

# LAPORAN

---

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II 2023

DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur sipil negara secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, namun demikian kami berharap semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Metro, Desember 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



**IKA PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA, S.H.,M.H**

Pembina Tk.I

NIP. 19800514 200212 2 005

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Dampak dan Manfaat.....	3
<b>BAB II PELAKSANAAN SURVEI .....</b>	<b>4</b>
2.1 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.2 Lokasi Pelaksanaan Survei.....	5
2.3 Waktu Pelaksanaan Survei.....	5
2.4 Jumlah Responden Survei.....	5
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI .....</b>	<b>6</b>
3.1 Karakteristik Responden .....	6
3.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT .....</b>	<b>17</b>
4.1 Analisis Hasil SKM .....	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	17
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>19</b>

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang.**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya yang menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh dari semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai salah satu acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan kerja masing-masing.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Sesuai dengan semangat reformasi, maka pelayanan publik juga tidak dapat dipisahkan dari semangat perbaikan ke arah yang lebih baik untuk melayani seluruh warga negara secara adil dan bertanggung jawab. Penyelenggara pelayanan publik harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukannya seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro telah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023, hal tersebut adalah sebagai suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat sesuai dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan peraturan/ketentuan yang mengatur secara teknis tentang pelaksanaan pelayanan masyarakat, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar Hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2012 Tantang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Adapun Maksud dan tujuan diadakan survei kepuasan masyarakat adalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat berupa saran, harapan dan kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk dijadikan pedoman kebijakan program dan strategi guna peningkatan pelayanan.
- 2) Untuk menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai upaya mempertegas komitmen terhadap perbaikan serta

peningkatan kualitas dan mutu pelayanan publik, dibidang Pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

- 3) Untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tersedianya hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- 4) Meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat untuk mendukung program nasional dalam rangka tertib administrasi kependudukan.

#### **1.4 Dampak dan Manfaat**

Dampak dan manfaat diadakannya survei kepuasan masyarakat adalah :

- 1) Meningkatnya kualitas pelayanan dimana pemerintah dapat melakukan perbaikan terhadap masing-masing unsur dalam pelayanan publik.
- 2) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- 3) Peningkatan transparansi dan akuntabilitas serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dimana melalui survei kepuasan masyarakat membuka jalur komunikasi antara pelayan publik dengan masyarakat.
- 4) Pengambilan keputusan dan kebijakan yang lebih baik dimana hasil survei kepuasan masyarakat membantu organisasi atau pemerintah mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif dan merencanakan perbaikan berdasarkan kebutuhan masyarakat.
- 5) Peningkatan hubungan dengan masyarakat dimana dengan survei kepuasan masyarakat ini menunjukkan bahwa pemerintah mendengarkan dan peduli dengan kekhawatiran masyarakat.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **2.1 Metode Pengumpulan Data**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 metode yang digunakan untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu kuisisioner dengan 9 pertanyaan yang meliputi 9 unsur pelayanan yaitu:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7) Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **2.2 Lokasi Pelaksanaan Survei**

Lokasi pelaksanaan survei adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

## **2.3 Waktu Pelaksanaan Survei**

Waktu pelaksanaan survei adalah 1 tahun, dimana pembuatan laporan dibuat persemester yaitu semester 1 dan 2. Sedangkan pengisian survei dilakukan setiap waktu di saat ada aktifitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro. Masyarakat yang telah menerima pelayanan diarahkan serta di dampingi oleh petugas yang sudah ditentukan untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat yang telah disediakan.

## **2.4 Jumlah Responden Survei**

Jumlah sample responden survei kepuasan masyarakat semester II 2023 yaitu 378 responden.



**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat**

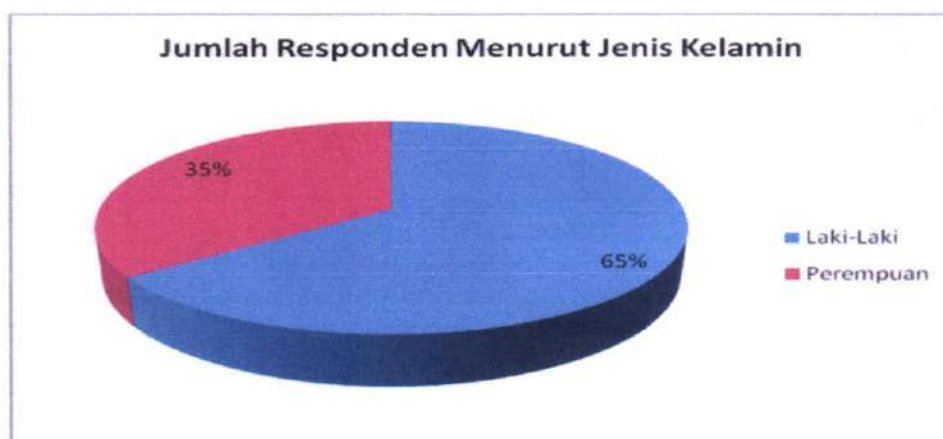
Jumlah Responden pada survei kepuasan masyarakat dinas kependudukan dan pendudukan dan pencatatan sipil kota metro semester II Tahun 2023 yaitu 378 yang terdiri dari:

Tabel I  
Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	244	65%
		Perempuan	134	35%
2	Usia (Tahun)	17-20	93	25%
		21-30	116	31%
		31-40	95	25%
		41-50	62	16%
		>50	12	3.2%
3	Pendidikan	SD Kebawah	34	8.9%
		SLTP	84	22%
		SLTA	149	39%
		DI,DII,DIII	26	6.9%
		SI	77	20%
		SII	4	1.1%
		>SII	4	1.1%
4	Jenis Pelayanan	3 IN 1	23	6.1%
		Akta Kelahiran	60	15%
		Akta Kematian	33	8.7%
		Akta Perkawinan	5	1.3%
		KIA	17	4.5%
		KTP	212	56%
		Mutasi	28	7.4%

