



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

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

## **TAHUN 2026**



 082280125386  
 [disdukcapilkomet@gmail.com](mailto:disdukcapilkomet@gmail.com)  
 [dinasdukcapilkotametro](https://www.instagram.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, 02 Juni 2026

Nomor : 400.12/E018-26849/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 Mei Tahun 2026, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 04 Juni 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 & 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 )

Bulan Mei Tahun 2026

### I. Pelaksanaan Rapat :

Hari / Tanggal : Kamis, 04 Juni 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 Mei 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 Unsu	Jumlah	%	Nilai Unsu	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4.00	0.44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4.00	0.44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4.00	0.44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biayatarif dalam pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4.00	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4.00	0.44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4.00	0.44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4.00	0.44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4.00	0.44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4.00	0.44
<b>Nilai Index</b>																	<b>4.00</b>

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat bulan Mei 2026 sebanyak 9 responden:

- Untuk pertanyaan I mengenai persyaratan pelayanan, 9 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 9 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 9 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 9 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 9 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 9 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, 9 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 9 responden memilih sangat sesuai

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

<b><i>IKM</i></b>	<b><i>Nilai Index X Nilai Dasar</i></b>
	<b><i>4,00 X 25</i></b>
	<b><i>99.90</i></b>

Nilai indeks kepuasan masyarakat bulan April yaitu 99,90 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 Pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan untuk memastikan fasilitas yang tersedia tetap nyaman, aman, dan mendukung kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.
  - Melakukan Pemantauan ketepatan waktu penyelesaian layanan sehingga standar waktu pelayanan dapat terpenuhi dan masyarakat memperoleh layanan secara cepat dan efektif.

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



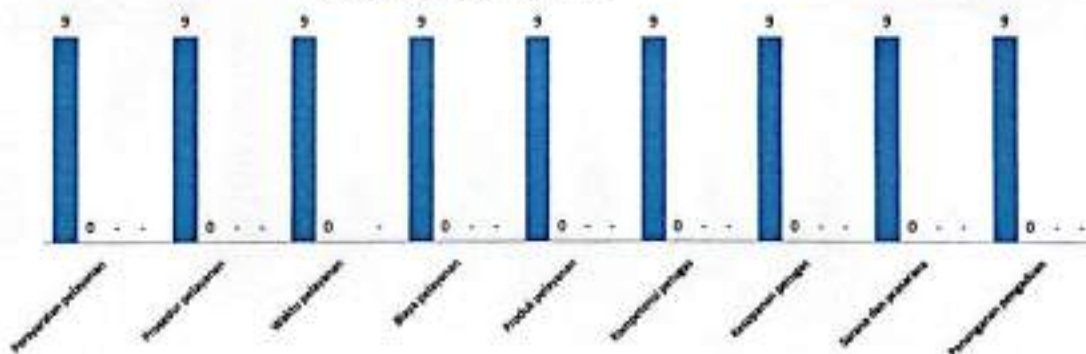
Derry Pandji Kesuma, SE  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 04 s.d 08 Mei 2025

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Skor (Skor)	SKM Dasar	SKM Tertimbang (Skor)
			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 pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	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, 11 Mei 2025  
Kabel Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data

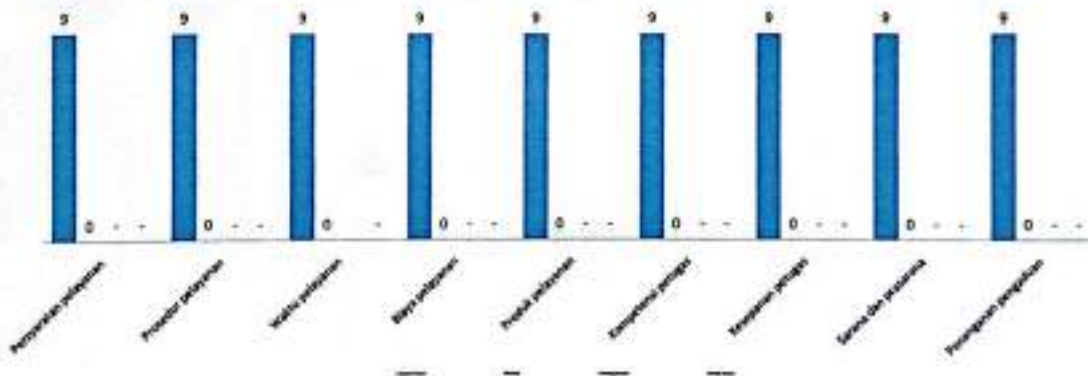
*Derry Pandji Resuma*  
**DERRY PANDJI RESUMA, SE**  
Pembina  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 11 s.d 15 Mei 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	Nilai Dasar	Nilai Tertimbang	
			Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Tidak Baik						
			Jumlah	%	Nilai Dasar	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Dasar				
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya?	0	0	100%	0	0	100%	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	0	0	100%	0	0	100%	0	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecapaian waktu dalam memberikan pelayanan?	0	0	100%	0	0	100%	0	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?	0	0	100%	0	0	100%	0	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk/pelayanan antara yang tertera dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	0	0	100%	0	0	100%	0	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	0	0	100%	0	0	100%	0	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
7	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	0	0	100%	0	0	100%	0	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	0	0	100%	0	0	100%	0	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	0	0	100%	0	0	100%	0	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
Nilai Index																	#DIV/0!	

