



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BULAN MARET**

## **TAHUN 2026**



 **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](mailto: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	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	Komariaturnur	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 Maret 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) Bulan Maret 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 pelayanan?	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	6	-	-	-	-	-	-	314	3.97	0.44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	79	79	100	316	0	0	0	-	-	-	-	-	-	316	4.00	0.44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	79	79	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 perilaku petugas 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	6	-	-	-	-	-	-	314	3.97	0.44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	79	79	100	316	0	0	0	-	-	-	-	-	-	316	4.00	0.44
<b>Nilai Index</b>																	<b>3.99</b>

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat bulan Maret 2026 sebanyak 79 responden:

- Untuk pertanyaan 1 mengenai persyaratan pelayanan, 79 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 77 responden memilih sangat sesuai dan 2 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 79 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 79 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 78 responden memilih sangat sesuai dan 1 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 78 responden memilih sangat sesuai dan 1 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 79 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 77 responden memilih sangat sesuai dan 2 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 79 responden memilih sangat sesuai.

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

<b><i>IKM</i></b>	<b><i>Nilai Index X Nilai Dasar</i></b>
	<b><i>3,99 X 25</i></b>
	<b><i>99.69</i></b>

Nilai indeks kepuasan masyarakat bulan Maret yaitu 99,69 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:
- Melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap hasil SKM untuk mengetahui potensi perbaikan
  - Menindaklanjuti setiap keluhan dan saran masyarakat dengan cepat, tepat, dan solutif emberikan reward kepada pegawai yang memiliki kinerja pelayanan terbaik.

Kabid PIK dan Pemanfaatan Data



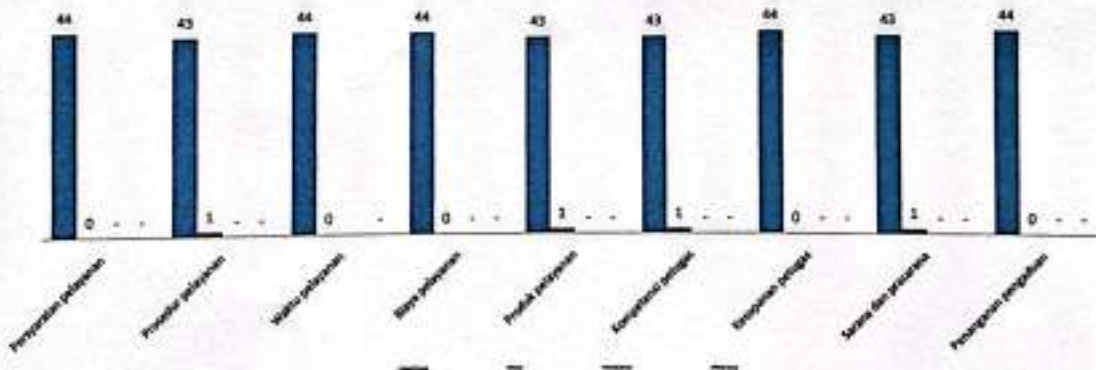
Derry Pandji Kesuma, SE  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 02 s.d 05 Maret 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Dasar	Nilai Dasar	Nilai Tertimbang	
			Banyak Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai						
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar				
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penempatan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	44	44	100	176	0	0	0	-	-	-	-	-	-	176	4,00	0,44	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	44	43	98	172	1	2	3	-	-	-	-	-	-	175	3,98	0,44	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapatan waktu dalam memberikan pelayanan?	44	44	100	176	0	0	0	-	-	-	-	-	-	176	4,00	0,44	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	44	44	100	176	0	0	0	-	-	-	-	-	-	176	4,00	0,44	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	44	43	98	172	1	2	3	-	-	-	-	-	-	175	3,98	0,44	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	44	43	98	172	1	2	3	-	-	-	-	-	-	175	3,98	0,44	
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kecapatan dan keramahan?	44	44	100	176	0	0	0	-	-	-	-	-	-	176	4,00	0,44	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	44	43	98	172	1	2	3	-	-	-	-	-	-	175	3,98	0,44	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang peningkatan pengaduan pengguna layanan?	44	44	100	176	0	0	0	-	-	-	-	-	-	176	4,00	0,44	
Nilai Index																		3,98

