



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BULAN JANUARI



 **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, 02 Januari 2026

Nomor : 400.12/E018-26203/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 Januari Tahun 2026, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 03 Februari 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	Murwawati	Kabid Jafdeu	5 
6	RIKE PRISMA	STAF	6 
7	Anton Nugroho	JFAK	7 
8	Mylizatri Setianingsih	JFAK	8 
9	I nyoman Cahya.k	JFAK	9 
10	Ari Setiawati	JFAK	10 
11	Komariatunnur	Kasubbag Umum & Kepug	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)

Bulan Januari Tahun 2026

I. Pelaksanaan Rapat :

Hari / Tanggal : Selasa, 02 Februari 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) Bulan Januari Tahun 2026 dihasilkan dalam tabel berikut :

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	MRR Unsor	NRI Testimoni 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 peyamanannya?	25	22	88	88	3	12	9	-	-	-	-	-	-	97	3,88	1,43
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang prosedur prosedur pelayanan di unit ini?	25	23	92	92	1	4	3	1	-	2	-	-	-	97	3,88	1,43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	25	14	56	56	11	44	33	-	-	-	-	-	-	89	3,56	1,40
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban membayar dalam pelayanan?	25	23	92	92	1	4	3	1	-	2	-	-	-	97	3,88	1,43
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	1,43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/keampuan petugas dalam pelayanan?	25	17	68	68	8	32	24	-	-	-	-	-	-	92	3,68	1,41
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	25	15	60	60	10	40	30	-	-	-	-	-	-	90	3,60	1,40
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	25	21	84	84	4	16	12	-	-	-	-	-	-	96	3,84	1,43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	25	23	92	92	2	8	6	-	-	-	-	-	-	98	3,92	1,44
Nilai Index																	1,78

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat bulan Januari 2026 sebanyak 25 responden:

- Untuk pertanyaan 1 mengenai persyaratan pelayanan, 22 responden memilih sangat sesuai dan 3 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 23 responden memilih sangat sesuai, 1 responden memilih sesuai dan 1 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 14 responden memilih sangat sesuai dan 11 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 23 responden memilih sangat sesuai, 1 responden memilih sesuai dan 1 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 21 responden memilih sangat sesuai dan 4 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 17 responden memilih sangat sesuai dan 8 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 15 responden memilih sangat sesuai dan 10 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 21 responden memilih sangat sesuai dan 7 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 23 responden memilih sangat sesuai dan 2 responden memilih sesuai.

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

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,44 \times 25 \\ &= 94,57 \end{aligned}$$

Nilai indeks kepuasan masyarakat bulan Januari yaitu 94,57 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:
- Menindaklanjuti saran dan masukan masyarakat setiap kritik dan saran dari hasil SKM dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan meskipun nilai kepuasan sudah tinggi.
 - Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas melalui pembinaan, pelatihan, dan evaluasi berkala agar petugas tetap ramah, responsif, dan memahami kebutuhan masyarakat.

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



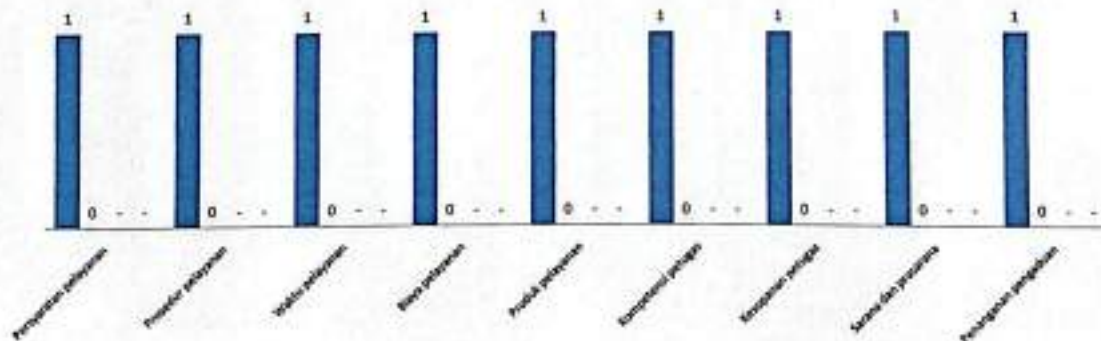
Derry Pandji Kesuma, SE
Penata Tk I (III/d)
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 01 s.d 02 Januari 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	RPR Unsor	Nilai Tertimbang Unsor
			Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapatan waktu dalam memberikan pelayanan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kenorotuin petugas dalam pelayanan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasana?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
Nilai Index																	4,00

