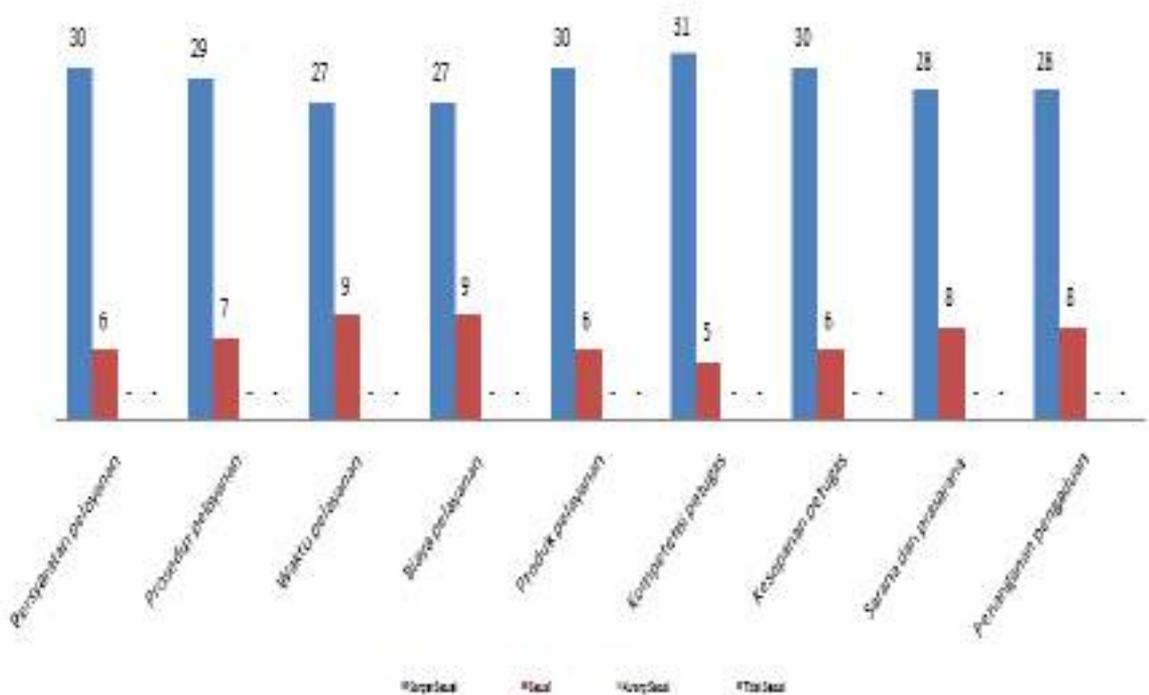
3.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari 315 responden yang mengisi survei, maka data tersebut dapat diolah menjadi indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data Kuisisioner

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	NRI Unsor	NRI Tambahan 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?	315	296	94	1164	19	6	57	-	-	-	-	-	-	1.241	3.94	1.44
2	Bagaimana penataran Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	315	296	94	1164	19	6	57	-	-	-	-	-	-	1.241	3.94	1.44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	315	292	93	1168	23	7	69	-	-	-	-	-	-	1.237	3.93	1.44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/renti dalam pelayanan?	315	298	95	1196	16	5	48	-	-	-	-	-	-	1.244	3.95	1.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	315	293	93	1172	22	7	66	-	-	-	-	-	-	1.238	3.93	1.44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kecakapan petugas dalam pelayanan?	315	293	93	1172	22	7	66	-	-	-	-	-	-	1.238	3.93	1.44
7	Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait kecapakan dan kinerjanya?	315	290	92	1160	25	8	75	-	-	-	-	-	-	1.235	3.92	1.44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	315	296	94	1164	19	6	57	-	-	-	-	-	-	1.241	3.94	1.44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan penyediaan pengapura layanan?	315	299	95	1196	16	5	48	-	-	-	-	-	-	1.244	3.95	1.44
Nilai Index																	1.93

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



a. Pengolahan Data Kuisisioner

1) Pertanyaan Mengenai Persyaratan

Untuk pertanyaan mengenai kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya dengan 315 responden didapatkan:

- 296 responden (94%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 19 responden (6%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 296 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.184
- 19 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 57
- Jumlah Nilai Unsur = 1.184 + 57 = 1.241

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.241 : 315 = 3,94

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,94 x 0,11 = 0,44

2) Pertanyaan Mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Untuk pertanyaan mengenai system, mekanisme dan prosedur dengan 315 responden didapatkan:

- 296 responden (94%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 19 responden (6%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 296 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.184
- 19 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 57
- Jumlah Nilai Unsur = 1.184 + 57 = 1.241

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.241 : 315 = 3,94

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,94 x 0,11 = 0,44

3) Pertanyaan Mengenai Waktu Penyelesaian

Untuk pertanyaan mengenai waktu penyelesaian dengan 315 responden didapatkan:

- 292 responden (93%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 23 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:

- 292 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.168
- 23 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 69
- Jumlah Nilai Unsur = 1.168 + 69 = 1.237

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.237 : 267 = 3,93

NRR Tertimbang Unsur:

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

4) Pertanyaan Mengenai Biaya/Tarif

Untuk pertanyaan mengenai waktu penyelesaian dengan 315 responden didapatkan:

- 299 responden (95%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 16 responden (5%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 299 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.196
- 16 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 48
- Jumlah Nilai Unsur = 1.196 + 48 = 1.244

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.244 : 315 = 3,95

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,95 x 0,11 = 0,44

5) Pertanyaan Mengenai Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan

Untuk pertanyaan mengenai produk, spesifikasi dan jenis pelayanan dengan 315 responden didapatkan:

- 293 responden (93%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 22 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:

- 293 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.172
- 22 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 66
- Jumlah Nilai Unsur = 1.172 + 66 = 1.238

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.238 : 315 = 3,93

NRR Tertimbang Unsur:

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

6) Pertanyaan Mengenai Kompetensi Pelaksana

Untuk pertanyaan mengenai kompetensi pelaksana dengan 315 responden didapatkan:

- 293 responden (88%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 22 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:

- 293 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.172
- 22 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 66
- Jumlah Nilai Unsur = 1.172 + 66 = 1.238

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.238 : 315 = 3,93

NRR Tertimbang Unsur:

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

7) Pertanyaan Mengenai Perilaku Pelaksana

Untuk pertanyaan mengenai perilaku pelaksana dengan 315 responden didapatkan:

- 290 responden (92%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 25 responden (8%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.

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

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 290 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.160
- 25 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 75
- Jumlah Nilai Unsur = 1.160+ 75= 1.235

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.235 : 315 =3,92

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,92 x 0,11 = 0,44

8) Pertanyaan Mengenai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk pertanyaan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan 315 responden didapatkan:

- 296 responden (94%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 19 responden (6%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 296 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.184
- 16 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 57
- Jumlah Nilai Unsur = 1.184 + 57= 1.241

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.241 : 315 =3,94

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,94 x 0,11 = 0,44

9) Pertanyaan Mengenai Sarana dan Prasarana

Untuk pertanyaan mengenai sarana dan prasarana dengan 315 responden didapatkan:

- 299 responden (95%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 16 responden (5%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- Tidak terdapat responden yang memilih kategori kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 299 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.196
- 16 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 48
- Jumlah Nilai Unsur = 1.196 + 48 = 1.244

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.244 : 315 = 3,95

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,95 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	3,94	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,94	A	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,93	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,95	B	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,93	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi pelaksana	3,93	A	Sangat Baik
7.	Perilaku pelaksana	3,92	B	Sangat Baik

8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,94	A	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,95	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	0,44
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,44
3.	Waktu Penyelesaian	0,44
4.	Biaya/Tarif	0,44
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0,44
6.	Kompetensi pelaksana	0,44
7.	Perilaku pelaksana	0,44
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,44
9.	Sarana dan Prasarana	0,44
Nilai Indeks		3,93

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \text{Jumlah NRR Tertimbang Unsur} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 3,93 \times 25 \\
 &= 98,31
 \end{aligned}$$

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro menunjukkan nilai rata-rata tertimbang 3,93. Nilai ini dikalikan dengan nilai dasar 25 sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,31. 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) Triwulan II Tahun 2025 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Diskdukcapil) Kota Metro memperoleh nilai IKM 98,31 yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi dan masuk kategori sangat baik.

