






**DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

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

## **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, 04 Mei 2026

Nomor : 400.12/E018-26714/D10/2026  
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 April Tahun 2026, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 05 Mei 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 Utama Muda (IV/c)

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 PRASYA	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 April Tahun 2026

### I. Pelaksanaan Rapat :

Hari / Tanggal : Selasa, 05 Mei 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

- 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.
- Berdasarkan evaluasi pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan April 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?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	93	92	99	368	1	1	3	-	-	-	-	-	-	371	3.99	0.44
<b>Nilai Index</b>																	<b>3.99</b>

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat bulan April 2026 sebanyak 93 responden:

- Untuk pertanyaan I mengenai persyaratan pelayanan, 93 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 93 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 93 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 93 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 93 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 93 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 93 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 93 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 92 responden memilih sangat sesuai dan 1 responden memilih sesuai.

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

<b>IKM</b>	<b>Nilai Index X Nilai Dasar</b>
	<b>3,99 X 25</b>
	<b>99.87</b>

Nilai indeks kepuasan masyarakat bulan April yaitu 99,87 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 penguatan budaya inovasi di setiap unit pelayanan dengan mendorong munculnya terobosan baru yang mempermudah akses, mempercepat proses, dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Lakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap hasil SKM untuk mengetahui potensi perbaikan.
  - Melakukan evaluasi dan monitoring berkala terhadap seluruh proses pelayanan guna memastikan kualitas tetap terjaga dan mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



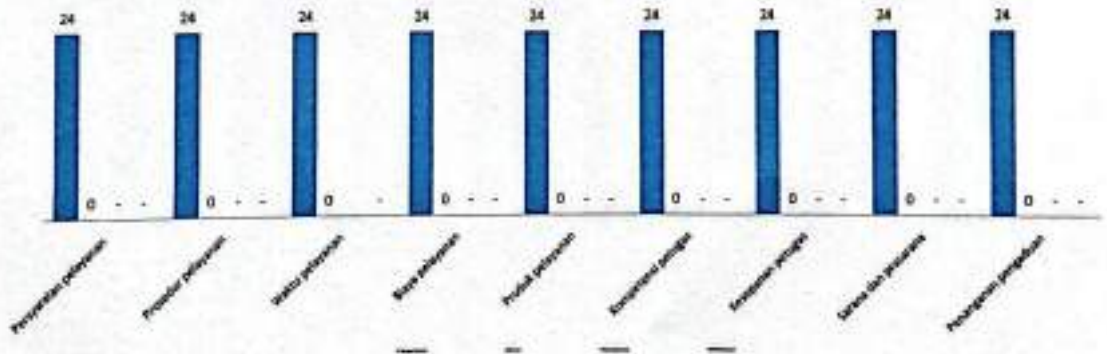
Derry Pandji Kesuma, SE  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 01 s.d 03 April 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Skor	Nilai Dasar	Nilai Tertimbang
			Banyak Berkait			Sangat Berkait			Kurang Berkait			Tidak Berkait					
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	24	24	100	95	0	0	0	-	-	-	-	-	-	95	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	24	24	100	95	0	0	0	-	-	-	-	-	-	95	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	24	24	100	95	0	0	0	-	-	-	-	-	-	95	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/fee dalam pelayanan?	24	24	100	95	0	0	0	-	-	-	-	-	-	95	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	24	24	100	95	0	0	0	-	-	-	-	-	-	95	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	24	24	100	95	0	0	0	-	-	-	-	-	-	95	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	24	24	100	95	0	0	0	-	-	-	-	-	-	95	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	24	24	100	95	0	0	0	-	-	-	-	-	-	95	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan?	24	24	100	95	0	0	0	-	-	-	-	-	-	95	4,00	0,44
<b>Nilai Index</b>																	<b>4,00</b>

