DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III



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, 29 September 2026

Nomor : 400.12/E018-261435/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 September dan Triwulan III Tahun 2026, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 01 Oktober 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

Evaluasi Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan III Tahun 2026

I. **Pelaksanaan Rapat** :

Hari / Tanggal : Kamis, 01 Oktober 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) Triwulan III 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?	461	409	89	1636	50	11	150	2	0	8	-	-	-	1.794	3,89	0,43
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	461	404	88	1616	53	11	159	4	1	16	-	-	-	1.791	3,89	0,43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	461	413	90	1652	46	10	138	2	0	8	-	-	-	1.798	3,90	0,43
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	461	418	91	1672	43	9	129	-	-	-	-	-	-	1.801	3,91	0,43
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	461	399	87	1596	60	13	180	2	0	8	-	-	-	1.784	3,87	0,43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	461	401	87	1604	58	13	174	2	0	8	-	-	-	1.786	3,87	0,43
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	461	414	90	1656	45	10	135	2	0	8	-	-	-	1.799	3,90	0,43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	461	386	84	1544	75	16	225	-	-	-	-	-	-	1.769	3,84	0,43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	461	396	86	1584	64	14	192	1	0	4	-	-	-	1.780	3,86	0,43
Nilai Index																	3,88

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat bulan Triwulan III 2026 sebanyak 461 responden:

- Untuk pertanyaan I mengenai persyaratan pelayanan, 409 responden memilih sangat sesuai, 50 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 404 responden memilih sangat sesuai 53 responden memilih sesuai dan 4 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 413 responden memilih sangat sesuai, 46 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 418 responden memilih sangat sesuai dan 43 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 399 responden memilih sangat sesuai, 60 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 401 responden memilih sangat sesuai , 58 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 414 responden memilih sangat sesuai, 45 responden memilih sesuai dan 2 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 386 responden memilih sangat sesuai dan 75 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 396 responden memilih sangat sesuai dan 64 responden memilih sesuai dan 1 responden memilih kurang sesuai.

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

IKM	Nilai Index X Nilai Dasar
	3.88 X 25
	96,93

Nilai indeks kepuasan masyarakat bulan September yaitu 98,17 yang berarti kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro mendapatkan predikat A yaitu sangat baik.

3. Untuk meningkatkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang turun dari sangat baik menjadi baik, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:
   - Mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan baik dan memastikan pelayanan diberikan secara konsisten.
   - Mengoptimalkan penyampaian informasi pelayanan secara jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh masyarakat.
   - Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas melalui pembinaan dan evaluasi secara berkala.

Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data



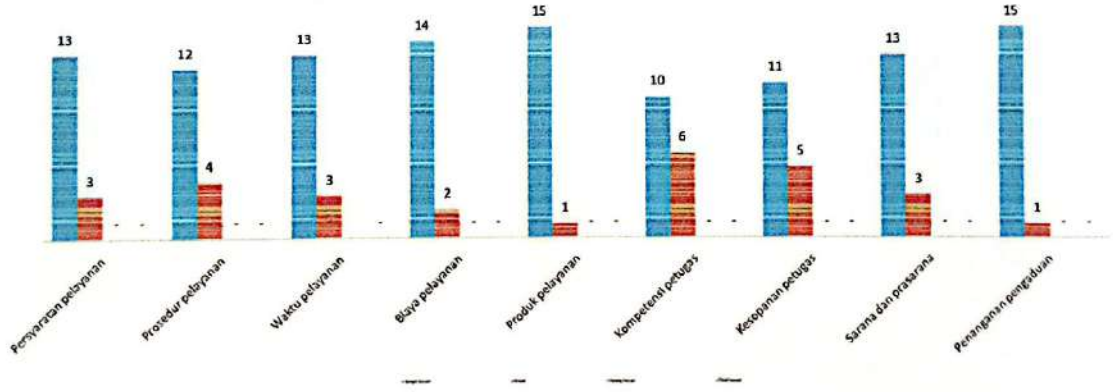
Derry Pandji Kesuma, SE
Pembina (IV/a)
NIP. 19790917 200212 1 001