**a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

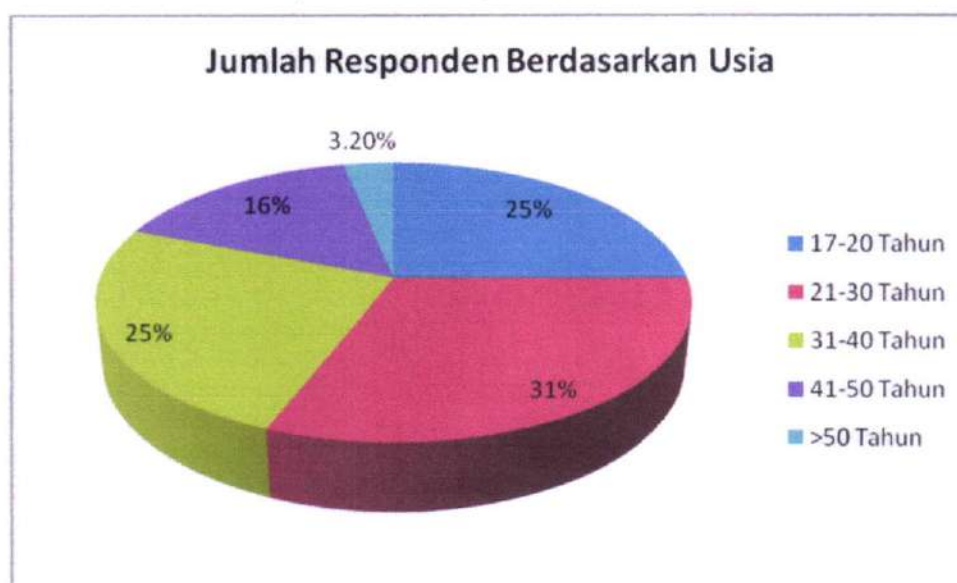
Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin memiliki jumlah responden perempuan sebanyak 134 orang yaitu 35% dan jumlah responden laki-laki sebanyak 244 orang yaitu 65%.



Grafik 1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

**b. Jumlah Responden Berdasarkan Usia (Tahun)**

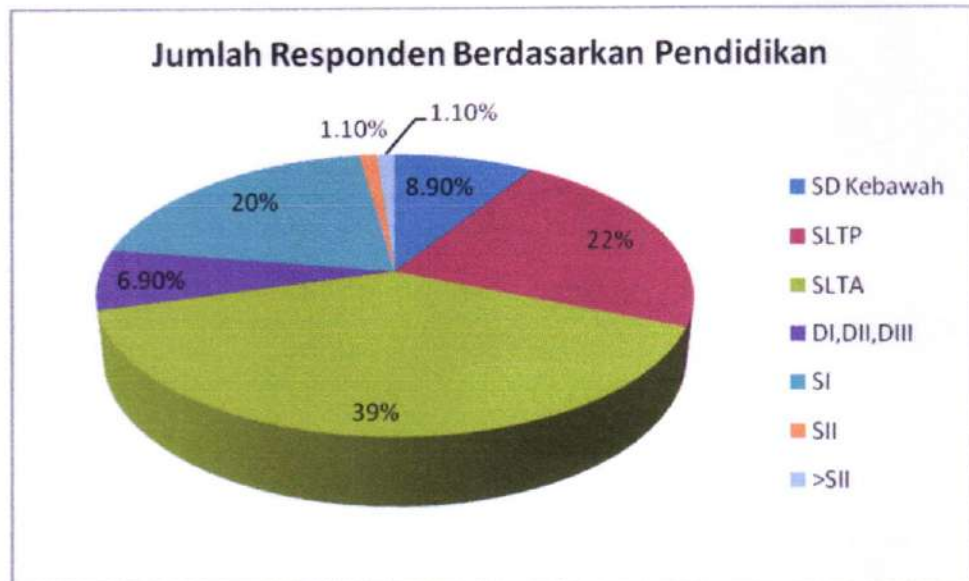
Jumlah responden berdasarkan usia yang terbanyak pada usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 116 orang dengan persentase 31% dan terendah >50 tahun yaitu 12 orang dengan persentase 3.2%



Grafik 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

**c. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**

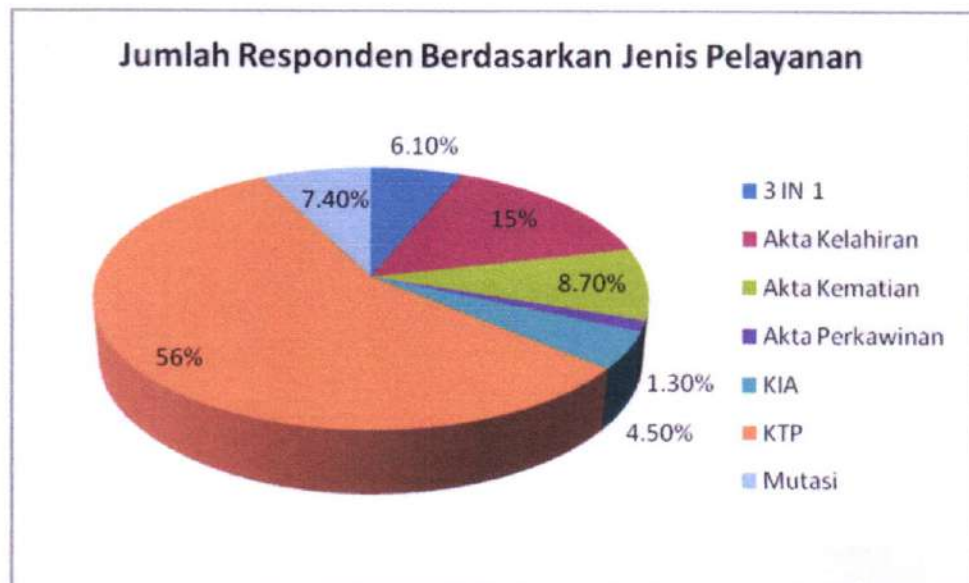
Jumlah responden berdasarkan tingkat Pendidikan terbanyak yaitu SLTA sebanyak 149 responden dengan persentase 39%, sedangkan paling sedikit dengan tingkat Pendidikan S2 dan S2 sebanyak 4 responden dengan persentase 1.1%.



