



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III



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.

1.3Maksud 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 III Tahun 2025 yaitu 268 responden yang terdiri dari:

Tabel1.Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	140	52,24%
		Perempuan	128	47,77%
2	Usia (Tahun)	17-20	81	30,23%
		21-30	132	49,26%
		31-40	40	14,93%
		41-50	11	4,11%
		>50	4	1,50%
3	Pendidikan	SD Kebawah	1	0,32%
		SLTP	26	9,71%
		SLTA	184	68,67%
		DI,DII,DIII	38	14,18%
		SI	16	5,98%
		SII	3	1,12%
4	Jenis Pelayanan	3 IN 1	6	2,24%
		Akta Kelahiran	39	14,56%
		Akta Kematian	3	1,12%
		KIA	34	12,69%
		KTP	127	47,39%
		Mutasi	1	0,32%
		KK	57	21,27%

a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa laki-laki mendominasi partisipasi survei dengan jumlah 140 orang (52,24%), sedangkan perempuan berjumlah 128 orang (47,77%). Hal ini menunjukkan keterlibatan masyarakat dalam survei relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, meskipun sedikit lebih banyak berasal dari kelompok laki-laki.

b. Jumlah Responden Berdasarkan Usia (Tahun)

Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia 21–30 tahun dengan jumlah 132 orang (49,26%), diikuti oleh kelompok usia 17–20 tahun sebanyak 81 orang (30,23%). Sementara itu, responden usia 31–40 tahun berjumlah 40 orang (14,93%), usia 41–50 tahun sebanyak 11 orang (4,11%), dan usia di atas 50 tahun hanya 4 orang (1,50%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengikuti survei berada pada kelompok usia produktif muda.

c. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, responden terbanyak berasal dari lulusan SLTA dengan jumlah 184 orang (68,67%). Selanjutnya, responden berpendidikan DI/DII/DIII sebanyak 38 orang (14,18%), SLTP sebanyak 26 orang (9,71%), S1 sebanyak 16 orang (5,98%), S2 sebanyak 3 orang (1,12%), dan pendidikan SD ke bawah hanya 1 orang (0,32%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berpendidikan menengah.

d. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Pada aspek jenis pelayanan, responden terbanyak adalah pengguna layanan KTP dengan jumlah 127 orang (47,39%). Selanjutnya diikuti oleh layanan Kartu Keluarga (KK) sebanyak 57 orang (21,27%), Akta Kelahiran 39 orang (14,56%), dan Kartu Identitas Anak (KIA) 34 orang (12,69%). Sementara itu, layanan 3 in 1 diakses oleh 6 orang (2,24%), Akta Kematian 3 orang (1,12%), dan layanan Mutasi hanya 1 orang (0,32%). Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan dokumen kependudukan yang paling dominan adalah KTP dan KK.