JKM = Nilai Index X Nilai Dasar  
= 3,98 X 25  
= 99,65

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



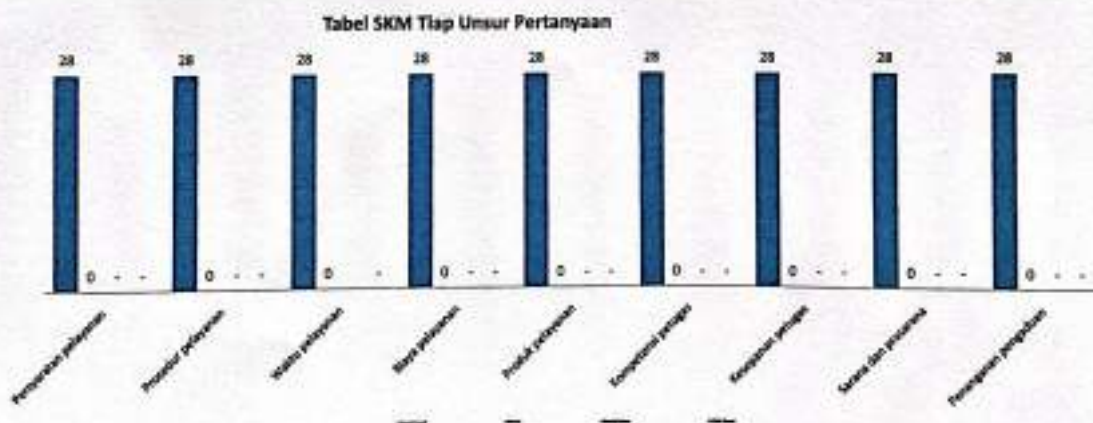
Metro, 09 Maret 2026  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 09 s.d 13 Maret 2025

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	GMR Unsor	Nilai Tambahan Unsor
			Banyak Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya?	28	28	100	112	0	0	0	-	-	-	-	-	-	112	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	28	28	100	112	0	0	0	-	-	-	-	-	-	112	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang keopatan waktu dalam memberikan pelayanan?	28	28	100	112	0	0	0	-	-	-	-	-	-	112	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/ tarif dalam pelayanan?	28	28	100	112	0	0	0	-	-	-	-	-	-	112	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	28	28	100	112	0	0	0	-	-	-	-	-	-	112	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	28	28	100	112	0	0	0	-	-	-	-	-	-	112	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	28	28	100	112	0	0	0	-	-	-	-	-	-	112	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasana?	28	28	100	112	0	0	0	-	-	-	-	-	-	112	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	28	28	100	112	0	0	0	-	-	-	-	-	-	112	4,00	0,44
<b>Nilai Index</b>																	<b>4,00</b>

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



Metro, 15 Maret 2025  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

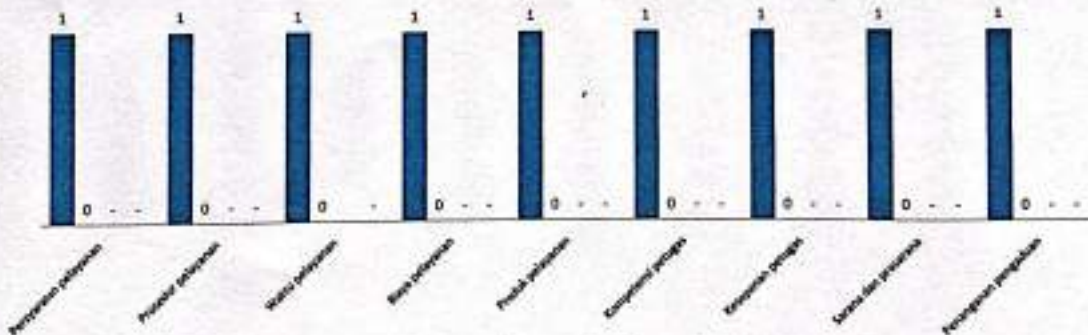
*(Signature)*  
**DERRY PANDU KESUMA, SE**  
Penata Tk. I  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 16 s.d 17 Maret 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	Nilai Unsor	Nilai Terendah Unsor
			Berkas Sesuai			Berkas			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyajian 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 kecapaian waktu dalam memberikan pelayanan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/biaya 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/keampuan petugas dalam pelayanan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait ketepatan dan ketamahan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas sarana dan prasarana?	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, 25 Maret 2026  
Kebid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