Grafik 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

#### d. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jumlah responden berdasarkan jenis pelayanan terbanyak yaitu pelayanan KTP sebanyak 212 responden dengan persentase 56% dan paling sedikit yaitu pelayanan akta perkawinan sebanyak 5 responden dengan persentase 1.3%.



Grafik 4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

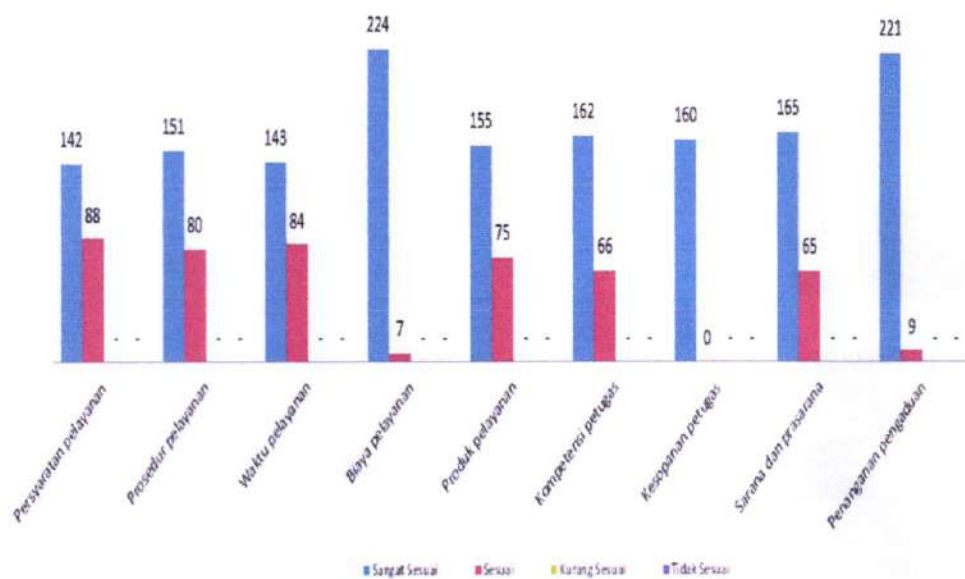
### 3.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari 378 responden yang mengisi survei, maka data tersebut dapat diolah menjadi indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2  
Hasil Pengolahan Data Kuisisioner

Jumlah Responden	SKM												Jumlah Nilai Unsur	NRF Unsur	NRF Tertimbang Unsur
	Sangat Sesuai			Sesuai			Kurang Sesuai			Tidak Sesuai					
	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur	Jumlah	%	Nilai Unsur			
378	156	41	624	221	58	663	1	0	2	-	-	-	1.289	3,41	0,38
378	170	45	680	199	53	597	9	0	18	-	-	-	1.295	3,43	0,38
378	161	43	644	211	56	633	6	2	12	-	-	-	1.289	3,41	0,38
378	378	100	1512	-	0	0	-	-	-	-	-	-	1.512	4,00	0,44
378	182	48	728	193	51	579	3	1	6	-	-	-	1.313	3,47	0,39
378	200	53	800	178	47	534	-	-	-	-	-	-	1.334	3,53	0,39
378	193	51	772	185	49	555	-	-	-	-	-	-	1.327	3,51	0,39
378	173	46	692	194	51	582	11	3	22	-	-	-	1.296	3,43	0,38
378	222	59	888	154	41	462	1	0	2	1	0	1	1.353	3,58	0,40

Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan



Grafik 5 SKM Tiap Unsur Pelayanan

Cara penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) unit pelayanan dilakukan dengan menggunakan 'Nilai Rata-Rata Tertimbang' masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang

dinilai, maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Rata-rata per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) unit pelayanan, yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

**Nilai Unsur Pelayanan:**

Sangat Sesuai	4
Sesuai	3
Kurang Sesuai	2
Tidak Sesuai	1

**a. Pengolahan Data Kuisisioner**

**1) Pertanyaan Mengenai Pesyaratan**

Untuk pertanyaan mengenai persyaratan 156 responden memilih sangat sesuai, 221 responden memilih sesuai dan 1 responden memilih kurang sesuai.

**Nilai Unsur :**

156 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 624

221 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 663

1 responden kurang sesuai x nilai unsur pelayanan (2) = 2

**Jumlah Nilai Unsur:**

Nilai unsur1+ nilai unsur2 + nilai unsur3 + nilai unsur 4 =  
624+663+2 = 1.289

**NRR Unsur:**

Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.289 : 378 =3,41

**NRR Tertimbang Unsur:**

NRR Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang =

$$3,41 \times 0,11 = 0,38$$

**2) Pertanyaan Mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Untuk pertanyaan mengenai system, mekanisme dan prosedur 170 responden memilih sangat sesuai, 199 responden memilih sesuai dan 9 responden memilih kurang sesuai.

**Nilai Unsur :**

170 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 680

199 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 597

9 responden kurang sesuai x nilai unsur pelayanan (2) = 18

**Jumlah Nilai Unsur:**

Nilai unsur1+ nilai unsur2 + nilai unsur3 + nilai unsur 4 =  
680+597+18 = 1.295

**NRR Unsur:**

Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.295 : 378 =3,43

**NRR Tertimbang Unsur:**

NRR Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang =

$$3,43 \times 0,11 = 0,38$$

**3) Pertanyaan Mengenai Waktu Penyelesaian**

Untuk pertanyaan mengenai waktu penyelesaian 161 responden memilih sangat sesuai, 211 responden memilih sesuai dan 6 responden memilih kurang sesuai.

**Nilai Unsur :**

161 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 644

211 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 633

6 responden kurang sesuai x nilai unsur pelayanan (2) = 12

**Jumlah Nilai Unsur:**

Nilai unsur1+ nilai unsur2 + nilai unsur3 + nilai unsur 4 =  
644+633+12 = 1.289

**NRR Unsur:**

Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.289 : 378 =3,41

**NRR Tertimbang Unsur:**

NRR Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang =

$$3,41 \times 0,11 = 0,38$$

#### 4) Pertanyaan Mengenai Biaya/Tarif

Untuk pertanyaan mengenai biaya/tarif 378 responden memilih sangat sesuai.