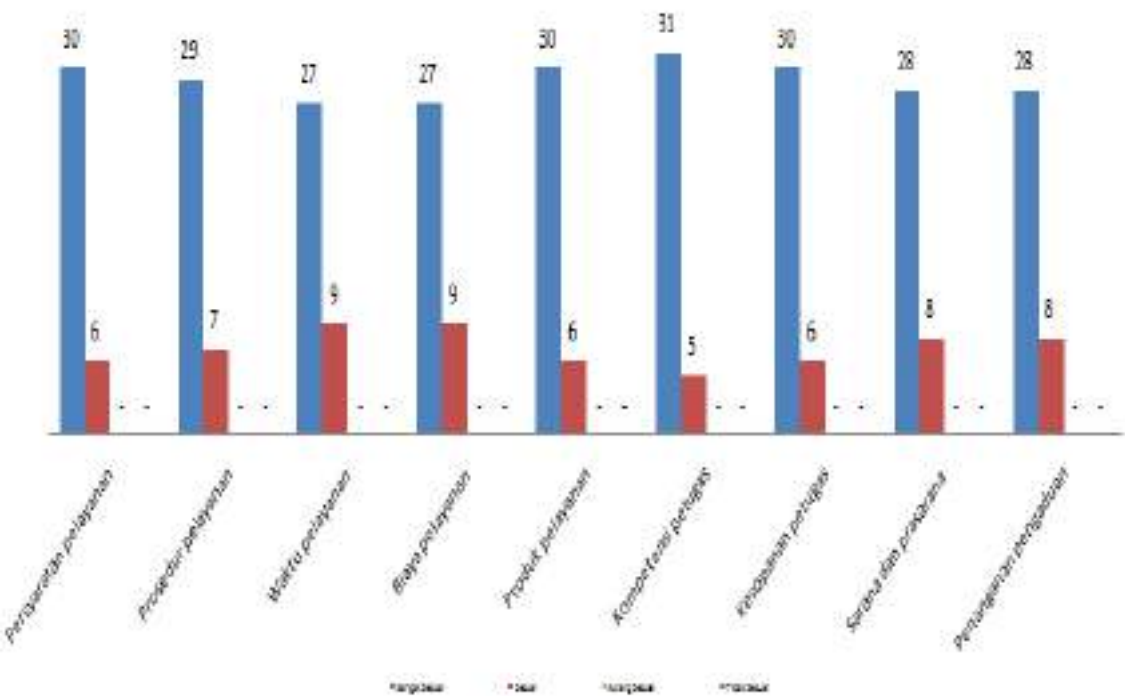
3.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari 268 responden yang mengisi survei, maka data tersebut dapat diolah menjadi indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel2.Hasil Pengolahan Data Kuisiomer

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	Skala												Jumlah Total Skor	Rata Rata Skor	Rata Rata Tertimbang
			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 penyantapan pelayanan dengan jenis pelayanan nya?	268	247	92	938	15	7	57	-	-	-	2	0	2	1047	3,91	0,43
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	268	245	91	930	21	8	63	-	-	-	2	0	2	1045	3,90	0,43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	268	243	91	972	21	9	63	-	-	-	2	0	2	1043	3,89	0,43
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang keajegan biaya/tarif dalam pelayanan?	268	246	92	934	26	7	68	-	-	-	2	0	2	1046	3,90	0,43
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian profil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	268	245	91	930	21	8	63	-	-	-	2	0	2	1045	3,90	0,43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	268	245	91	930	28	7	68	1	0	2	2	0	2	1044	3,80	0,43
7	Bagaimana pendapat saudara perihal petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	268	245	91	930	21	8	63	-	-	-	2	0	2	1045	3,90	0,43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	268	247	92	938	15	7	57	-	-	-	2	0	2	1047	3,91	0,43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan?	268	244	91	976	22	8	66	-	-	-	2	0	2	1044	3,90	0,43
Nilai Index																	3,90

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



a. Pengolahan Data Kuisisioner

1) Pertanyaan Mengenai Persyaratan

Untuk pertanyaan mengenai kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya dengan 268 responden didapatkan:

- 247 responden (92%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 19 responden (7%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- 2 responden (0%) memilih tidak sesuai, dengan bobot nilai 1.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 247 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 988
- 19 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 57
- 2 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (1) = 2
- Jumlah Nilai Unsur = $988 + 57 + 2 = 1.047$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.047 : 268 = 3,91$

NRR Tertimbang Unsur:

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

2) Pertanyaan Mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Untuk pertanyaan mengenai system, mekanisme dan prosedur dengan 268 responden didapatkan:

- 245 responden (93%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 21 responden (8%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- 2 responden (0%) memilih tidak sesuai, dengan bobot nilai 1.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 245 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 980
- 21 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 63
- 2 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (1) = 2
- Jumlah Nilai Unsur = $980 + 63 + 2 = 1.045$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.045 : 268 = 3,90$