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 4,00 X 25
= 99,90

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 19 Januari 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

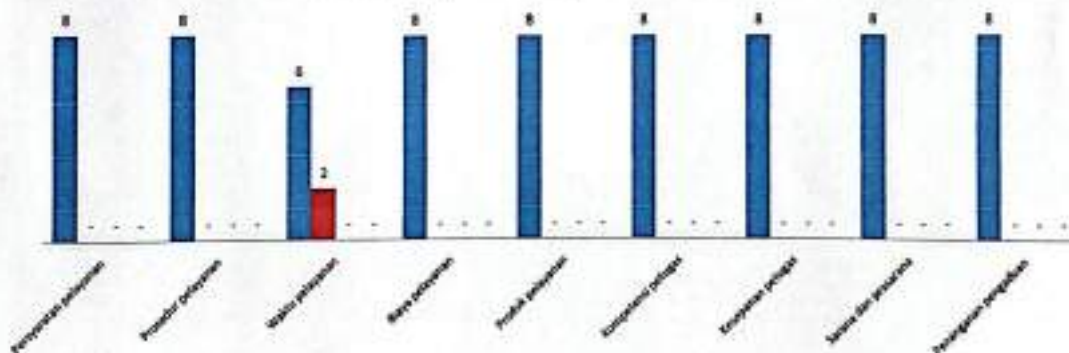
Derry
DERRY PANDJI KESUMA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 05 s.d 09 Januari 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Total (Skor)	Nilai Dasar	Nilai Pemenuhan (Skor)
			Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Usual	Jumlah	%	Nilai Usual	Jumlah	%	Nilai Usual	Jumlah	%	Nilai Usual			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	8	8	100	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	8	8	100	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	8	8	75	24	2	25	8	-	-	-	-	-	-	30	3,75	0,42
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?	8	8	100	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8	8	100	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	8	8	100	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapian dan keramahan?	8	8	100	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	8	8	100	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	8	8	100	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
Nilai Index																	3,97

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 4,00 X 25
= 99,21

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 12 Januari 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