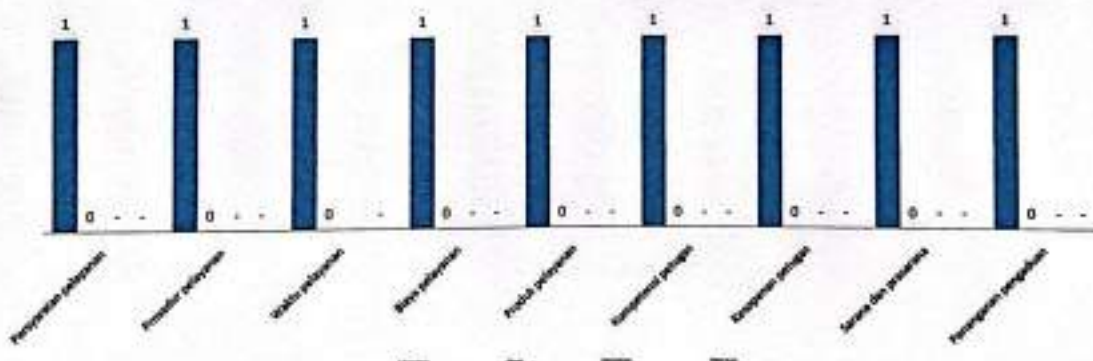
*Derry Pandji Kesuma*  
**DERRY PANDJI KESUMA, SE**  
Penata Tk. I  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 25 s.d 27 Maret 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Dasar	Nilai Dasar	Nilai Terukur
			Bentuk Dasar			Bentuk			Kandung Dasar			Tatal Dasar					
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan pelayanan dengan jasa 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 kecapaian waktu dalam memberikan pelayanan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban beryaktif 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/kemampuan petugas dalam pelayanan?	1	1	100	4	0	0	0	-	-	-	-	-	-	4	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku 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	

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

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 30 Maret 2026  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

*[Signature]*

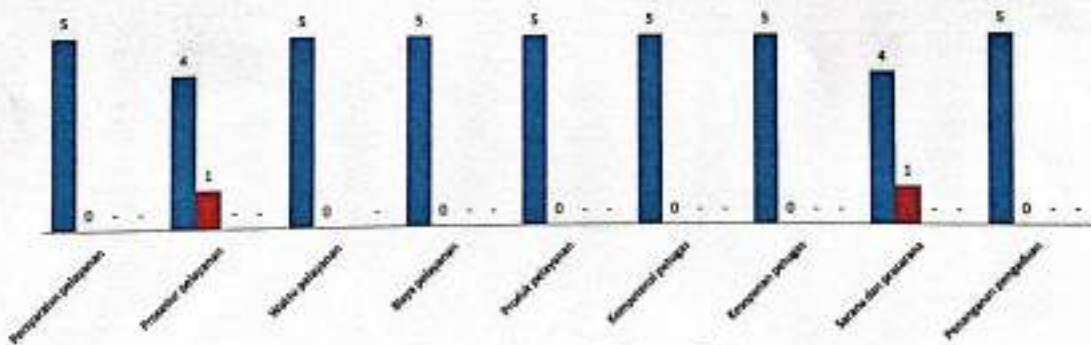
**DERRY PANDJI KESUMA, SE**  
Penata Tk. I  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 30 s.d 31 Maret 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	Nilai Unsor	Nilai Perimbangan Unsor
			Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan pelanggan 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	4	80	16	1	20	3	-	-	-	-	-	-	19	3,80	0,42
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecukupan waktu dalam memberikan pelayanan?	5	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif 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	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	5	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasana?	5	4	80	16	1	20	3	-	-	-	-	-	-	19	3,80	0,42
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penataan/pengaturan pengunjung layanan?	5	5	100	20	0	0	0	-	-	-	-	-	-	20	4,00	0,44
<b>Nilai Index</b>																<b>3,95</b>	

$IKM = \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar}$   
 $= 3,95 \times 22$   
 $= 86,75$

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 01 April 2026  
Kebid. Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemantauan Data

*(Signature)*

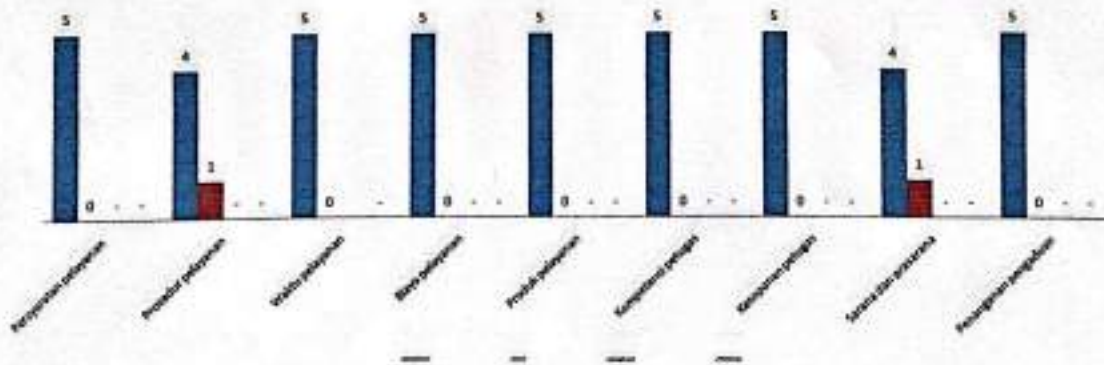
**DERRY PANDJI KESUMA, SE**  
Pembina  
NIP. 19790917 200212 1 001

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 ketepatan 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  
= 99,69

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