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = $3,90 \times 0,11 = 0,43$

3) Pertanyaan Mengenai Waktu Penyelesaian

Untuk pertanyaan mengenai waktu penyelesaian dengan 268 responden didapatkan:

- 243 responden (93%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 23 responden (7%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- 2 responden (0%) memilih tidak sesuai, dengan bobot nilai 1.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 243 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 972
- 23 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 69
- 2 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (1) = 2
- Jumlah Nilai Unsur = $972+69+2 = 1.043$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.043 : 268 = 3,89$

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = $3,89 \times 0,11 = 0,43$

4) Pertanyaan Mengenai Biaya/Tarif

Untuk pertanyaan mengenai waktu penyelesaian dengan 268 responden didapatkan:

- 246 responden (92%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 20 responden (7%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- 2 responden (0%) memilih tidak sesuai, dengan bobot nilai 1.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 246 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 984
- 20 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 60
- 2 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (1) = 2
- Jumlah Nilai Unsur = $984+60+2 = 1.046$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.046 : 268 = 3,90$

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = $3,90 \times 0,11 = 0,43$

5) Pertanyaan Mengenai Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan

Untuk pertanyaan mengenai produk, spesifikasi dan jenis pelayanan dengan 268 responden didapatkan:

- 245 responden (93%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 21 responden (7%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- 2 responden (0%) memilih tidak sesuai, dengan bobot nilai 1.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 245 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 980
- 21 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 63
- 2 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (1) = 2
- Jumlah Nilai Unsur = $980+63+2= 1.045$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.045 : 268 = 3,90$

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = $3,90 \times 0,11 = 0,43$

6) Pertanyaan Mengenai Kompetensi Pelaksana

Untuk pertanyaan mengenai kompetensi pelaksana dengan 268 responden didapatkan:

- 245 responden (91%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 20 responden (7%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- 1 responden (0%) memilih kurang sesuai, dengan bobot nilai 2.
- 2 responden (0%) memilih tidak sesuai, dengan bobot nilai 1.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 245 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 980
- 20 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 60
- 1 responden kurang sesuai x nilai unsur pelayanan (2) = 2
- 2 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (1) = 2
- Jumlah Nilai Unsur = $980+60+2+2= 1.044$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.044 : 268 = 3,90$

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = $3,90 \times 0,11 = 0,43$

7) Pertanyaan Mengenai Perilaku Pelaksana

Untuk pertanyaan mengenai perilaku pelaksana dengan 268 responden didapatkan:

- 245 responden (92%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.

- 21 responden (8%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- 2 responden (0%) memilih tidak sesuai, dengan bobot nilai 1.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 245 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 980
- 21 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 63
- 2 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (1) = 2
- Jumlah Nilai Unsur = $980+63+2= 1.045$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.045 : 268 = 3,90$

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = $3,90 \times 0,11 = 0,43$

8) Pertanyaan Mengenai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk pertanyaan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan 268 responden didapatkan:

- 247 responden (94%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 19 responden (6%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- 2 responden (0%) memilih tidak sesuai, dengan bobot nilai 1.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 247 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 988
- 19 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 57
- 2 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (1) = 2
- Jumlah Nilai Unsur = $988 + 57 + 2 = 1.047$

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = $1.047 : 268 = 3,91$

NRR Tertimbang Unsur:

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

9) Pertanyaan Mengenai Sarana dan Prasarana

Untuk pertanyaan mengenai sarana dan prasarana dengan 268 responden didapatkan:

- 244 responden (95%) memilih sangat sesuai, dengan bobot nilai 4.
- 22 responden (5%) memilih sesuai, dengan bobot nilai 3.
- 2 responden (0%) memilih tidak sesuai, dengan bobot nilai 1.

