



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I



082280125386



DISDUKCAPILKOMET@GMAIL.COM



DINASDUKCAPILKOTAMETRO



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 Maret 2026

Nomor : 400.12/E018-26563/D10/2025
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 Triwulan I dan Bulan Maret Tahun 2026, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 01 April 2026

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 : 2026
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	IKA PUGPARINI	KADIS	1 
2	Syanipuddin	Sekretari	2 
3	Derry Pandji Le.	Kabid PIAB & PD	3 
4	Asri	Kabid Capi	4 
5	Murmuwati	Kabid Jafdeu	5 
6	RIKE PRISMA	STAF	6 
7	Anton Nugroho	JFAK	7 
8	Mylizatri Setianingsih	JFAK	8 
9	I nyoman Canya.k	JFAK	9 
10	Ari Setiawati	JFAK	10 
11	Komariaturnur	Kasubbag Umum & Kepeg	11 
12	Eka Setiawati	Staf	12 
13	STAF PRASETYA	JF ASDMA	13 
14	Nasimelwi Habib	STAF	14 
15	Benny Rachmanda P.	Staf	15 
16	Novita - Rellyani	ADB	16 

Metro, 2026
Kabid PIAB



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

Evaluasi Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan I Tahun 2026

I. Pelaksanaan Rapat :

Hari / Tanggal : Rabu, 01 April 2026
 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 I Tahun 2026 dihasilkan dalam tabel berikut :

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsur	NRR Unsur	NRR Tertimbang Unsur
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	204	195	96	780	9	4	27	-	-	-	-	-	-	807	3.96	0.44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	204	191	94	764	12	6	36	1	0	2	-	-	-	802	3.93	0.44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	204	186	91	744	17	8	51	1	0	2	-	-	-	797	3.91	0.43
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	204	202	99	808	1	0	3	1	0	2	-	-	-	813	3.99	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	204	190	93	760	14	7	42	-	-	-	-	-	-	802	3.93	0.44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	204	188	92	752	16	8	48	-	-	-	-	-	-	800	3.92	0.44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	204	186	91	744	18	9	54	-	-	-	-	-	-	798	3.91	0.43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	204	187	92	748	17	8	51	-	-	-	-	-	-	799	3.92	0.43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	204	201	99	804	3	1	9	-	-	-	-	-	-	813	3.99	0.44
Nilai Index																	3.93

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat bulan Triwulan I 2026 sebanyak 204 responden:

- Untuk pertanyaan 1 mengenai persyaratan pelayanan, 195 responden memilih sangat sesuai dan 9 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 191 responden memilih sangat sesuai, 12 responden memilih sesuai dan 1 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 186 responden memilih sangat sesuai, 17 responden memilih sesuai dan 1 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 202 responden memilih sangat sesuai, 1 responden memilih sesuai dan 1 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 190 responden memilih sangat sesuai dan 14 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 188 responden memilih sangat sesuai dan 16 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 186 responden memilih sangat sesuai dan 18 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 187 responden memilih sangat sesuai dan 17 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 201 responden memilih sangat sesuai dan 3 responden memilih sesuai.

Berdasarkan hasil pengisian survei kepuasan masyarakat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026 dapat di hitung sebagai berikut:

<i>IKM</i>	<i>Nilai Index X Nilai Dasar</i>
	<i>3,93 X 25</i>
	<i>98.36</i>

Nilai indeks kepuasan masyarakat Triwulan I yaitu 98,36 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:
- Mengajak masyarakat untuk memberikan masukan, saran, dan partisipasi aktif dalam evaluasi layanan
 - Menganalisis hasil survei secara rutin untuk mengetahui kekuatan yang perlu dipertahankan dan kelemahan yang perlu diperbaiki.