**Nilai Unsur :**

378 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 1.512

**Jumlah Nilai Unsur:**

Nilai unsur1+ nilai unsur2 + nilai unsur3 + nilai unsur 4 = 1.512

**NRR Unsur:**

Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.512 : 378 = 4,00

**NRR Tertimbang Unsur:**

NRR Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang =

4,00 x 0,11 = 0,44

#### 5) Pertanyaan Mengenai Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan

Untuk pertanyaan mengenai produk, spesifikasi, jenis pelayanan 182 responden memilih sangat sesuai, 193 responden memilih sesuai dan 3 responden memilih kurang sesuai.

**Nilai Unsur :**

182 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 728

193 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 579

3 responden kurang sesuai x nilai unsur pelayanan (2) = 6

**Jumlah Nilai Unsur:**

Nilai unsur1+ nilai unsur2 + nilai unsur3 + nilai unsur 4 = 728+579+6 = 1.313

**NRR Unsur:**

Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden = 1.313 : 378 =3,47

**NRR Tertimbang Unsur:**

NRR Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang =

3,47 x 0,11 = 0,39

#### 6) Pertanyaan Mengenai Kompetensi Pelaksana

Untuk pertanyaan mengenai kompetensi pelaksana 200 responden memilih sangat sesuai dan 178 responden memilih sesuai.

**Nilai Unsur :**

200 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 800

178 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 534

**Jumlah Nilai Unsur:**

Nilai unsur1+ nilai unsur2 + nilai unsur3 + nilai unsur 4 =

$$800+534 = 1.334$$

**NRR Unsur:**

Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden =  $1.334 : 378 = 3,53$

**NRR Tertimbang Unsur:**

NRR Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang =

$$3,53 \times 0,11 = 0,39$$

**7) Pertanyaan Mengenai Perilaku Pelaksana**

Untuk pertanyaan mengenai perilaku pelaksana 193 responden memilih sangat sesuai dan 49 responden memilih sesuai.

**Nilai Unsur :**

193 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 772

49 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 555

**Jumlah Nilai Unsur:**

Nilai unsur1+ nilai unsur2 + nilai unsur3 + nilai unsur 4 =

$$772+555 = 1.327$$

**NRR Unsur:**

Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden =  $1.327 : 378 = 3,51$

**NRR Tertimbang Unsur:**

NRR Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang =

$$3,51 \times 0,11 = 0,39$$

**8) Pertanyaan Mengenai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Untuk pertanyaan mengenai waktu penyelesaian 173 responden memilih sangat sesuai, 194 responden memilih sesuai dan 11 responden memilih kurang sesuai.

**Nilai Unsur :**

173 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 692

194 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 582

11 responden kurang sesuai x nilai unsur pelayanan (2) = 22

**Jumlah Nilai Unsur:**



Nilai unsur1+ nilai unsur2 + nilai unsur3 + nilai unsur 4 =  
 $692+582+22 = 1.296$

**NRR Unsur:**

Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden =  $1.296 : 374 = 3,43$

**NRR Tertimbang Unsur:**

NRR Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang =

$3,43 \times 0,11 = 0,38$

**9) Pertanyaan Mengenai Sarana dan Prasarana**

Untuk pertanyaan mengenai sarana dan prasarana 222 responden memilih sangat sesuai, 154 responden memilih sesuai, 1 responden memilih kurang sesuai dan 1 responden memilih tidak sesuai.

**Nilai Unsur :**

222 responden sangat sesuai x nilai unsur pelayanan (4) = 888

154 responden sesuai x nilai unsur pelayanan (3) = 462

1 responden kurang sesuai x nilai unsur pelayanan (2) = 2

1 responden tidak sesuai x nilai unsur pelayanan (2) = 1

**Jumlah Nilai Unsur:**

Nilai unsur1+ nilai unsur2 + nilai unsur3 + nilai unsur 4 =

$888+462+2+1 = 1.353$

**NRR Unsur:**

Jumlah Nilai Unsur : Jumlah Responden =  $1.353 : 378 = 3,58$

**NRR Tertimbang Unsur:**

NRR Unsur x Nilai Rata-Rata Tertimbang =

$3,58 \times 0,11 = 0,40$

**b. Index per Unsur Pelayanan**

Setelah data hasil kuisioner diolah, di dapatkan NRR unsur dari setiap unsur pelayanan kemudian NRR yang di dapatkan dikonversi menjadi nilai berdasarkan range yang telah ditetapkan.

Tabel 3

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN
----------------	---------------------	-------------------------------	--------------------	------------------------

				(y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Tabel 4

Nilai Unsur, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NO	Unsur SKM	NRR Unsur	Nilai Unsur SKM	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3,41	B	Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,43	B	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,41	B	Baik
4.	Biaya/Tarif	4,00	A	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,47	B	Baik
6.	Kompetensi pelaksana	3,53	A	Sangat Baik
7.	Perilaku pelaksana	3,51	A	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	B	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,58	A	Sangat Baik

### c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk melihat kinerja unit pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat dihitung berdasarkan Nilai Indeks dikali Nilai Dasar.

Tabel 5

Nilai Indeks Pelayanan

NO	Unsur SKM	NRR Tertimbang Unsur
1.	Persyaratan	0,38
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,38
3.	Waktu Penyelesaian	0,38
4.	Biaya/Tarif	0,44
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0,39
6.	Kompetensi pelaksana	0,39

7.	Perilaku pelaksana	0,39
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,38
9.	Sarana dan Prasarana	0,40
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,53</b>

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \text{Jumlah NRR Tertimbang Unsur X Nilai Dasar} \\
 &= 3,53 \times 25 \\
 &= 88,15
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus di atas, Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro mendapatkan nilai **88,15** dengan mutu pelayanan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan **Baik**.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT

#### 4.1 Analisis Hasil SKM

Berdasarkan Tabel 2 Hasil Pengolahan Data Kuisisioner, terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapatkan NRR unsur terendah yaitu Unsur Persyaratan dan Unsur Waktu Penyelesaian dimana mendapatkan NRR Unsur 3,41 dan NRR Tertimbang Unsur 0.38.