Perhitungan Nilai Unsur dan Jumlah Nilai Unsur:

- 244 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 976
- 22 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 66
- 2 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (1) = 2
- Jumlah Nilai Unsur = 976 + 66 + 2 = 1.044

Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur:

- Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.044 : 268 = 3,90

NRR Tertimbang Unsur:

- Dengan bobot tertimbang unsure sebesar 0,11 maka:
- NRR Tertimbang = 3,90 x 0,11 = 0,43

b. Indeks per Unsur Pelayanan

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

Tabel3.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

Tabel4.Nilai Unsur, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NO	Unsur SKM	NRR Unsur	Nilai Unsur SKM	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3,91	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,90	A	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,89	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,90	A	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,90	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi pelaksana	3,90	A	Sangat Baik

7.	Perilaku pelaksana	3,90	A	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91	A	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,90	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.

Tabel5.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	0,43
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	0,43
Nilai Indeks		3,90

IKM = Jumlah NRR Tertimbang Unsur X Nilai Dasar

= 3,90 X 25

= 97,39

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro menunjukan nilai rata-rata tertimbang 3,90. Nilai ini dikalikan dengan nilai dasar 25 sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,39. 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 III Tahun 2025 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Diskdukcapil) Kota Metro memperoleh nilai IKM 97,39 yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi dan masuk kategori sangat baik.

Nilai SKM yang tinggi menunjukkan bahwa komunikasi pegawai dengan masyarakat sudah berjalan dengan baik. Namun untuk mempertahankannya, komunikasi harus terus diperkuat agar masyarakat merasa dilayani dengan ramah, jelas dan terbuka.

Selain itu keterbukaan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan berperan penting dalam menjaga publik. Transparansi yang konsisten akan mengurangi potensi keluhan dan meningkatkan kepuasan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro terus berkomitmen untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan memperkuat transparansi dan komunikasi. Seluruh prosedur dan persyaratan pelayanan disampaikan secara terbuka agar masyarakat mudah memperoleh informasi yang jelas dan pasti.

Langkah ini diharapkan tidak hanya mampu menjaga hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang sudah sangat baik, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik serta mendorong terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, transparan dan berkelanjutan.

Tabel6.Rencana Tindak Lanjut

No	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Publikasi Prosedur dan Persyaratan Pelayanan di Media Sosial	Triwulan IV	Bidang Dafduk, Capil dan PIAK

BAB V PENUTUP

Pada Triwulan III 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 97,39 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, Oktober 2025
Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



Ika Pusparini Anindita Jayasinga, S.H., M.H
Pemohon 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 diatas, 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 BSrE



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



**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
 (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/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 : 01/07/2025 s.d. 30/09/2025

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	32	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	3 IN 1
2	59	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
3	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
4	62	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
5	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
6	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
7	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
8	24	Perempuan	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
9	27	Laki-laki	S1	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
10	43	Perempuan	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
11	26	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
12	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
13	36	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
14	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
15	22	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
16	21	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
17	31	Laki-laki	D1, D3, D3	PNS/TNI/OLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
18	25	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
19	18	Laki-laki	D1, D3, D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	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		
20	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
21	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	METRO BARAT	KTP
22	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/OLRI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	METRO BARAT	KTP
23	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
24	23	Perempuan	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
25	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
26	25	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
27	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/OLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
28	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
29	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
30	23	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
31	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
32	20	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
33	19	Laki-laki	D1, D3, D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
34	27	Laki-laki	SLTA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA PERKAWINAN
35	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
36	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
37	26	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
38	23	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
39	21	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	3	3	3	3	2	4	4	3	METRO UTARA	KTP
40	17	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	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		
41	43	Perempuan	S1	Wiraswasta /Usaha	3	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
42	23	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
43	36	Perempuan	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
44	26	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
45	25	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
46	26	Perempuan	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KK
47	25	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
48	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
49	25	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
50	30	Laki-laki	SLTP	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
51	29	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
52	63	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
53	44	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	3	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
54	18	Laki-laki	SLTP	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
55	23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
56	25	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
57	25	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
58	24	Perempuan	D1, D3, D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
59	26	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
60	28	Laki-laki	SLTP	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
61	29	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
62	30	Perempuan	D1, D3, D3	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	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		
63	36	Perempuan	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KK
64	39	Perempuan	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
65	25	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KEMATIAN
66	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
67	31	Laki-laki	SD ke Bawah	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
68	40	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
69	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
70	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
71	27	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
72	33	Perempuan	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
73	26	Perempuan	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	3	4	3	3	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
74	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
75	23	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
76	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
77	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
78	25	Laki-laki	D1, D3, D3	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
79	24	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
80	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
81	30	Perempuan	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
82	34	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KK
83	27	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KK
84	25	Perempuan	D1, D3, D3	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN

[illegible]

[illegible]

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
129	43	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
130	31	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KIA
131	22	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
132	21	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KK
133	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
134	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
135	21	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KTP
136	18	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
137	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
138	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
139	31	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
140	25	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
141	23	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
142	19	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
143	36	Perempuan	D1, D3, D3	PNS/TNI/POLERI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
144	21	Perempuan	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
145	19	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
146	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
147	21	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KIA
148	34	Perempuan	D1, D3, D3	PNS/TNI/POLERI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
149	26	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
150	27	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta /Usaha	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		
151	19	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
152	20	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
153	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
154	21	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	3 IN 1
155	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
156	36	Laki-laki	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
157	32	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
158	23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	3 IN 1
159	22	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
160	19	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KK
161	27	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	3 IN 1
162	23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
163	18	Laki-laki	D1, D3, D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
164	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
165	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
166	19	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
167	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
168	36	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
169	24	Perempuan	D1, D3, D3	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
170	21	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
171	26	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
172	25	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP

[illegible]

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
195	43	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
196	27	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
197	30	Perempuan	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KIA
198	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
199	19	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
200	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
201	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
202	20	Perempuan	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
203	22	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KIA
204	29	Perempuan	D1, D3, D3	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
205	30	Perempuan	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
206	46	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO BARAT	KTP
207	46	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
208	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
209	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
210	25	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
211	21	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
212	24	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
213	19	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KIA
214	35	Perempuan	S1	Wiraswasta /Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KIA
215	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
216	27	Perempuan	D1, D3, D3	PNS/TNI/OLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3	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		
217	31	Laki-laki	SLTA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KK
218	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
219	31	Laki-laki	D1, D3, D3	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
220	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
221	26	Perempuan	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KK
222	24	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KIA
223	22	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
224	35	Laki-laki	SLTA	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
225	37	Perempuan	D1, D3, D3	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
226	26	Laki-laki	D1, D3, D3	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
227	21	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
228	25	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	3	4	3	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
229	24	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KK
230	31	Laki-laki	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
231	31	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KK
232	25	Perempuan	D1, D3, D3	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
233	41	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
234	21	Perempuan	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK
235	25	Laki-laki	D1, D3, D3	Petani	3	3	3	3	4	3	3	4	4	METRO TIMUR	KTP
236	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
237	26	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KK
238	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KK

[illegible]

No Responden	Umur / Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		
261	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KTP
262	23	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
263	25	Laki-laki	D1, D3, D3	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
264	21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
265	35	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
266	24	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KK
267	21	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	4	3	3	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
268	23	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO PUSAT	KTP

Jumlah Responden : 268
SKM Unit Pelayanan : 97.39



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, 29 September 2025

Nomor : 400.12/ E018-251703/D-11/2025
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 September dan Triwulan III Tahun 2025, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 01 Oktober 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

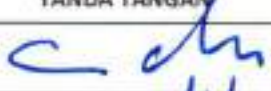
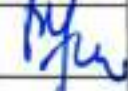
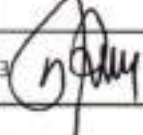
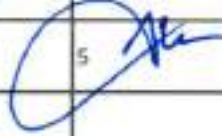
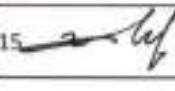
Catatan :

