DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BULAN JULI



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, 31 Juli 2026

Nomor : 400.12/E018-261111/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 Juli Tahun 2026, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 04 Agustus 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

Dr. Ika Pusparini Anindita Jayasinga, S.H.,M.H
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19800514 200212 2 005

Balai Besar Sertifikasi Elektronik
Catatan :
•UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektornik 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 PUSPARINI	KADIS	1
2	Syarifuddin	Sekretaris	2
3	Derry Pandji K.	Kabid PIAK & PD	3
4	Astuti	Kabid Capil	4
5	Nurwahwati	Kabid dafduk	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	komariahnur	kasubbag Umum & kepeg	11
12	Eka Setiawati	Staf	12
13	SIGIT PRASETYO	JF ASDMA	13
14	Nasrudin Habib	STAF	14
15	Benny Rachmanda P.	Staf	15
16	Novita . Rellyani	ADB	16

Metro, 2026
Kabid PIAK

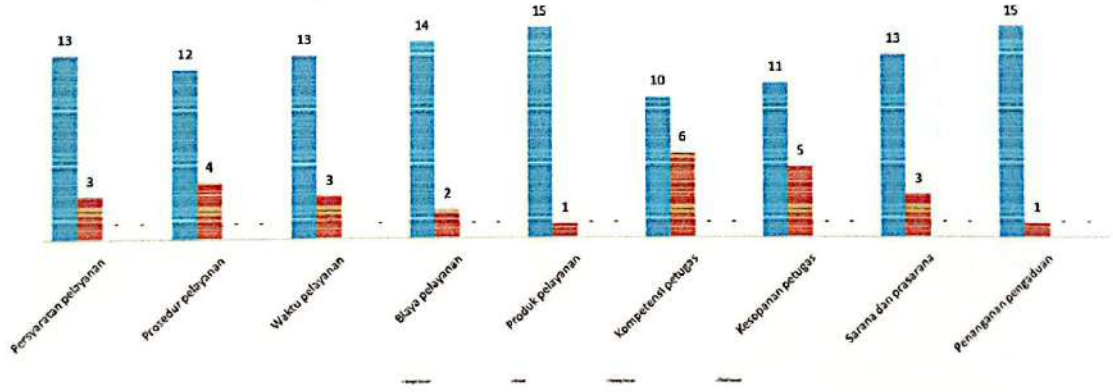
Derry Pandji Kesuma, S.E
Penata Tk I (III/d)
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN JULI 2026

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 pelayanannya?	16	13	81	52	3	19	9	-	-	-	-	-	-	61	3.81	0.42
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	16	12	75	48	4	25	12	-	-	-	-	-	-	60	3.75	0.42
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	16	13	81	52	3	19	9	-	-	-	-	-	-	61	3.81	0.42
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	16	14	88	56	2	13	6	-	-	-	-	-	-	62	3.88	0.43
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	16	15	94	60	1	6	3	-	-	-	-	-	-	63	3.94	0.44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	16	10	63	40	6	38	18	-	-	-	-	-	-	58	3.63	0.40
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	16	11	69	44	5	31	15	-	-	-	-	-	-	59	3.69	0.41
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	16	13	81	52	3	19	9	-	-	-	-	-	-	61	3.81	0.42
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	16	15	94	60	1	6	3	-	-	-	-	-	-	63	3.94	0.44
	Nilai Index																3.80

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3.80 X 25
= 95.04

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 03 Agustus 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

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

Dipindai dengan CamScanner

Evaluasi Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

Bulan Juli Tahun 2026

I. **Pelaksanaan Rapat** :

Hari / Tanggal : Selasa, 04 Agustus 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 Juli 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 pelayanannya?	16	13	81	52	3	19	9	-	-	-	-	-	-	61	3.81	0.42
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	16	12	75	48	4	25	12	-	-	-	-	-	-	60	3.75	0.42
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	16	13	81	52	3	19	9	-	-	-	-	-	-	61	3.81	0.42
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	16	14	88	56	2	13	6	-	-	-	-	-	-	62	3.88	0.43
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	16	15	94	60	1	6	3	-	-	-	-	-	-	63	3.94	0.44
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	16	10	63	40	6	38	18	-	-	-	-	-	-	58	3.63	0.40
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	16	11	69	44	5	31	15	-	-	-	-	-	-	59	3.69	0.41
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	16	13	81	52	3	19	9	-	-	-	-	-	-	61	3.81	0.42
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	16	15	94	60	1	6	3	-	-	-	-	-	-	63	3.94	0.44
Nilai Index																	3.80

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat bulan Juli 2026 sebanyak 16 responden:

- Untuk pertanyaan I mengenai persyaratan pelayanan, 13 responden memilih sangat sesuai dan 3 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 12 responden memilih sangat sesuai dan 4 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 13 responden memilih sangat sesuai dan 3 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 14 responden memilih sangat sesuai dan 2 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 15 responden memilih sangat sesuai dan 1 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 10 responden memilih sangat sesuai dan 6 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 11 responden memilih sangat sesuai, 6 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih tidak sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 13 responden memilih sangat sesuai dan 3 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 15 responden memilih sangat sesuai dan 1 responden memilih sesuai

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



Nilai indeks kepuasan masyarakat bulan Juli yaitu 95,04 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:
   - Mempertahankan keramahan dan responsivitas petugas dengan mendorong petugas untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, komunikatif dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.
   - Melakukan pemantauan terhadap waktu penyelesaian layanan agar tetap sesuai dengan standard serta meminimalkan keterlambatan dan kesalahan dalam pelayanan.