Sebagai bentuk apresiasi atas kinerja dan dedikasi, Diskdukcapil Kota Metro memberikan penghargaan kepada pegawai yang telah berkontribusi dalam menjaga mutu pelayanan. Diharapkan penghargaan ini dapat menjadi motivasi untuk terus meningkatkan semangat kerja, menjaga kualitas pelayanan, serta memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat secara berkelanjutan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro tetap berkomitmen untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan memberikan penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja, dedikasi dan integritas tinggi dalam melaksanakan tugas pelayanan. Pemberian penghargaan ini diharapkan dapat menjadi bentuk apresiasi sekaligus motivasi bagi seluruh pegawai agar senantiasa bersemangat dalam memberikan pelayanan terbaik, menjaga profesionalitas, serta memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut

No	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Memberikan penghargaan kepada petugas yang menunjukkan kinerja dan dedikasi yang baik	Triwulan III	Bidang Dafduk, Capil dan PIAK

BAB V PENUTUP

Pada Triwulan II 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 98,31 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, Juli 2025
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



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 BSR



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 BSR



- 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 WIRUSAHA
Pekerjaan : PNS TNI
 Lainnya

Jenis Layanan yang diterima : _____

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Inggari 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/tarif 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 : 01/04/2025 s.d. 30/06/2025

No Respo	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
2	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
3	28	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
5	22	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
7	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
8	25	Perempuan	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
9	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
12	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
17	38	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
18	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
19	28	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
20	20	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
22	24	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
23	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
24	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
29	23	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
30	20	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
32	24	Perempuan	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
33	27	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP

No Respo	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
34	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
35	22	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
36	26	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
37	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
38	23	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
39	25	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
40	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
44	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
46	23	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
47	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
48	25	Laki-laki	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
50	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KTP
52	38	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
54	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	METRO TIMUR	KTP
56	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
59	19	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO TIMUR	KTP
61	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
62	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
63	18	Laki-laki	D1, D3, D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
64	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
68	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
69	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP

No Respo	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
74	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
75	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
76	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
77	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
79	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
87	33	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
88	52	Laki-laki	SD ke Bawah	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
89	52	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
92	46	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
96	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
97	24	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
98	31	Laki-laki	SLTA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
99	39	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
101	32	Perempuan	D1, D3, D3	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
103	46	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
104	45	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
106	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
107	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
111	19	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
112	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
113	31	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
116	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP

No Respo	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
118	17	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
121	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
122	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
127	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
128	19	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
130	26	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
131	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
133	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
135	25	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
139	22	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
145	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
146	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
149	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
150	19	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
151	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
152	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	METRO BARAT	KTP
154	42	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KTP
156	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
161	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
162	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
166	18	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
167	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP

No Respo	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
168	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
170	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
174	23	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
176	21	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
177	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
181	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
183	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
184	26	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
187	24	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
191	47	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
193	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
194	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
195	24	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
196	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
197	25	Perempuan	D1, D3, D3	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
202	19	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
205	26	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
207	27	Laki-laki	SLTP	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO TIMUR	KTP
208	21	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
212	25	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
213	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
214	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP

No Respo	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
218	23	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
221	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
225	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
226	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
227	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
228	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
229	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
230	25	Perempuan	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
231	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
232	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
233	24	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
234	23	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
235	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
237	27	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
239	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
240	18	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
241	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
245	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
246	32	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
247	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
255	19	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
258	23	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KTP

No Respo	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9			
259	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
260	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
261	22	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
262	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
263	19	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
268	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
271	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
272	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
274	21	Perempuan	SLTA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
275	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
277	26	Laki-laki	SLTP	Petani	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
279	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
280	19	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
281	27	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
286	29	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
289	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
293	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
294	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
295	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
296	23	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
297	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
307	38	Perempuan	S1	PNS/TNI/OLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP

No Respo	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
308	54	Perempuan	SLTA	Buruh	4	4	3	4	4	4	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
310	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
311	22	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
312	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
313	19	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
314	26	Perempuan	SLTA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP

Jumlah Responden : 315

SKM Unit Pelayanan : 98.308571428571



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, 30 Juni 2025

Nomor : 400.12/E018-251036/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 Juni dan Triwulan II Tahun 2025, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 02 Juli 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

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



Evaluasi Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

Bulan Triwulan II Tahun 2025

I. Pelaksanaan Rapat :

Hari / Tanggal : Rabu, 02 Juli 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 / Pejabat fungsional 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 II Tahun 2025 dihasilkan dalam tabel berikut :

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Mila Unsur	NFR Unsur	NFR Tertimbang Unsur
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Mila Unsur	Jumlah	%	Mila Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	315	296	94	1184	19	6	57	-	-	-	-	-	-	1.241	3.94	1.44
2	Bagaimana penalaran Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	315	296	94	1184	19	6	57	-	-	-	-	-	-	1.241	3.94	1.44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	315	292	93	1168	23	7	69	-	-	-	-	-	-	1.237	3.93	1.44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan?	315	299	95	1196	16	5	48	-	-	-	-	-	-	1.244	3.95	1.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	315	293	93	1172	22	7	66	-	-	-	-	-	-	1.238	3.93	1.44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kenampakan petugas dalam pelayanan?	315	293	93	1172	22	7	66	-	-	-	-	-	-	1.238	3.93	1.44
7	Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait keoporan dan keramahan?	315	290	92	1160	25	8	75	-	-	-	-	-	-	1.235	3.92	1.44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	315	296	94	1184	19	6	57	-	-	-	-	-	-	1.241	3.94	1.44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan penyediaan pengaduan layanan?	315	299	95	1196	16	5	48	-	-	-	-	-	-	1.244	3.95	1.44
Nilai Index																	1.93

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat Triwulan II 2025 sebanyak 315 responden:

- Untuk pertanyaan I mengenai persyaratan pelayanan, 296 responden memilih sangat sesuai dan 19 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 296 responden memilih sangat sesuai dan 19 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 292 responden memilih sangat sesuai dan 23 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 299 responden memilih sangat sesuai dan 16 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 293 responden memilih sangat sesuai dan 22 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 293 responden memilih sangat sesuai dan 22 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 290 responden memilih sangat sesuai dan 25 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 296 responden memilih sangat sesuai dan 19 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 299 responden memilih sangat sesuai dan 16 responden memilih sesuai.

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

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,93 \times 25 \\ &= 98,31 \end{aligned}$$

Nilai indeks kepuasan masyarakat bulan Triwulan yaitu 98,31 yang berarti kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro mendapatkan predikat A yaitu sangat baik.

3. Untuk mempertahankan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah sangat baik, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan rutin kepada petugas pelayanan agar tetap ramah, responsif, dan profesional dalam melayani masyarakat.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap setiap unsur pelayanan berdasarkan hasil survei, guna mengetahui aspek yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan.

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 II 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 II 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 II Tahun 2025

No	Unsur	NRR Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,94	98,50	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,94	98,50	A
3	Waktu Penyelesaian	3,93	98,25	A
4	Biaya/Tarif	3,95	98,75	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,93	98,25	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,93	98,25	A
7	Perilaku Pelaksana	3,92	98,00	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,94	98,50	A
9	Sarana dan Prasarana	3,95	98,75	A

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat bahwa nilai IKM setiap unsur 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, pemeliharaan dan peningkatan kualitas pelayanan tetap prioritas utama oleh karena itu diperlukan strategi keberlanjutan tidak hanya melalui evaluasi rutin tetapi juga dengan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja baik. 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	Memberikan penghargaan kepada petugas yang menunjukkan kinerja dan dedikasi yang baik	Triwulan III	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	Memberikan penghargaan kepada petugas yang menunjukkan kinerja dan dedikasi yang baik	Sudah	Pemberian penghargaan ini diharapkan mampu menjadi bentuk apresiasi atas dedikasi dan kerja keras pegawai sekaligus menjadi motivasi untuk terus menjaga konsistensi pelayanan prima Dilakukan pada tanggal 16 Juli 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 lanjuri keseluruhannya, sehingga pada tahun ini, survey kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik dan hanya menyesuaikan sesuai dengan rencana tindak lanjut yang sudah disepakati.