JKM = Nilai Index X Nilai Dasar  
= 4,00 X 25  
= 99,99

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



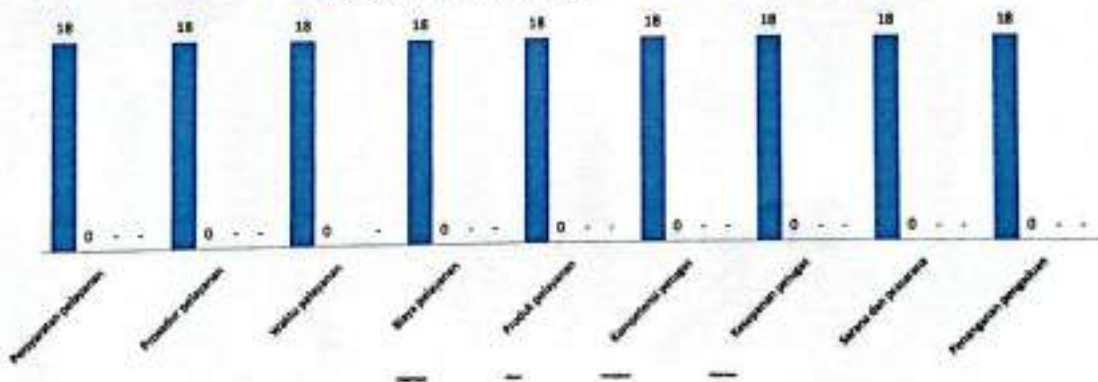
Metro, 06 April 2026  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data  
*Derry Pandjokesuma*  
**DERRY PANDJOKESUMA, SE**  
Pembina  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 06 s.d 10 April 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Skor Unsur	Nilai Dasar	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 kesesuaian pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	18	18	100	72	0	0	0	-	-	-	-	-	-	72	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	18	18	100	72	0	0	0	-	-	-	-	-	-	72	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecapatan waktu dalam memberikan pelayanan?	18	18	100	72	0	0	0	-	-	-	-	-	-	72	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?	18	18	100	72	0	0	0	-	-	-	-	-	-	72	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	18	18	100	72	0	0	0	-	-	-	-	-	-	72	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	18	18	100	72	0	0	0	-	-	-	-	-	-	72	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	18	18	100	72	0	0	0	-	-	-	-	-	-	72	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasana?	18	18	100	72	0	0	0	-	-	-	-	-	-	72	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	18	18	100	72	0	0	0	-	-	-	-	-	-	72	4,00	0,44
Nilai Indeks																4,00	

JKM = Nilai Index X Nilai Dasar  
= 4,00 X 25  
= 99,99

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 13 April 2026  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

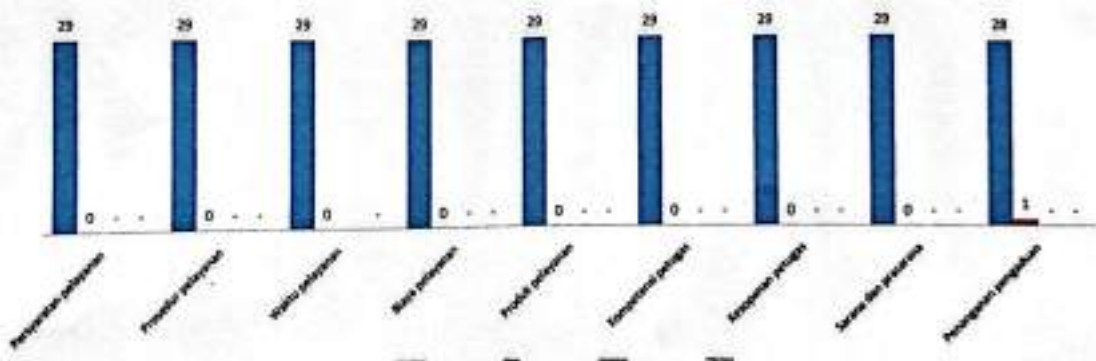
*Derry Pandjokesuma*  
**DERRY PANDJOKESUMA, SE**  
Pembina  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 13 s.d 17 April 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Usul	Nilai Usul	Nilai Pemenuhan Usul
			Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Tidak Baik					
			Jumlah	%	Nilai Usul	Jumlah	%	Nilai Usul	Jumlah	%	Nilai Usul	Jumlah	%	Nilai Usul			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	29	29	100	116	0	0	0	-	-	-	-	-	-	116	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	29	29	100	116	0	0	0	-	-	-	-	-	-	116	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapaian waktu dalam memberikan pelayanan?	29	29	100	116	0	0	0	-	-	-	-	-	-	116	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan bayaran/di dalam pelayanan?	29	29	100	116	0	0	0	-	-	-	-	-	-	116	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	29	29	100	116	0	0	0	-	-	-	-	-	-	116	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	29	29	100	116	0	0	0	-	-	-	-	-	-	116	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara pertaku petugas dalam pelayanan terkait kecapaian dan keramahan?	29	29	100	116	0	0	0	-	-	-	-	-	-	116	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasana?	29	29	100	116	0	0	0	-	-	-	-	-	-	116	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	29	28	97	112	1	3	3	-	-	-	-	-	-	115	3,97	0,44
<b>Nilai Index</b>																<b>3,99</b>	