Berdasarkan Persentase dengan 378 responden:

##### a. Unsur Persyaratan

- |                 |        |
|-----------------|--------|
| - Sangat Sesuai | 41,27% |
| - Sesuai        | 58,47% |
| - Kurang Sesuai | 0,26%  |
| - Tidak Sesuai  | 0%     |

##### b. Unsur Waktu Penyelesaian

- |                |        |
|----------------|--------|
| - Sangat Cepat | 42,59% |
| - Cepat        | 55,82% |
| - Kurang Cepat | 1,59%  |
| - Tidak Cepat  | 0%     |

Jika dilihat dari persentase responden yang memilih kurang sesuai untuk unsur persyaratan dan unsur waktu penyelesaian maka tidak dapat di artikan bahwa pelayanan yang dilakukan tidak baik, karena dengan NRR unsur 3,41 secara interval yang telah ditentukan bernilai baik, namun masih ada yang harus dibenahi.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, oleh karena itu hasil analisa ini digunakan untuk tidak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan:

- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan secara berkala.
- Melakukan pembenahan dan evaluasi petugas dengan di adakannya rapat dan diskusi secara berkala.

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan Pelayanan secara berkala	√	√	√	√	Bidang Dafduk dan Capil
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan Pembenahan dan evaluasi petugas dengan diadakannya rapat dan diskusi secara berkala	√	√	√	√	Bidang Dafduk dan Capil

**BAB V**  
**PENUTUP**

Semester II Tahun 2023 pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan tercapainya Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dengan Menggunakan Metode 9 Pertanyaan/Quisioner sebesar **88,15** dengan predikat **Baik**.

Sedangkan untuk Indeks Kepuasan Masyarakat satu (1) tahun yaitu **88,05** yang merupakan rata-rata indeks kepuasan masyarakat semester I dan II.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik kualitas maupun kuantitas telah memberikan kontribusi bagi perbaikan pelayanan publik secara umum yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Metro.

Pencapaian kinerja sebagaimana tersebut diatas, telah memberikan motivasi kepada kami untuk lebih giat dan memacu serta meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Metro, 2023  
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



KA PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA, S.H.,M.H  
Pembina Tk.I  
NIP. 19800514 200212 2 005

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  0.8.00 - 12.00\*  
 13.00 - 17.00 \*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  SMA  S1  S2  S3  
 Pendidikan :  SD  SMP  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  
 Lainnya

Jenis Layanan yang diterima : \_\_\_\_\_

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	p <sup>a</sup>
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2 Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompetensi	4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup mahal	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4



**PEMERINTAH KOTA METRO**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Imam Bonjol Nomor 26 Metro Kode Pos 34111  
Telepon : (0725) 42433, Faks. (0725) 42494  
www.metro.go.id

---

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA METRO**

Nomor : 470/22.b /KPTS/D-11/04/2023

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**  
**TAHUN 2023**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik.
- b. bahwa untuk melaksanakan huruf a diatas, perlu dibentuk Tim Survei yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015, tentang Perubahan ke dua atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;



4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan undang – undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO TAHUN 2023
- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sebagai berikut:
1. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei
  2. Menetapkan tehnik survei; dan
  3. Melaporkan hasil pelaksanaan survei
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

KEEMPAT

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Metro  
Pada Tanggal : 17 April 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



**IKA PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA, S.H.,M.H**

Pembina Tk. I

NIP: 19800514 200212 2 005

Tembusan:

1. Walikota Metro
2. Inspektur Kota Metro
3. Kepala BPKAD Kota Metro

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kota Metro  
Nomor : 470/23.6 /KPTS/D-11/04/2023  
Tanggal : 2023

**SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
METRO TAHUN 2023**

- Penanggung Jawab : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
- Ketua : Sektetaris pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
- Anggota : 1. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro  
2. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro  
3. Kasubbag Umum dan Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro  
4. Sub Koordinator Sub Substansi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro  
5. I Nyoman Cahya Kesuma, ST (Jabatan Fungsional Analis Kebijakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro)  
6. Anton Nugroho Irawan, ST (Jabatan Fungsional Analis Kebijakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro)  
7. Hanifah, S.Pd (Jabatan Fungsional Analis Kebijakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro)

8. Sri Hartati, S.IP (Jabatan Fungsional Analisis Kebijakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro)
9. Sub Koordinator Sub Substansi Pendataan Penduduk
10. Kasi Pindah Datang
11. Kasi Identitas Penduduk
12. Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

Ditetapkan di : Metro  
Pada Tanggal : 17 April 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



**IKA PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA, S.H.,M.H**  
Pembina Tk. I  
NIP: 19800514 200212 2 005

**REKAPITULASI HASIL SURVEY SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO SEMESTER II BULAN DESEMBER TAHUN 2023**

No	No Responden	Umur/ Tahun	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Perolehan Score Jawaban Responden									Alamat	Keterangan
						1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	1	20	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
2	2	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO TIMUR	KTP
3	3	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
4	4	29	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	2	3	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
5	5	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	3	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
6	6	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO TIMUR	KTP
7	7	52	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KTP
8	8	19	Perempuan	SD ke Bawah	Pelajar/Mahasiswa	3	2	3	4	3	3	4	3	4	METRO TIMUR	KTP
9	9	26	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	4	3	3	3	2	3	METRO BARAT	KTP
10	10	30	Laki-laki	SLTP	Pedagang	3	3	4	4	3	3	4	4	3	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
11	11	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	3	3	4	3	METRO SELATAN	KTP
12	12	45	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	4	3	4	METRO PUSAT	KIA
13	13	43	Laki-laki	SLTP	Petani	3	3	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	KTP
14	14	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	3	4	4	4	4	4	4	3	METRO UTARA	KTP
15	15	28	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	4	4	3	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
16	16	43	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
17	17	46	Perempuan	SLTP	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
18	18	35	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	4	3	3	4	3	3	METRO BARAT	KTP
19	19	59	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	3	4	4	4	4	3	4	METRO UTARA	KTP
20	20	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	3	4	4	METRO SELATAN	KTP
21	21	19	Perempuan	SD ke Bawah	Pelajar/Mahasiswa	3	2	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	KTP
22	22	26	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	3	4	2	3	METRO BARAT	KTP