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

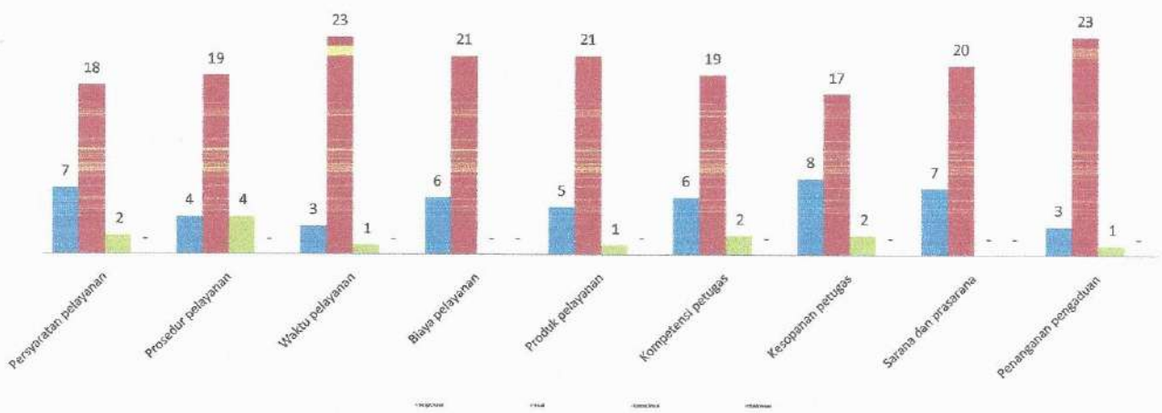
Dipindai dengan CamScanner

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN AGUSTUS 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?	27	7	26	28	18	67	54	2	7	8	-	-	-	90	3.33	0.37
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	27	4	15	16	19	70	57	4	15	16	-	-	-	89	3.30	0.37
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	27	3	11	12	23	85	69	1	4	4	-	-	-	85	3.15	0.35
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	27	6	22	24	21	78	63	-	-	-	-	-	-	87	3.22	0.36
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	27	5	19	20	21	78	63	1	4	4	-	-	-	87	3.22	0.36
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	27	6	22	24	19	70	57	2	7	8	-	-	-	89	3.30	0.37
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	27	8	30	32	17	63	51	2	7	8	-	-	-	91	3.37	0.37
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	27	7	26	28	20	74	60	-	-	-	-	-	-	88	3.26	0.36
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	27	3	11	12	23	85	69	1	4	4	-	-	-	85	3.15	0.35
Nilai Index																	3.25

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3.25 X 25
= 81.30

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 01 September 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

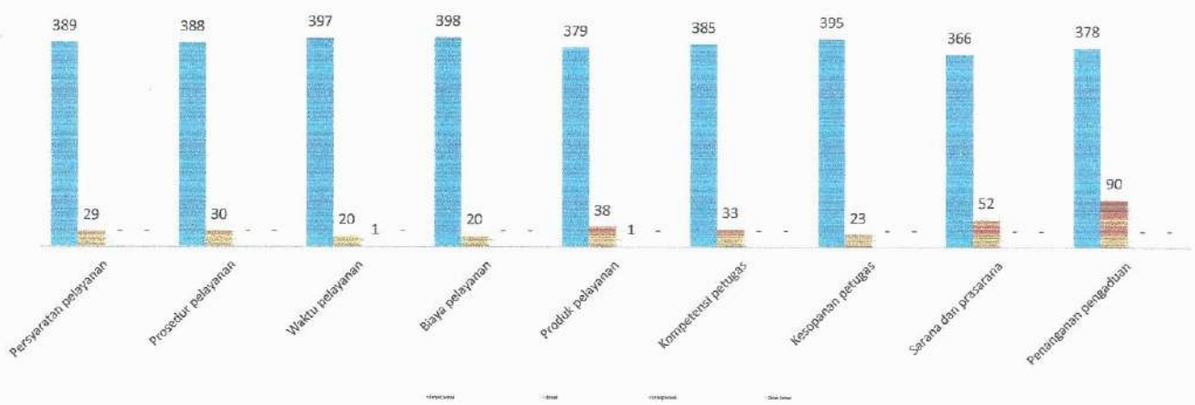
Derry Pandji Kesuma ,SE
Pembina (IV/a)
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN SEPTEMBER 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?	418	389	93	1556	29	7	87	-	-	-	-	-	-	1.643	3,93	0,44
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	418	388	93	1552	30	7	90	-	-	-	-	-	-	1.642	3,93	0,44
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	418	397	95	1588	20	5	60	1	0	4	-	-	-	1.652	3,95	0,44
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	418	398	95	1592	20	5	60	-	-	-	-	-	-	1.652	3,95	0,44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	418	379	91	1516	38	9	114	1	0	4	-	-	-	1.634	3,91	0,43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	418	385	92	1540	33	8	99	-	-	-	-	-	-	1.639	3,92	0,44
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	418	395	94	1580	23	6	69	-	-	-	-	-	-	1.649	3,94	0,44
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	418	366	88	1464	52	12	156	-	-	-	-	-	-	1.620	3,88	0,43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	418	378	90	1512	40	10	120	-	-	-	-	-	-	1.632	3,90	0,43
Nilai Index																	3,92