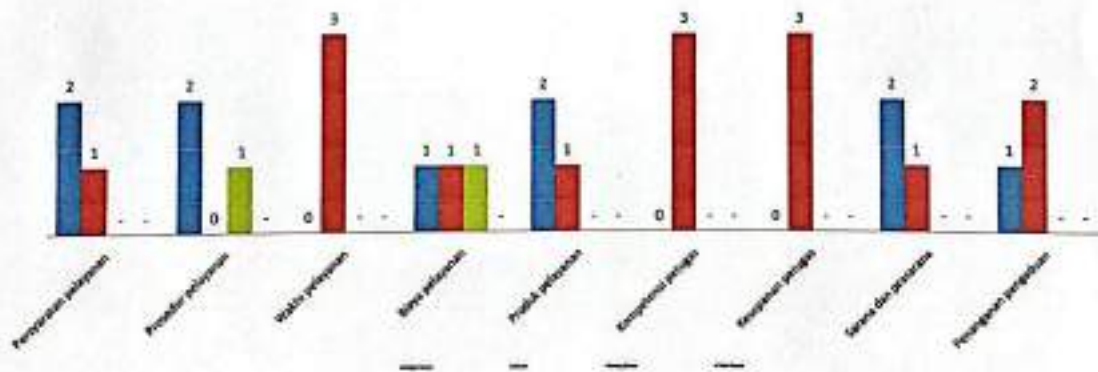
Derry Sandji Kesuma
DERRY SANDJI KESUMA, SS
Penata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 12 s.d 16 Januari 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Total	SKM unsur	IKM 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 kesesuaian pelayanan pelanggan dengan jenis pelayatannya?	3	2	67	8	1	33	3	-	-	-	-	-	-	11	3,67	0,41
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3	2	67	8	0	0	0	1	-	2	-	-	-	10	3,33	0,37
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam menbitkan pelayanan?	3	0	0	0	3	100	9	-	-	-	-	-	-	9	3,00	0,33
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/ tarif dalam pelayanan?	3	1	33	4	1	33	3	1	-	2	-	-	-	9	3,00	0,33
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3	2	67	8	1	33	3	-	-	-	-	-	-	11	3,67	0,41
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	3	0	0	0	3	100	9	-	-	-	-	-	-	9	3,00	0,33
7	Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3	0	0	0	3	100	9	-	-	-	-	-	-	9	3,00	0,33
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3	2	67	8	1	33	3	-	-	-	-	-	-	11	3,67	0,41
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan?	3	1	33	4	2	67	6	-	-	-	-	-	-	10	3,33	0,37
Nilai Index																	3,29

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3,29 X 25
= 82,23

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 19 Januari 2026
Kabd Pengelolaan Informasi Administrasi
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

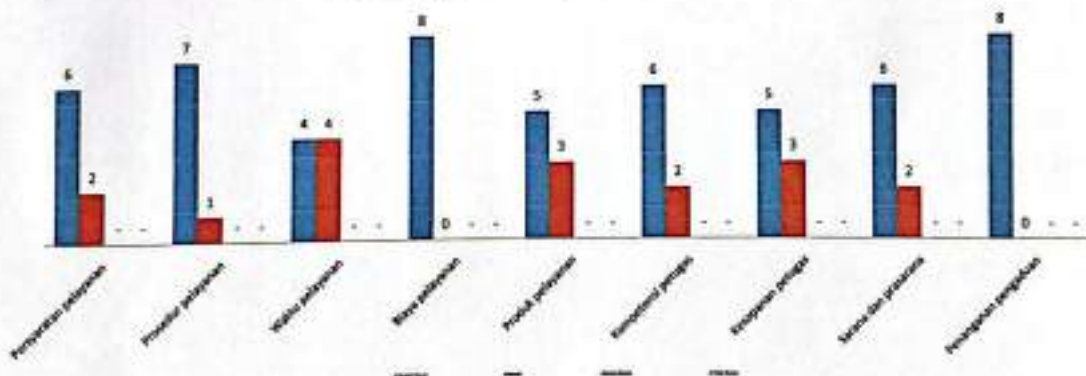
Derry Pandji Kesuma
DERRY PANDE KESUMA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 19 s.d 23 Januari 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai	Nilai Dasar	Nilai Tertimbang
			Bangat Baik			Baik			Kurang Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya?	8	6	75	24	2	25	6	-	-	-	-	-	-	30	3,75	0,42
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	8	7	88	28	1	13	3	-	-	-	-	-	-	31	3,88	0,43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	8	4	50	18	4	50	12	-	-	-	-	-	-	28	3,50	0,39
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/di dalam pelayanan?	8	8	100	32	0	0	0	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	8	5	63	20	3	38	9	-	-	-	-	-	-	29	3,63	0,40
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	8	6	75	24	2	25	6	-	-	-	-	-	-	30	3,75	0,42
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kepatuhan dan keramahan?	8	5	63	20	3	38	9	-	-	-	-	-	-	29	3,63	0,40
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	8	6	75	24	2	25	6	-	-	-	-	-	-	30	3,75	0,42
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	8	8	100	32	0	0	0	-	-	-	-	-	-	32	4,00	0,44
Nilai Index																3,76	