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



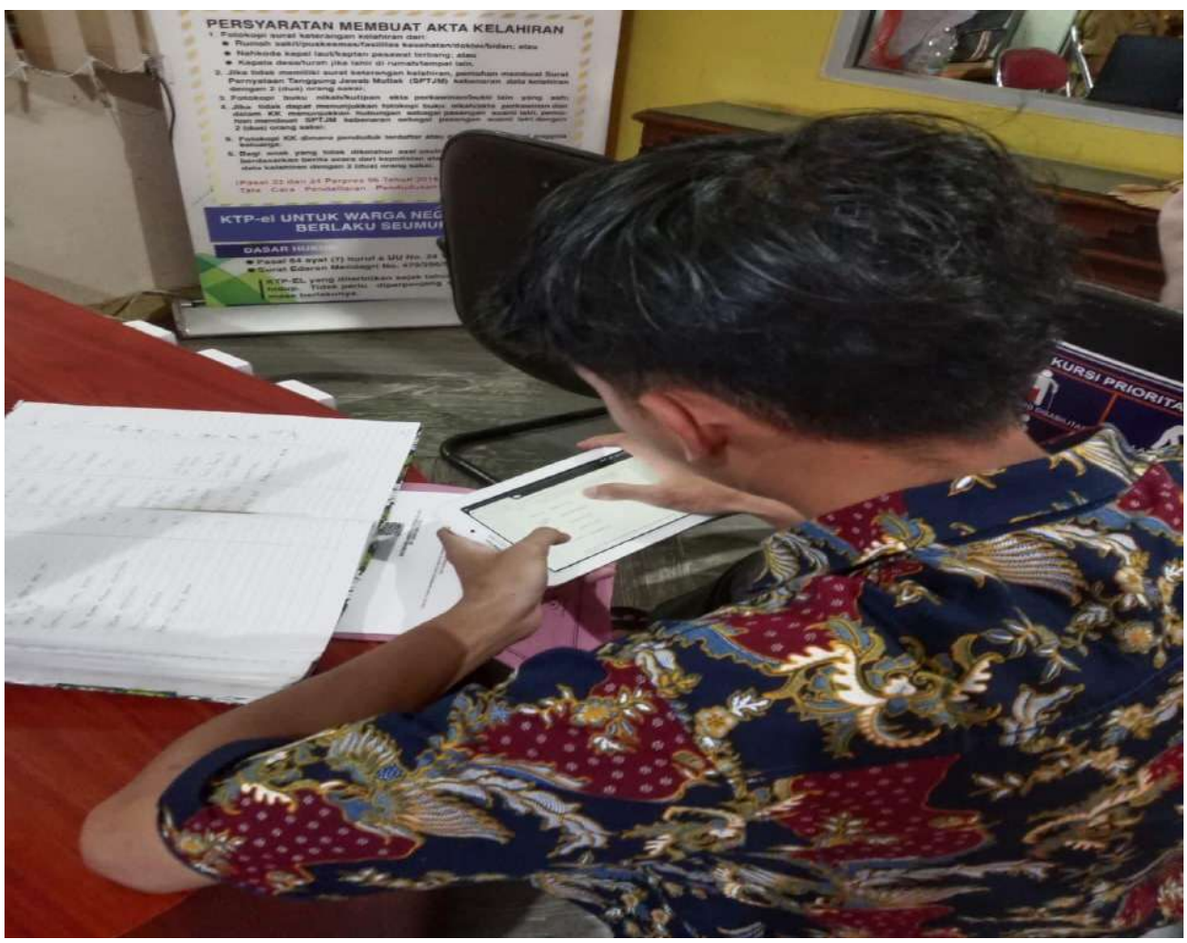
Derry Pandji Kesuma, SE
Pembina (IV/a)
NIP. 19790917 200212 1 001

Dipindai dengan CamScanner


LOKET
KHUSUS PRIORITAS
LOKET 5
LOKET 6
LOKET 7
PENCATATAN KEMATIAN
Dukcapil
Kota Metro
MAKLUMA
PELAYANA
DENGAN INI KAMI PIMPINA
PEGAWAI PADA DINAS KEPENDU
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MENYATAKAN :
1
BERJANJI DAN SANGGUP
MELAKSANAKAN PELAYANAN
DENGAN STANDAR PELA
YANG TELAH DITETAPKAN
2
MEMBERIKAN PELAYANAN SE
DENGAN KEWAJIBAN DAN A
MELAKUKAN PERBAIKAN SEC
TERUS MENERUS
3
BERSEDIA MENERIMA SANK
ATAU MEMBERIKAN KOMP
APABILA PELAYANAN YANG DI
TIDAK SESUAI DENGAN STAND


KOTA METRO
AN DAN CATATAN SIPIL
T DAN AKURAT
PELAYANAN


PENCATATAN KELAHIRAN
PERSYARATAN MEMBUAT AKTA KELAHIRAN


PERSYARATAN MEMBUAT AKTA KELAHIRAN
KTP-el UNTUK WARGA NEG
BERLAKU SEUMU
DASAR HUK
KURSI PRIORITA