- 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



DAFTAR HADIR
RAPAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Hari/Tanggal : 2025
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	IFA PUGPARINI	ICADIS	1 
2	Syaipuddin	Sekretaris	2 
3	Derry Pandj. k	Kabid PIak & PD	3 
4	Khunmahwati	Kabid zlatduli	4 
5	Asih	Kabid CapL	5 
6	Sri Hartati	Amelis Ketrisehan	6 
7	RIKE PRISTHA	Amelis Kependudukan	7 
8	Art Sitawati	SEAK Ahli Muda	8 
9	HANIPAH	SEAK AHLI MUDA	9 
10	M. Rizafri . S .	SEAK ahli Muda	10 
11	Edy Chandra	Staf.	11 
12	Swinni	SPM	12 
13	Anton Nugroho	SEAK	13 
14	Natindri Haris	OTK	14 
15	Marendra Ramadani	Staf.	15 
16	Mei Handika	Analisis Kependudukan	16 

Metro,
Kabid PIak

2025



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

TRIWULAN III Tahun 2025

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat bulan Triwulan III 2025 sebanyak 268 responden:

- Untuk pertanyaan I mengenai persyaratan pelayanan, 247 responden memilih sangat sesuai, 19 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 245 responden memilih sangat sesuai, 21 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 243 responden memilih sangat sesuai, 23 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 246 responden memilih sangat sesuai, 20 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 245 responden memilih sangat sesuai, 21 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 245 responden memilih sangat sesuai, 20 responden memilih sesuai, 1 responden memilih kurang sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 245 responden memilih sangat sesuai , 21 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 247 responden memilih sangat sesuai 19 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 244 responden memilih sangat sesuai 22 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.

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

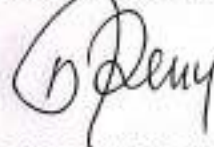
IKM	=	Nilai Index X Nilai Dasar
		3,90 X 25
		97.39

Nilai indeks kepuasan masyarakat bulan Triwulan III yaitu 97,39 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:

- Memberikan pelayanan cepat, tepat dan ramah.
- Menyampaika informasi pelayanan secara terbuka, jelas dan mudah dipahami.

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 III 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 III 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 III Tahun 2025

No	Unsur	NRR Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,91	97,75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,90	97,50	A
3	Waktu Penyelesaian	3,89	97,25	A
4	Biaya/Tarif	3,90	97,50	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,90	97,50	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,90	97,50	A
7	Perilaku Pelaksana	3,90	97,50	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,91	97,75	A
9	Sarana dan Prasarana	3,90	97,50	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.

Namun demikian, meskipun hasil yang diperoleh sudah tinggi, pemeliharaan dan peningkatan kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, diperlukan strategi keberlanjutan tidak hanya melalui evaluasi rutin, tetapi juga dengan memperkuat transparansi informasi melalui publikasi prosedur pelayanan di media social. Langkah ini diharapkan dapat memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan disdukcapil. 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	Publikasi Prosedur dan Persyaratan Pelayanan di Media Sosial	Triwulan IV	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	Publikasi Prosedur dan Persyaratan Pelayanan di Media Sosial	Sudah	Publikasi prosedur dan persyaratan diharapkan dapat membuat masyarakat lebih mudah mengakses informasi lengkap mengenai prosedur dan persyaratan sehingga meningkatkan kepercayaan publik dan mempercepat proses persiapan sebelum mengajukan permohonan, Dilakukan pada tanggal 13 Oktober 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, Oktober 2025
Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Metro



dh
(K) Ruspanti Anindita Jayasinga, S.H., M.H
Pemerintah T&T (W/b)
NIP. 19900514 200212 2 005