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



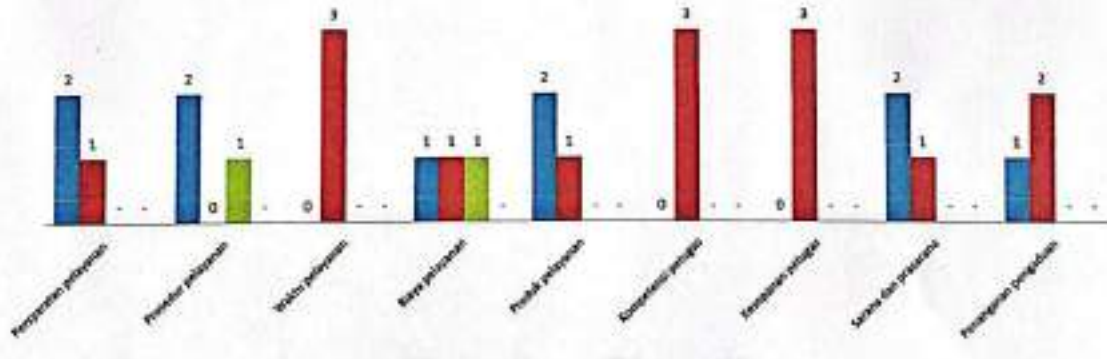
Derry Handji Kesuma, SE
Pembina (IV/a)
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN JANUARI 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responen	SKM												Jumlah Nilai Uraur	IKM Uraur	NPS Terbimbing Uraur	
			Banyak Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai						
			Jumlah	%	Nilai Uraur	Jumlah	%	Nilai Uraur	Jumlah	%	Nilai Uraur	Jumlah	%	Nilai Uraur				
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya?	25	22	88	88	3	12	9	-	-	-	-	-	-	97	3.88	0.43	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	25	23	92	92	1	4	3	1	-	2	-	-	-	97	3.88	0.43	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang keoptimalan waktu dalam memberikan pelayanan?	25	14	56	56	11	44	33	-	-	-	-	-	-	89	3.56	0.40	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/ tarif dalam pelayanan?	25	23	92	92	1	4	3	1	-	2	-	-	-	97	3.88	0.43	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	25	21	84	84	4	16	12	-	-	-	-	-	-	96	3.84	0.43	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	25	17	68	68	8	32	24	-	-	-	-	-	-	92	3.68	0.41	
7	Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	25	15	60	60	10	40	30	-	-	-	-	-	-	90	3.60	0.40	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	25	21	84	84	4	16	12	-	-	-	-	-	-	96	3.84	0.43	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan/pengaduan pengguna layanan?	25	23	92	92	2	8	6	-	-	-	-	-	-	98	3.92	0.44	
Nilai Index																		3.78

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3,44 X 25
= 84,57

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



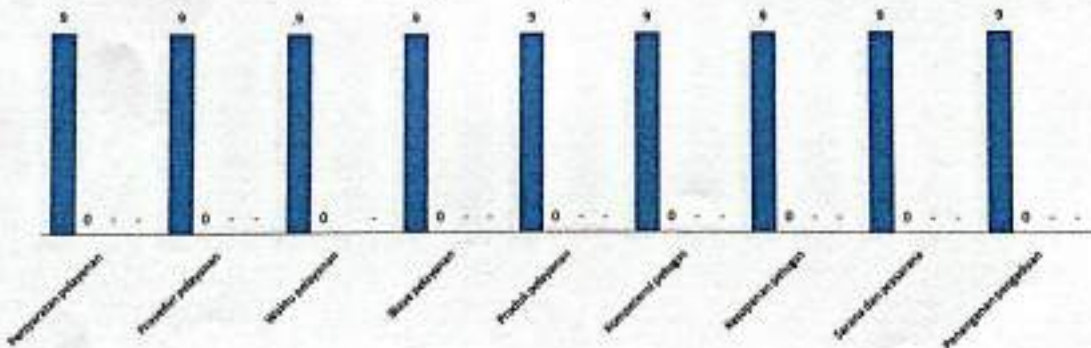
Metro, 02 Februari 2026
Kebid. Pengelolaan Informasi Administrasi,
Kelembagaan dan Pemanfaatan Data
Derry Pandji Kesuma
DERRY PANDJI KESUMA, SE
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
Bulan Februari 2026

No	URAIAN PERTANYAAN	Jumlah Responden	SAM												Jumlah SKM Dasar	SKM Dasar	KPI Tertimbang Dasar
			Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	100	94	94	378	6	6	18	-	-	-	-	-	-	394	3.94	0.44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang keseluruhan prosedur pelayanan di unit ini?	100	91	91	364	9	9	27	-	-	-	-	-	-	391	3.91	0.43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	100	93	93	372	6	6	18	1	1	2	-	-	-	392	3.92	0.44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?	100	100	100	400	0	0	0	-	-	-	-	-	-	400	4.00	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tertera di dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	100	91	91	364	9	9	27	-	-	-	-	-	-	391	3.91	0.43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan/kenyamanan petugas dalam pelayanan?	100	93	93	372	7	7	21	-	-	-	-	-	-	393	3.93	0.44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait keamanan dan keramahan?	100	92	92	368	8	8	24	-	-	-	-	-	-	392	3.92	0.44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	100	89	89	356	11	11	33	-	-	-	-	-	-	389	3.89	0.43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang peningkatan/pengaduan pengaduan layanan?	100	99	99	396	1	1	3	-	-	-	-	-	-	399	3.99	0.44
Nilai Index																3.93	

$IKM = \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar}$
 $= 3.93 \times 25$
 $= 98.25$

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 02 Merat 2026
 Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
 Kepondokan dan Pemanfaatan Data

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

3. Untuk mempertahankan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah sangat baik, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:
- Memastikan SOP tetap dijalankan sesuai dengan standar.
 - Memberikan reward kepada pegawai yang memiliki kinerja pelayanan terbaik.