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3.92 X 25
= 98,01

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Metro, 01 Oktober 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

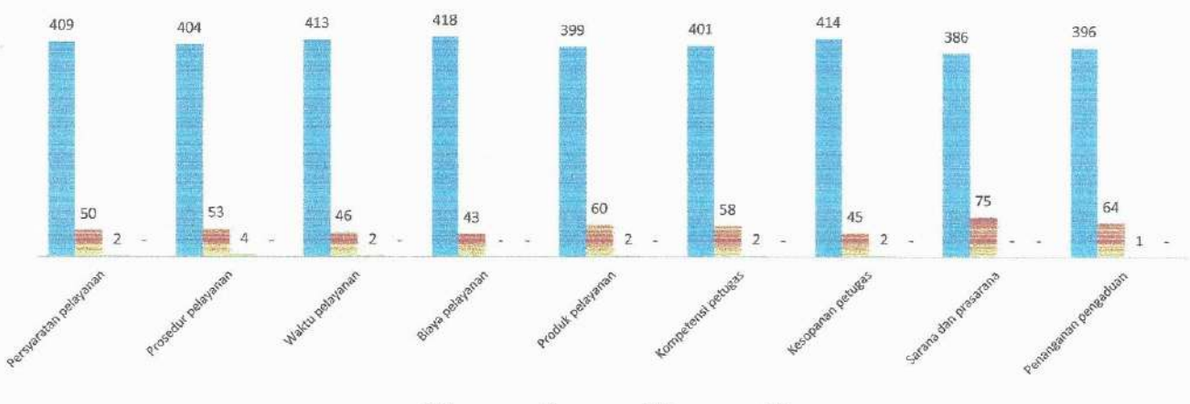
Derry Pandji Kesuma ,SE
Pembina (IV/a)
NIP. 19790917 200212 1 001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN TRIWULAN III 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?	461	409	89	1636	50	11	150	2	0	8	-	-	-	1.794	3,89	0,43
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	461	404	88	1616	53	11	159	4	1	16	-	-	-	1.791	3,89	0,43
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	461	413	90	1652	46	10	138	2	0	8	-	-	-	1.798	3,90	0,43
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	461	418	91	1672	43	9	129	-	-	-	-	-	-	1.801	3,91	0,43
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	461	399	87	1596	60	13	180	2	0	8	-	-	-	1.784	3,87	0,43
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	461	401	87	1604	58	13	174	2	0	8	-	-	-	1.786	3,87	0,43
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	461	414	90	1656	45	10	135	2	0	8	-	-	-	1.799	3,90	0,43
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	461	386	84	1544	75	16	225	-	-	-	-	-	-	1.769	3,84	0,43
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	461	396	86	1584	64	14	192	1	0	4	-	-	-	1.780	3,86	0,43
Nilai Index																	3,88