$IKM = \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar}$   
 $= 0 \times 25$   
 $= \#DIV/0!$

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 18 Mei 2026  
Kabd Pengelolaan Informasi Administrasi  
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 18 s.d 22 Mei 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	Nilai Dasar	Nilai Terstandarisasi 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?	0	0	1000	0	0	1000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	0	0	1000	0	0	1000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	0	0	1000	0	0	1000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	0	0	1000	0	0	1000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk/pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	0	0	1000	0	0	1000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	0	0	1000	0	0	1000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
7	Bagaimana pendapat saudara selaku petugas dalam pelayanan terkait ketepatan dan ketamahan?	0	0	1000	0	0	1000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	0	0	1000	0	0	1000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan?	0	0	1000	0	0	1000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
Nilai Index																#DIV/0!	

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar  
= 0 X 25  
= #DIV/0!

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 25 Mei 2026  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemanfaatan Data  
*[Signature]*  
**DERRY PANDU KESUMA, SE**  
Pembina  
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Tanggal 25 s.d 29 Mei 2025

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsor	Nilai Unsor	Nilai Tertimbang Unsor
			Berkas Berawal			Berawal			Kurang Berawal			Tidak Berawal					
			Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor	Jumlah	%	Nilai Unsor			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan pelanggan dengan jenis pelayanannya?	0	0	0000	0	0	0000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	0	0	0000	0	0	0000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	0	0	0000	0	0	0000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan?	0	0	0000	0	0	0000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	0	0	0000	0	0	0000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/komampuan petugas dalam pelayanan?	0	0	0000	0	0	0000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
7	Bagaimana pendapat saudara terkait sikap petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	0	0	0000	0	0	0000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	0	0	0000	0	0	0000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang pemerataan pengabdian pengguna layanan?	0	0	0000	0	0	0000	0	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	#DIV/0!
Nilai Index																	#DIV/0!

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar  
= 0 X 25  
= #DIV/0!

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



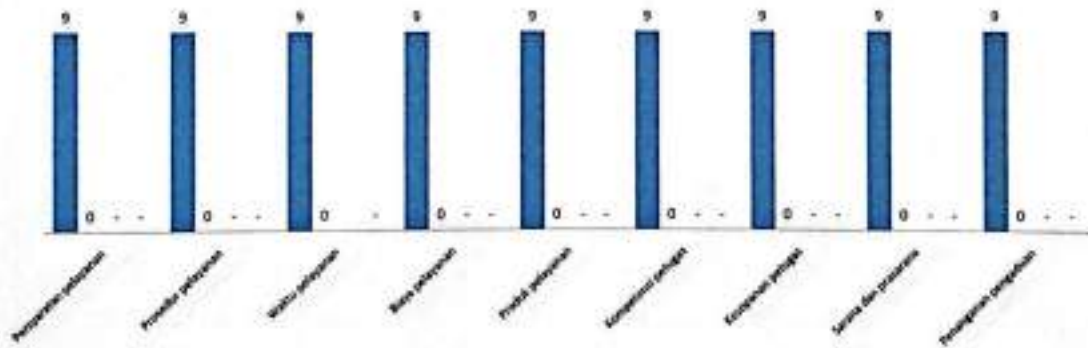
Metro, 02 Juni 2025  
Kabis Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperawatan dan Pemeliharaan Data  
*[Signature]*  
**DERRY PANOLI KESUMA, SE**  
Pembina  
NIP. 19700917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Bulan Mei 2026

NO	UNSUR PERTANYAAN	Jumlah Responden	SKM												Jumlah Soal	SKM Unsur	IKM Tambahan Unsur
			Banyak Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
			Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan pelanggan dengan jenis pelayanannya?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
4	Bagaimana pendapat saudara tentang keajipatan bawahan dalam pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait keajipatan dan keramahan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	4,00	0,44
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	9	9	100	36	0	0	0	-	-	-	-	-	-	36	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, 02 Mei 2026  
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
Keperiduaan dan Pemanfaatan Data

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