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



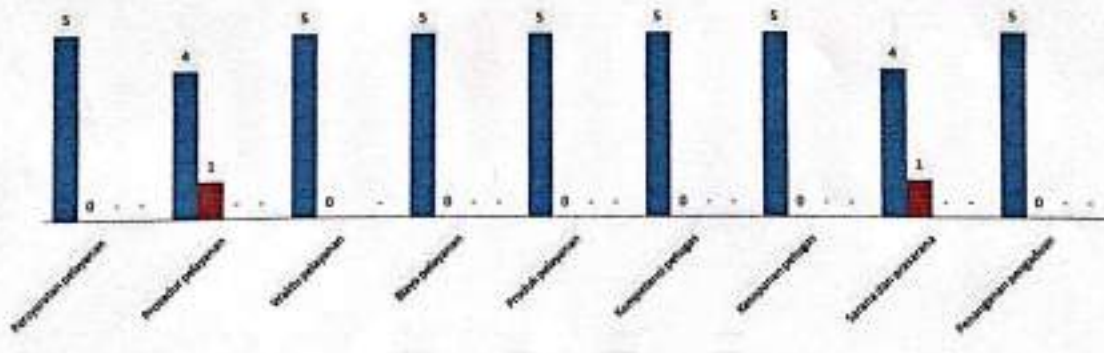
Derry Pandji Kesuma, SE
Penata Tk I (III/d)
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN MARET 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Dasar	Nilai Dasar	IKM (Perbandingan Nilai)	
			Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Tidak Baik						
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar				
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	79	79	100	316	0	0	0	-	-	-	-	-	-	316	4.00	0.44	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	79	77	97	308	2	3	8	-	-	-	-	-	-	314	3.97	0.44	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecapaian waktu dalam memberikan pelayanan?	79	79	100	316	0	0	0	-	-	-	-	-	-	316	4.00	0.44	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/kali dalam pelayanan?	79	78	100	316	0	0	0	-	-	-	-	-	-	316	4.00	0.44	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	79	78	99	312	1	1	3	-	-	-	-	-	-	315	3.99	0.44	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	79	78	99	312	1	1	3	-	-	-	-	-	-	315	3.99	0.44	
7	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	79	79	100	316	0	0	0	-	-	-	-	-	-	316	4.00	0.44	
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	79	77	97	308	2	3	8	-	-	-	-	-	-	314	3.97	0.44	
9	Bagaimana pendapat saudara tentang pemangiran/pengalihan pengguna layanan?	79	79	100	316	0	0	0	-	-	-	-	-	-	316	4.00	0.44	
Nilai Index																		3.99

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3,99 X 25
= 99,75

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 01 April 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

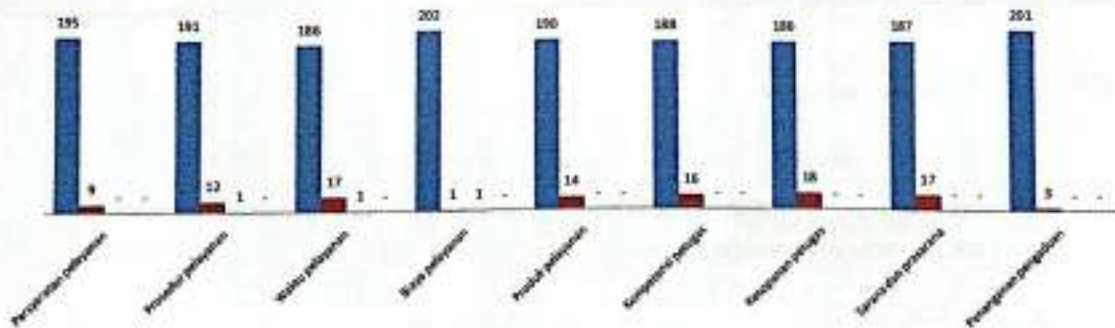
Derry Pandji Kesuma
Derry Pandji Kesuma, SE
Pembina
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Pertanyaan	SKM												Jumlah Nilai Dasar	Nilai Vektor	Nilai Tertimbang Unsur
			Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	204	195	96	780	9	4	27	-	-	-	-	-	-	807	3,96	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	204	191	94	764	12	6	36	1	0	2	-	-	-	802	3,93	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	204	186	91	744	17	8	51	1	0	2	-	-	-	797	3,91	0,43
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang keajiparan karyawan dalam pelayanan?	204	202	99	808	1	0	3	1	0	2	-	-	-	813	3,99	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan online yang tersedia dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	204	190	93	760	14	7	42	-	-	-	-	-	-	802	3,93	0,44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	204	188	92	752	16	8	48	-	-	-	-	-	-	800	3,92	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan ketertarikan?	204	186	91	744	18	9	54	-	-	-	-	-	-	798	3,91	0,43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	204	187	92	748	17	8	51	-	-	-	-	-	-	799	3,92	0,43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang peningkatan pengabdian pengguna layanan?	204	201	99	804	3	1	9	-	-	-	-	-	-	813	3,99	0,44
Nilai Index																	3,93

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3,93 X 25
= 98,36

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 01 April 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

Derry Pandji Kesuma
Derry Pandji Kesuma, SE
Pembina
NIP. 19780917 200212 1 001