POSTINGAN DI FACEBOOK



Dinas Dukcapil Kota Metro

Diterbitkan oleh Feby

- Baru saja · 🌐

✕

SOP Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- ✔ SOP KK Perubahan Karena Penambahan Anggota Keluarga Karena Kelahiran
- ✔ SOP KK baru
- ✔ SOP KK Karena Perubahan Biodata Anggota Keluarga?
- ✔ SOP KK Perubahan Karena Pengurangan Kematian/Pindah Anggota Keluarga
- ✔ SOP KK Perubahan Karena Penambahan Anggota Keluarga Untuk Menumpang
- ✔ SOP Penerbitan KK Hilang/Rusak
- ✔ SOP KK Online

PERUBAHAN KARENA PENAMBAHAN ANGGOTA KELUARGA KARENA KEL



SOP KARTU KELUARGA BARU



SOP KK PERUBAHAN KARENA PENAMBAHAN ANGGOTA KELUARGA UNTUK MENUMPANG



SOP KK PERUBAHAN KARENA PENGURANGAN KEMATIAN/PINDAH ANGGOTA KELUARGA





Komentari sebagai Dinas Dukcapil Kota Metro

👍 👎 💬 📄 🔖

100% 10:00

Dinas Dukcapil K...

Dukcapil K...