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar  
= 3,99 X 25  
= 99,80

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



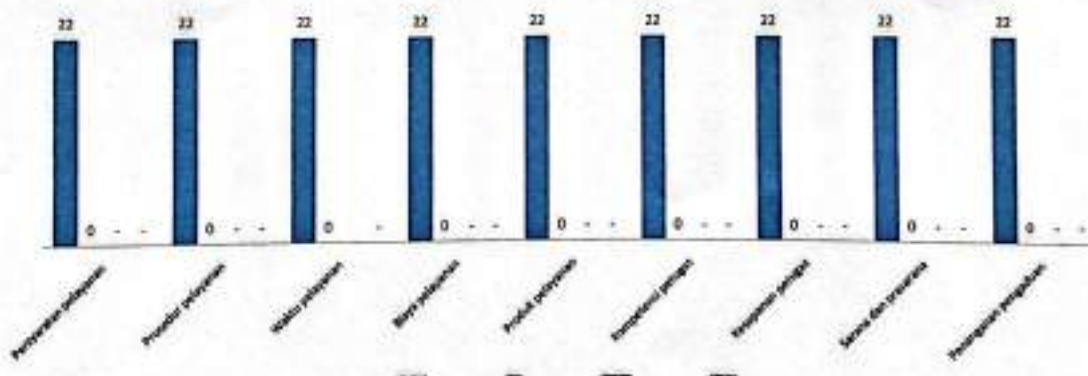
Metro, 20 April 2026  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Kependudukan dan Pemanfaatan Data  
*Derry Pandji Kesuma*  
**DERRY PANDJI KESUMA, SE**  
Pembina  
NP. 19790817 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 20 s.d 24 April 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	Nilai Unsor	Nilai Tertimbang 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 pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	22	22	100	88	0	0	0	-	-	-	-	-	-	88	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit iv?	22	22	100	88	0	0	0	-	-	-	-	-	-	88	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	22	22	100	88	0	0	0	-	-	-	-	-	-	88	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/fee dalam pelayanan?	22	22	100	88	0	0	0	-	-	-	-	-	-	88	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	22	22	100	88	0	0	0	-	-	-	-	-	-	88	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/komampuan petugas dalam pelayanan?	22	22	100	88	0	0	0	-	-	-	-	-	-	88	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara petaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	22	22	100	88	0	0	0	-	-	-	-	-	-	88	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasana?	22	22	100	88	0	0	0	-	-	-	-	-	-	88	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganam pengaduan pengguna layanan?	22	22	100	88	0	0	0	-	-	-	-	-	-	88	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, 27 April 2026  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

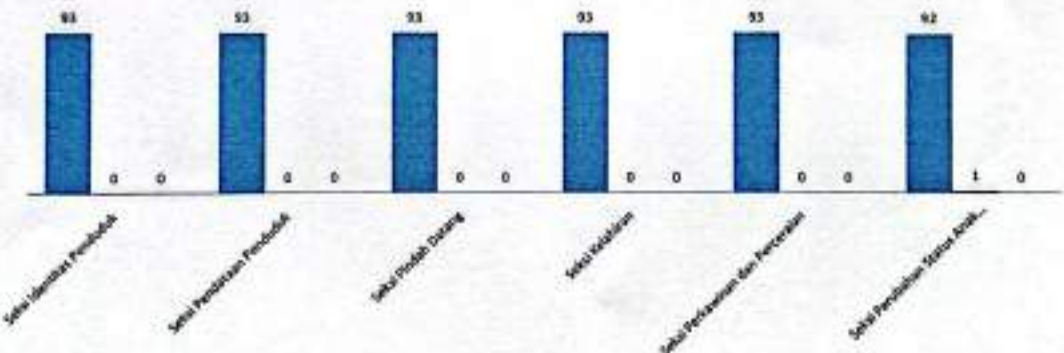
*Derry Pandji Kesuma, ST*  
**DERRY PANDJI KESUMA, ST**  
Pembina  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BULAN APRIL 2026

No.	UNTUK PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Dasar	Nilai Dasar	Nilai Fungsi/Nilai
			Rangai Skala			Sangat			Kurang Buruk			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Dasar			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajiban produk pelayanan di unit ini?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang keupulan waktu dalam memberikan pelayanan?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesigapan bawahan dalam pelayanan?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan produk pelayanan antara yang tertera dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kecakupan petugas dalam pelayanan?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana?	93	93	100	372	0	0	0	-	-	-	-	-	-	372	4.00	0.44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesigapan pelayanan pengguna layanan?	93	92	99	368	1	1	3	-	-	-	-	-	-	371	3.99	0.44
Nilai Index																	3.99

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar  
= 3,99 X 25  
= 99,87

Tabel SKM pada masing-masing seksi



Metro, 04 Mei 2026  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data  
*Derry Pendi Kesuma*  
Derry Pendi Kesuma, SE  
Pembina (I/IIa)  
NIP. 19790917 200212 1 001