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3,76 X 25
= 94,00

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 26 Januari 2026
Kabid Pengolahan Informasi Administrasi
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

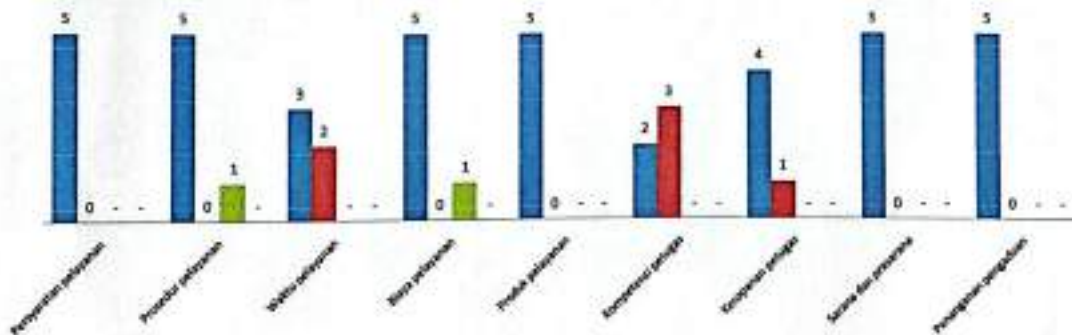
Derry Pandji Kesuma
DERRY PANDJI KESUMA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19790917.200212.1.001

LAPORAN SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
Tanggal 26 s/d 30 Januari 2025

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Total Skor	Nilai Dasar	Nilai Tertimbang Unsur
			Sangat Baik			Baik			Kurang Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya?	5	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	5	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	5	3	60	12	2	40	8	-	-	-	-	-	-	18	3,60	0,40
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya? dalam pelayanan?	5	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	5	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	5	2	40	8	3	60	9	-	-	-	-	-	-	17	3,40	0,36
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	5	1	20	4	4	80	12	-	-	-	-	-	-	16	3,20	0,36
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	5	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	5	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
Nilai Index																3,80	

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3,80 X 25
= 94,91

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 02 Februari 2025
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

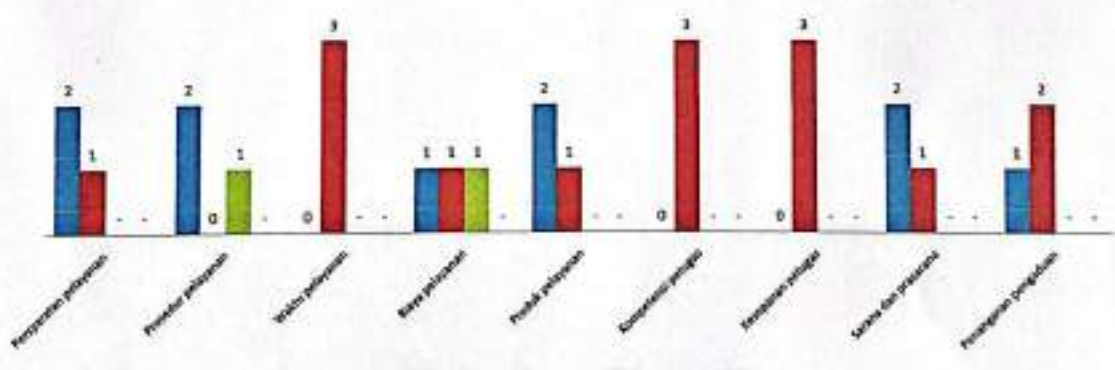
Derry Pandji Kresuma
DERRY PANDJI KRISUMA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19790917 200212 1 001

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 tentang perilaku 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