Metro, Juli 2025
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



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, 08 Juli 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 dan Pemberian Penghargaan, yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 09 Juli 2025

Pukul : 15 .00 WIB s.d selesai

Tempat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

Acara : Briefing Pelayanan dan Pemberian Penghargaan

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

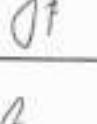
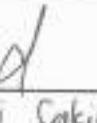
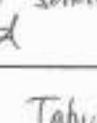
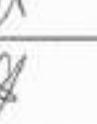
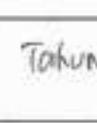
Catatan :

•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"

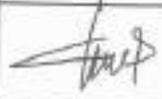
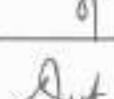
•Dokumen ini teranda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE



DAFTAR HADIR RAPAT PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
HARI / TANGGAL : Rabu, 09 Juli 2025

NO	NAMA / NIP	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 (PIAK) dan Pelayanan 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)	Cuti Sakit 
10	KOMARIATUNNUR, S.IP NIP. 19751004 199503 2 001	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Penata TK. I (III/d)	Cuti Tahunan 
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)	Cuti Tahunan 
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 (III/b)	Cuti Alasan Penting
22	SISBAGIO NIP. 19730603 200012 1 001	Pengadministrasi Kependudukan	Penata Muda (III/a)	f
23	SULIYANTO NIP. 19790425 200012 1 004	Pengadministrasi Umum	Penata Muda Tk. I (III/b)	g
24	SIGIT MARWANTO, S.E.I NIP. 19830124 200801 1 008	Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran	Penata Muda Tk. I (III/b)	h
25	INDAH MUSTIKA DEWI, S.A.N NIP. 19980908 202203 2 007	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda (III/a)	ij
26	LIA PUTRI ARISTI, S.A.N NIP. 19970713 202203 2 009	Analisis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	Penata Muda (III/a)	kl
27	MEI HANDIKA FITRIANI, S.A.B NIP. 19960511 202203 2 006	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda (III/a)	lm
28	NOVITA RELLYANI, S.Kom NIP. 19891104 202203 2 005	Administrator Database Kependudukan - Ahli Pertama	Penata Muda (III/a)	ln
29	MARENDRA RAMADANI, S.I.P NIP. 19930319 202203 1 003	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda (III/a)	lo
30	MUJIONO, S.I.P NIP. 19800830 200801 1 010	BENDAHARA	Penata Muda (III/a)	lp
31	AGUSTA ERVIANA NITK.597124012002D-11	PRAMU GEDUNG DAN KANTOR		lq
32	ALDILLA KARINA PUTRI, S.H NITK.597124012008D-11	OPERATOR SIAK		lr
33	ARUMI FATMAWATI, S.E NITK.597124012025D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		ls
34	BUDIMAN NITK.597124011001D-11	PETUGAS OPERASIONAL KENDARAAN DINAS		lt
35	DWI NUR PURNOMO SETO NITK.597124011003D-11	PRAMU GEDUNG DAN KANTOR		lu
36	EDWIN JUNANDA NITK.597124011019D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		lv
37	FAUZI NUR HIDAYAT, S.Kom NITK.597124011013D-11	TENAGA OPERASIONAL		lw
38	LIA LINDAWATI, S.E NITK.597124011013D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		lx
39	MARTINIA NUR FADILLAH, S.E NITK.597124012014D-11	TENAGA OPERASIONAL		ly
40	NORMA OKTAVIA, A.Md NITK.597124012038D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		Cuti Melahirkan