Syarat membuat KIA usia 0-5 tahun

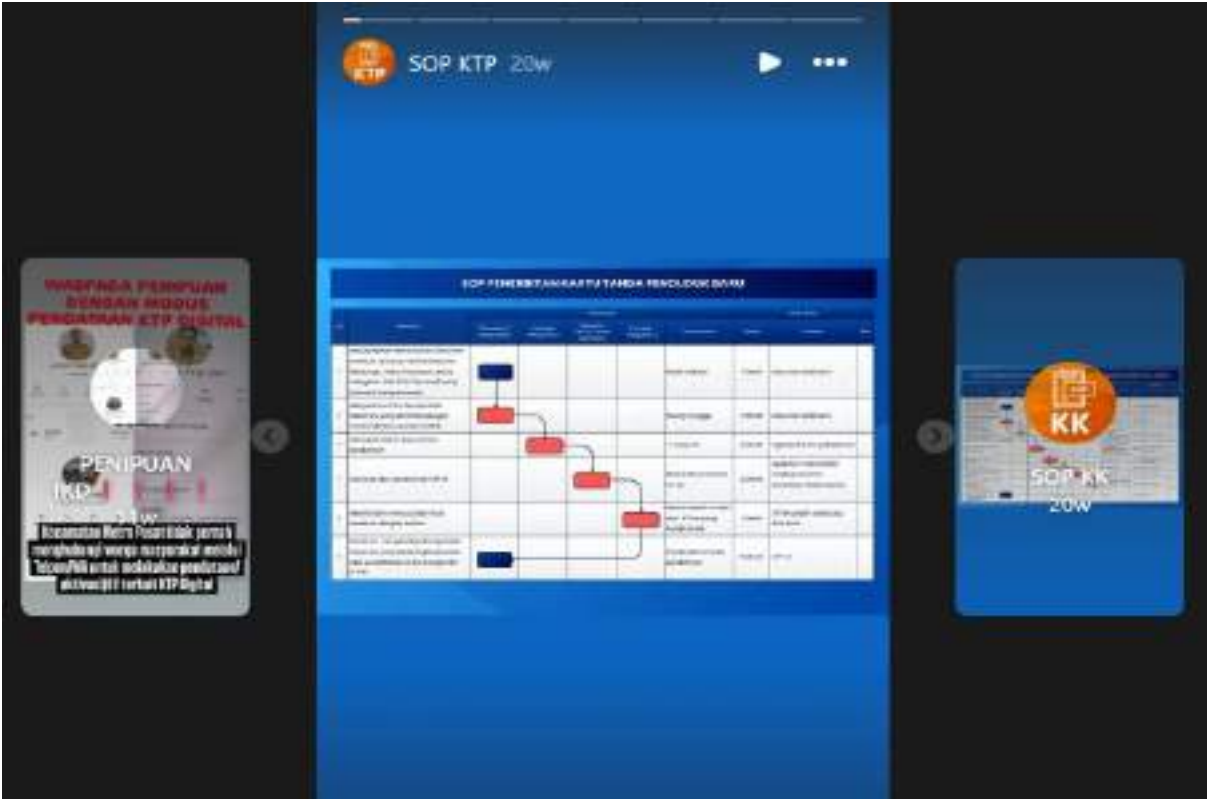
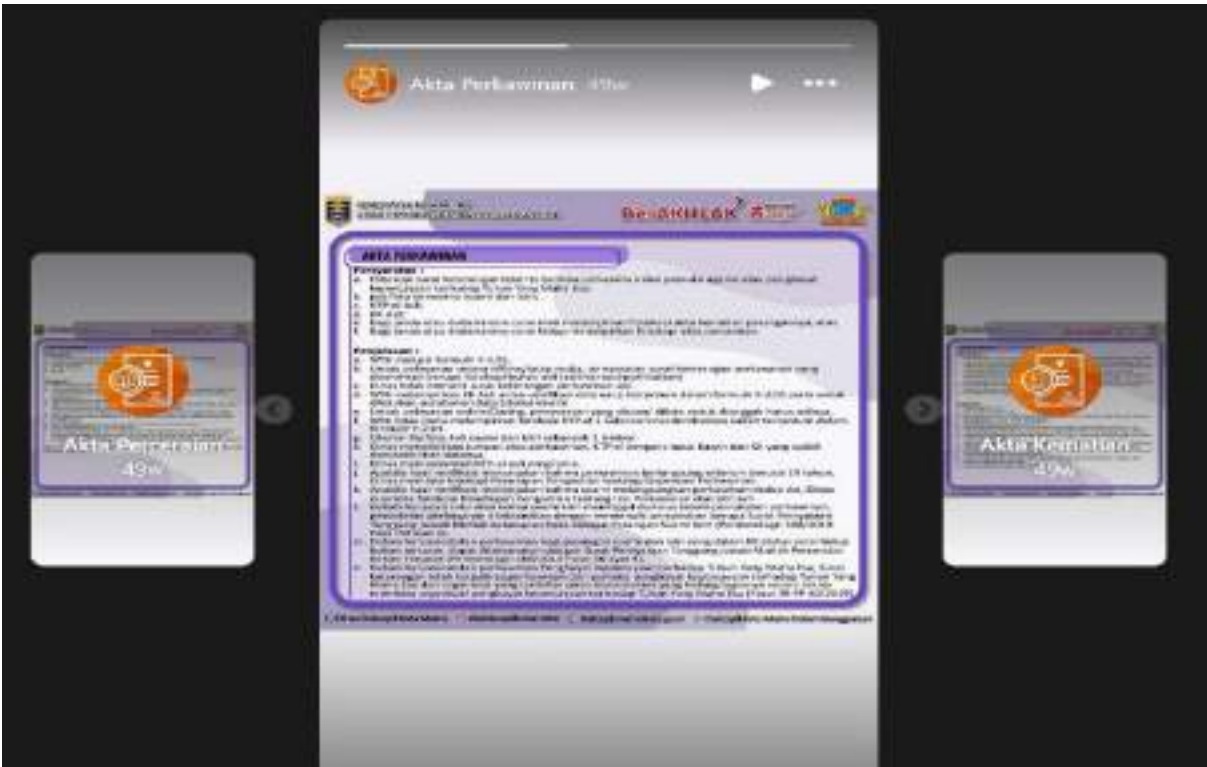
Berkas dan Surat Kelahiran/akutannya dengan memfoto

- ✓ Fotocopy Kartu Keluarga (KK) Gunung Turi
- ✓ Fotocopy Akta Kelahiran
- ✓ Fotocopy KTP Gunung Turi

@dukcapil.kg dukcapil.kg @dukcapil.kg

48 pemirsa

POSTINGAN DI INSTAGRAM



POSTINGAN DI WEBSITE