IKM = Nilai Index X Nilai Dasar
= 3.88 X 25
= 96,93

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



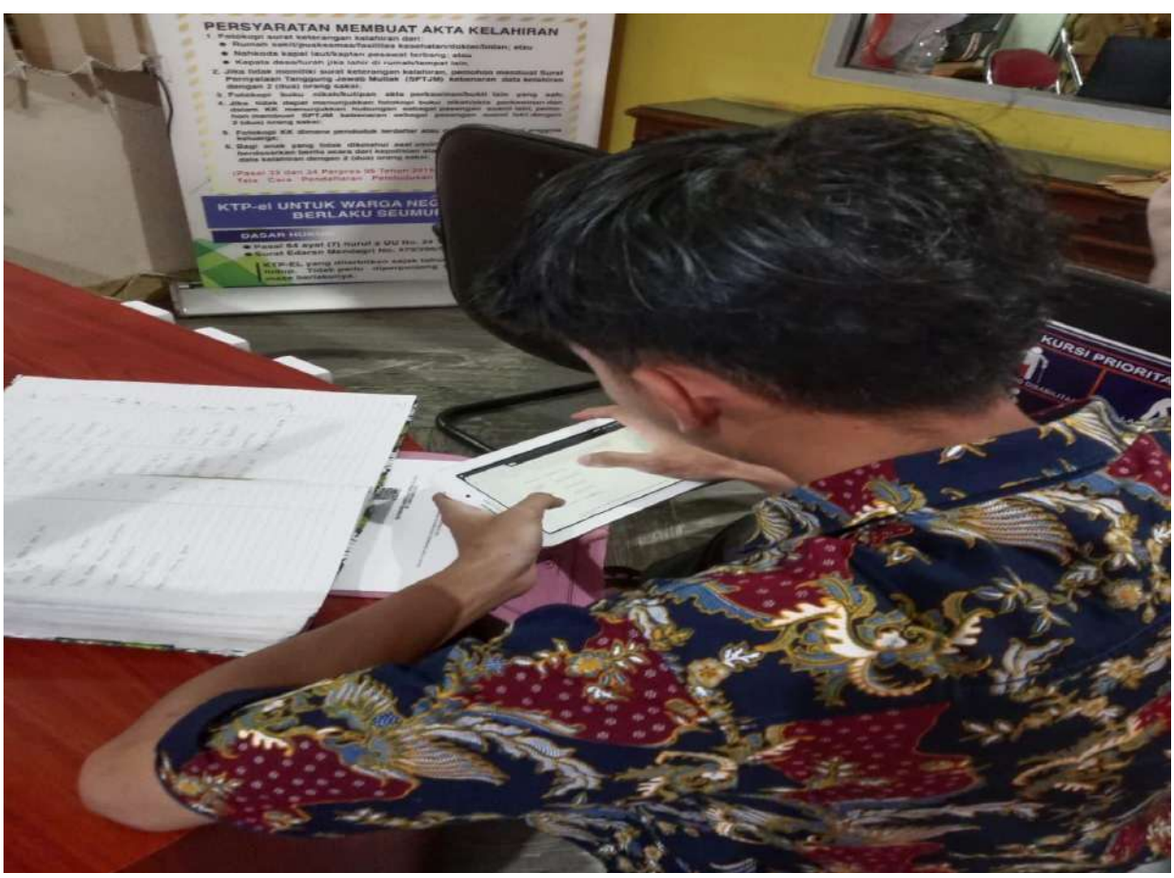
Metro, 01 Oktober 2026
Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi
Kependudukan dan Pemanfaatan Data

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


LOKET
5
LOKET
6
LOKET
7
LOKET
KHUSUS
PRIORITAS
PENCATATAN KELAHIRAN


KATA
KATALOG INFORMASI




PERSYARATAN MEMBUAT AKTA KELAHIRAN
KTP-el UNTUK WARGA NEG
BERLAKU SEUMU
KURSI PRIORIT