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

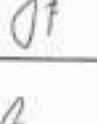
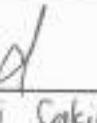
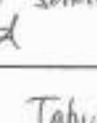
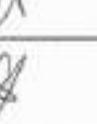
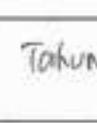
NO	NAMA/NIP	JABATAN	PANGKAT/GOL	TTD
61	AKHIRUL AKBAR, A.Md NITK.597124011005D-11	OPERATOR KOMPUTER		<i>al</i>
62	ANDIKA PERMANA, S.Pd NITK.597124011028D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		<i>Ata</i>
63	ARIA ADI SAPUTRA NITK.597124011006D-11	OPERATOR KOMPUTER		<i>Ad</i>
64	ARISTA RIRIYANTI NITK.597124012007D-11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

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

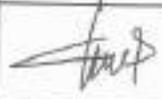
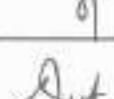


Syaripuddin, S.Sos., M.M
Pembina Tk I (IV/b)
NIP. 19730325 199202 1 001

DAFTAR HADIR RAPAT PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO
HARI / TANGGAL : Rabu, 09 Juli 2025

NO	NAMA / NIP	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 (PIAK) dan Pelayanan 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)	Cuti Sakit 
10	KOMARIATUNNUR, S.IP NIP. 19751004 199503 2 001	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Penata TK. I (III/d)	Cuti Tahunan 
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)	Cuti Tahunan 
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 (III/b)	Cuti Alasan Penting
22	SISBAGIO NIP. 19730603 200012 1 001	Pengadministrasi Kependudukan	Penata Muda (III/a)	f
23	SULIYANTO NIP. 19790425 200012 1 004	Pengadministrasi Umum	Penata Muda Tk. I (III/b)	Φ
24	SIGIT MARWANTO, S.E.I NIP. 19830124 200801 1 008	Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran	Penata Muda Tk. I (III/b)	.. b
25	INDAH MUSTIKA DEWI, S.A.N NIP. 19980908 202203 2 007	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda (III/a)	af
26	LIA PUTRI ARISTI, S.A.N NIP. 19970713 202203 2 009	Analisis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	Penata Muda (III/a)	la
27	MEI HANDIKA FITRIANI, S.A.B NIP. 19960511 202203 2 006	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda (III/a)	h
28	NOVITA RELLYANI, S.Kom NIP. 19891104 202203 2 005	Administrator Database Kependudukan - Ahli Pertama	Penata Muda (III/a)	ju
29	MARENDRA RAMADANI, S.I.P NIP. 19930319 202203 1 003	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penata Muda (III/a)	f
30	MUJIONO, S.I.P NIP. 19800830 200801 1 010	BENDAHARA	Penata Muda (III/a)	h
31	AGUSTA ERVIANA NITK.597124012002D-11	PRAMU GEDUNG DAN KANTOR		h
32	ALDILLA KARINA PUTRI, S.H NITK.597124012008D-11	OPERATOR SIAK		Ap
33	ARUMI FATMAWATI, S.E NITK.597124012025D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		i
34	BUDIMAN NITK.597124011001D-11	PETUGAS OPERASIONAL KENDARAAN DINAS		s
35	DWI NUR PURNOMO SETO NITK.597124011003D-11	PRAMU GEDUNG DAN KANTOR		f
36	EDWIN JUNANDA NITK.597124011019D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		us
37	FAUZI NUR HIDAYAT, S.Kom NITK.597124011013D-11	TENAGA OPERASIONAL		z
38	LIA LINDAWATI, S.E NITK.597124011013D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		Put
39	MARTINIA NUR FADILLAH, S.E NITK.597124012014D-11	TENAGA OPERASIONAL		h
40	NORMA OKTAVIA, A.Md NITK.597124012038D-11	PENGADMINISTRASI UMUM		Cuti Melahirkan

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

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

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



Syaripudin, S.Sos., M.M
Pembina Tk I (IV/b)
NIP. 19730325 199202 1 001