23	23	33	Laki-laki	SLTP	Pedagang	3	3	4	4	4	4	4	4	3	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
24	24	33	Laki-laki	SLTP	Pedagang	3	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
25	25	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
26	26	45	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	MUTASI
27	27	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
28	28	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	3	3	4	3	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
29	29	45	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	4	3	4	METRO PUSAT	KIA
30	30	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO TIMUR	MUTASI
31	31	25	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	3	4	3	3	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
32	32	31	Perempuan	SLTP	Petani	4	4	4	4	4	3	4	4	3	METRO BARAT	KIA
33	33	22	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	3	METRO SELATAN	MUTASI
34	34	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO UTARA	KTP
35	35	17	Laki-laki	SD ke Bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	4	3	3	METRO TIMUR	MUTASI
36	36	33	Laki-laki	SLTP	Pedagang	3	3	4	4	4	3	3	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
37	37	30	Perempuan	SD ke Bawah	Pelajar/Mahasiswa	4	2	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	KTP
38	38	26	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	4	3	3	3	2	3	METRO BARAT	KTP
39	39	33	Perempuan	SLTP	Pedagang	4	4	3	4	3	3	4	4	3	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
40	40	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3	METRO SELATAN	KTP
41	41	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	3	4	METRO PUSAT	3 IN 1
42	42	43	Laki-laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	3 IN 1
43	43	43	Laki-laki	D1, D2, D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	3 IN 1
44	44	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
45	45	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
46	46	44	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
47	47	25	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	METRO TIMUR	AKTA PERKAWINAN
48	48	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	3	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN

49	49	30	Perempuan	SLTP	Petani	3	3	3	4	3	3	4	3	4	METRO BARAT	KIA
50	50	29	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	2	3	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
51	51	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
52	52	26	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	3	4	3	4	3	4	3	METRO BARAT	MUTASI
53	53	33	Laki-laki	SLTA	Pedagang	3	3	3	4	3	4	3	3	3	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
54	54	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
55	55	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	3 IN 1
56	56	43	Laki-laki	SLTP	Petani	4	4	3	4	3	4	3	3	3	METRO TIMUR	3 IN 1
57	57	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
58	58	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
59	59	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	3	4	METRO PUSAT	3 IN 1
60	60	43	Laki-laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	4	4	4	3	3	4	METRO TIMUR	3 IN 1
61	61	43	Laki-laki	D1, D2, D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	3	3	3	METRO TIMUR	3 IN 1
62	62	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
63	63	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
64	1	26	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	METRO PUSAT	AKTA PERKAWINAN
65	2	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	3	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
66	3	30	Perempuan	SLTP	Petani	3	3	3	4	3	3	4	3	4	METRO BARAT	KIA
67	4	29	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	2	3	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
68	5	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
69	6	26	Laki-laki	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	3	4	3	METRO BARAT	MUTASI
70	7	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
71	8	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	4	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
72	9	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	3 IN 1
73	10	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
74	11	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	3	3	3	METRO SELATAN	KTP

75	12	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
76	13	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	3	4	METRO PUSAT	3 IN 1
77	14	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
78	15	43	Laki-laki	D1, D2, D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	4	3	3	METRO TIMUR	3 IN 1
79	16	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
80	17	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
81	18	26	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	3	4	3	4	3	4	3	METRO BARAT	MUTASI
82	19	26	Laki-laki	SLTA	Petani	3	3	3	4	3	4	4	4	3	METRO BARAT	MUTASI
83	20	26	Laki-laki	SLTA	Petani	4	3	3	4	3	4	3	4	3	METRO BARAT	MUTASI
84	21	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	3	3	METRO SELATAN	KTP
85	22	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
86	23	26	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	3	4	3	4	4	4	3	METRO BARAT	MUTASI
87	24	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
88	25	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
89	26	26	Laki-laki	SLTA	Petani	4	3	3	4	3	4	4	4	3	METRO BARAT	MUTASI
90	27	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
91	28	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
92	29	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	3	3	4	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
93	30	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	3	3	4	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
94	31	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
95	32	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
96	33	26	Laki-laki	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	4	4	3	METRO BARAT	MUTASI
97	34	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	4	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
98	35	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
99	36	26	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	3	4	4	4	3	4	3	METRO BARAT	MUTASI
100	37	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP



101	38	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
102	39	26	Laki-laki	SLTA	Petani	4	3	3	4	4	4	3	4	3	METRO BARAT	MUTASI
103	40	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
104	41	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	4	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
105	42	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
106	43	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	4	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
107	44	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
108	45	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	3	4	4	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
109	46	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
110	47	25	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	METRO TIMUR	AKTA PERKAWINAN
111	48	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	3	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
112	49	30	Perempuan	SLTP	Petani	3	3	3	4	3	3	4	3	4	METRO BARAT	KIA
113	50	29	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	4	2	3	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
114	51	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
115	52	26	Laki-laki	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	4	4	3	METRO BARAT	MUTASI
116	53	33	Laki-laki	SLTA	Pedagang	3	3	3	4	4	3	4	3	3	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
117	54	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
118	55	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	4	3	3	METRO PUSAT	3 IN 1
119	56	43	Laki-laki	SLTP	Petani	4	4	3	4	4	3	4	3	3	METRO TIMUR	3 IN 1
120	57	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	3	3	METRO SELATAN	KTP
121	58	18	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
122	59	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	4	3	4	METRO PUSAT	3 IN 1
123	60	43	Laki-laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	4	4	4	4	3	4	METRO TIMUR	3 IN 1
124	61	43	Laki-laki	D1, D2, D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	3	3	METRO TIMUR	3 IN 1
125	62	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	4	3	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
126	63	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN

127	1	30	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
128	2	20	Perempuan	SLTP	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	4	3	3	3	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
129	3	44	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	4	3	4	3	3	3	METRO PUSAT	KIA
130	4	25	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO TIMUR	AKTA PERKAWINAN
131	5	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
132	6	26	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	4	3	3	3	2	3	METRO BARAT	KTP
133	7	35	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
134	8	43	Laki-laki	SLTP	Petani	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
135	9	25	Perempuan	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	3	METRO BARAT	KTP
136	10	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
137	11	30	Perempuan	SD ke Bawah	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO TIMUR	KTP
138	12	26	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO BARAT	KTP
139	13	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	3	4	METRO PUSAT	3 IN 1
140	14	35	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
141	15	43	Perempuan	SLTP	Petani	3	4	4	4	3	4	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
142	16	25	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3	METRO BARAT	KIA
143	17	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	3	3	METRO PUSAT	AKTA KEMATIAN
144	18	19	Perempuan	SD ke Bawah	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	MUTASI
145	19	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	4	4	3	3	METRO SELATAN	KTP
146	20	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
147	21	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	3	3	METRO SELATAN	KTP
148	22	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
149	23	26	Laki-laki	S1	Petani	4	4	3	4	3	4	4	4	3	METRO BARAT	MUTASI
150	24	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
151	25	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	METRO PUSAT	KTP
152	26	26	Perempuan	S1	Petani	4	3	3	4	3	4	4	4	3	METRO BARAT	MUTASI

153	27	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
154	28	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
155	29	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	3	3	4	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
156	30	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	3	3	4	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
157	31	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
158	32	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
159	33	26	Perempuan	SLTA	Petani	3	4	3	4	3	4	4	4	3	METRO BARAT	MUTASI
160	34	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	4	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
161	35	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
162	36	26	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	3	4	4	4	3	4	3	METRO BARAT	MUTASI
163	37	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
164	38	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
165	39	30	Laki-laki	SLTA	Petani	4	3	3	4	4	4	3	4	3	METRO BARAT	MUTASI
166	40	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
167	41	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	4	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
168	42	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
169	43	40	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	4	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
170	44	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
171	45	40	Perempuan	SD ke Bawah	Buruh	3	3	3	4	4	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
172	46	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
173	47	25	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	METRO TIMUR	AKTA PERKAWINAN
174	48	40	Perempuan	SD ke Bawah	Buruh	3	3	4	4	3	3	3	4	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
175	49	30	Perempuan	SLTP	Petani	3	3	3	4	3	3	4	3	4	METRO BARAT	KIA
176	50	29	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	4	2	3	METRO SELATAN	AKTA KELAHIRAN
177	51	35	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
178	52	26	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	3	4	3	4	4	4	3	METRO BARAT	MUTASI

179	53	33	Perempuan	SLTA	Pedagang	4	3	3	4	4	3	4	3	3	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
180	54	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
181	55	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	4	3	3	METRO PUSAT	3 IN 1
182	56	43	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	3	4	4	3	4	3	3	METRO TIMUR	3 IN 1
183	57	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	3	3	METRO SELATAN	KTP
184	58	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
185	59	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	3	4	METRO PUSAT	3 IN 1
186	60	43	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	4	2	3	4	4	4	4	3	4	METRO TIMUR	3 IN 1
187	61	43	Laki-laki	D1, D2, D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	3	4	METRO TIMUR	3 IN 1
188	62	43	Laki-laki	D1, D2, D3	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	3	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
189	63	18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN
190	1	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
191	2	28	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
192	3	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
193	4	23	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
194	5	46	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO TIMUR	KTP
195	6	21	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
196	7	24	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	METRO BARAT	KTP
197	8	29	Laki-laki	SD ke Bawah	Pedagang	3	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
198	9	43	Perempuan	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
199	10	33	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
200	11	29	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO UTARA	KTP
201	12	23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
202	13	54	Laki-laki	SLTP	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
203	14	27	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	METRO BARAT	AKTA KEMATIAN
204	15	41	Laki-laki	SLTA	Buruh	3	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO SELATAN	KTP

205	16	22	Laki-laki	SLTP	Buruh	3	3	3	4	3	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
206	17	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
207	18	56	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	2	METRO TIMUR	KTP
208	19	25	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
209	20	35	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
210	21	41	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
211	22	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	2	2	4	3	3	3	2	4	METRO UTARA	KTP
212	23	67	Perempuan	SD ke Bawah	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
213	24	32	Perempuan	SD ke Bawah	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
214	25	26	Perempuan	S1	Lainnya	4	2	2	4	4	3	4	3	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
215	26	61	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	3	4	3	4	3	3	4	METRO PUSAT	AKTA KEMATIAN
216	27	39	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
217	28	20	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	3	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
218	29	39	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN
219	30	21	Laki-laki	SLTA	Buruh	4	4	4	4	4	4	3	3	4	METRO PUSAT	KTP
220	31	36	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
221	32	41	Perempuan	D1, D3, D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
222	33	21	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
223	34	32	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
224	35	17	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	3	4	METRO UTARA	KTP
225	36	25	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	4	3	4	3	3	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
226	37	26	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
227	38	29	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	3	4	METRO BARAT	KTP
228	39	30	Laki-laki	S2 Keatas	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO UTARA	KTP
229	40	38	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
230	41	32	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	AKTA KELAHIRAN



257	5	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
258	6	36	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	3	3	4	METRO TIMUR	KTP
259	7	32	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
260	8	32	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
261	9	39	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	3	4	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	KTP
262	10	22	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	4	3	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
263	11	35	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	3	4	METRO TIMUR	KTP
264	12	36	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
265	13	30	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
266	14	44	Perempuan	SLTA	Pedagang	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
267	15	40	Perempuan	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
268	16	30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KTP
269	17	23	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
270	18	26	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	2	4	METRO TIMUR	KTP
271	19	24	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
272	20	29	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
273	21	30	Perempuan	D1, D3, D3	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KTP
274	22	49	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
275	23	25	Laki-laki	SLTA	Pedagang	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
276	24	41	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
277	25	46	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	AKTA KEMATIAN
278	26	34	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
279	27	24	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
280	28	38	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
281	29	27	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	MUTASI
282	30	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP

283	31	23	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
284	32	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
285	33	43	Laki-laki	D1, D3, D3	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
286	34	26	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
287	35	20	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
288	36	19	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
289	37	32	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
290	38	36	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO UTARA	KTP
291	39	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
292	40	17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
293	41	40	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
294	42	46	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
295	43	23	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	3	4	METRO TIMUR	KTP
296	44	32	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
297	45	34	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
298	46	31	Laki-laki	SLTP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
299	47	35	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
300	48	71	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
301	49	27	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
302	50	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KIA
303	51	35	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
304	52	32	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO UTARA	KTP
305	53	23	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	2	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
306	54	25	Perempuan	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	MUTASI
307	55	28	Laki-laki	S2 Keatas	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
308	56	31	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN



309	57	27	Laki-laki	SD ke Bawah	Buruh	3	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
310	58	36	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
311	59	22	Laki-laki	SD ke Bawah	Wiraswasta/Usaha	3	3	3	4	4	4	4	3	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
312	60	28	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO PUSAT	KTP
313	61	45	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	3	2	4	2	3	4	4	4	METRO PUSAT	AKTA KELAHIRAN
314	62	24	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usaha	4	3	2	4	2	4	4	3	4	METRO PUSAT	KTP
315	63	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	2	4	3	4	4	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
316	1	37	Laki-laki	D1, D3, D3	Lainnya	3	3	3	4	4	3	3	3	4	METRO PUSAT	KTP
317	2	34	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	METRO PUSAT	KTP
318	3	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
319	4	26	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
320	5	17	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO PUSAT	KTP
321	6	26	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
322	7	26	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	KTP
323	8	27	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP
324	9	33	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	3	METRO TIMUR	MUTASI
325	10	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO TIMUR	AKTA KEMATIAN
326	11	58	Laki-laki	SLTA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	3	4	METRO BARAT	AKTA KEMATIAN
327	12	17	Perempuan	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO BARAT	KTP
328	13	34	Laki-laki	D1, D3, D3	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	3 IN 1
329	14	45	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO UTARA	AKTA KELAHIRAN
330	15	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	4	3	4	4	4	4	3	4	METRO BARAT	KTP
331	16	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	METRO SELATAN	KTP
332	17	32	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KIA
333	18	35	Laki-laki	SLTP	Pedagang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
334	19	34	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4	METRO SELATAN	KTP



361	46	36	Laki-laki	SLTA	Pedagang	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
362	47	34	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	METRO TIMUR	AKTA KELAHIRAN
363	48	25	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4	METRO BARAT	KTP
364	49	31	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	3	4	METRO SELATAN	KTP
365	50	17	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	4	METRO TIMUR	KTP
366	51	29	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	KTP
367	52	36	Laki-laki	SLTA	Petani	4	4	4	4	3	3	4	3	4	METRO TIMUR	KTP
368	53	29	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO SELATAN	KTP
369	54	32	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
370	55	38	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
371	56	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	METRO PUSAT	KTP
372	57	32	Laki-laki	SLTA	Buruh	3	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO UTARA	KTP
373	58	26	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usaha	4	3	3	4	3	3	3	3	4	METRO UTARA	KTP
374	59	17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	4	3	4	METRO UTARA	KTP
375	60	36	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	METRO TIMUR	KTP

376	61	17	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	3	3	METRO TIMUR	KTP	
377	62	36	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	4	METRO SELATAN	AKTA KEMATIAN	
378	63	2	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	3	4	METRO TIMUR	KTP	
						1289	1295	1289	1512	1313	1334	1327	1296	1353			
NRR/Unsur						3,41	3,43	3,41	4,00	3,47	3,53	3,51	3,43	3,58			
NRR tertimbang/Unsur						0,379	0,380	0,379	0,444	0,386	0,392	0,390	0,381	0,397	3,5262		
<b>88,15</b>																	
<b>SKM Unit Pelayanan</b>																	

Keterangan  
U1 s.d U9 = Unsur-unsur Pelayanan  
NRR = Nilai Rata-rata  
\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang  
\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuisisioner  
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**SKM UNIT PELAYANAN : 88,15**

Mutu pelayanan :  
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,41
2	Prosedur	3,43
3	Waktu Pelayanan	3,41
4	Biaya/tarif	4,00
5	Produk layanan	3,47
6	Kompetensi layanan	3,53
7	Perilaku pelayanan	3,51
8	Sarana dan prasarana	3,43
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,58

DATA MINIMUM DAN MAXIMUM UNSUR PELAYANAN		
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
3	Waktu Pelayanan	3,41
1	Persyaratan	3,41
2	Prosedur	3,43
8	Sarana dan prasarana	3,43
5	Produk layanan	3,47
7	Perilaku pelayanan	3,51
6	Kompetensi layanan	3,53
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,58
4	Biaya/tarif	4,00

**GRAFIK INDEKS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PUBLIK  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**



TAHUN	NILAI
2013	77.27
2014	77.47
2015	78.55
2016	78.82
2017	81.45
2018	82.2
2019	85.05
2020	86.11
2021	87.3
2022	87.64
2023	88,15

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA METRO  
SEMESTER II TAHUN 2023**

NILAI SKM
<b>88,15</b>

NAMA LAYANAN	: DOKUMEN KEPENDUDUKAN
<b>RESPONDEN</b>	
JUMLAH	: 378
JENIS KELAMIN	L = 244 orang / P= 134 orang
PENDIDIKAN	: SD = 34 orang
	SMP = 84 orang
	SLTA = 149 orang
	D1 s.d D3 = 26 orang
	S1 = 77 orang
	S2 = 4 orang
Periode Survei = ( 03-07-2023) s/d (29-12-2023)	

### HASIL KUESIONER EVALUASI PELAYANAN

No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Terbilang	Nilai Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,41	25,00	85,25	Sangat Sesuai
2	Prosedur Pelayanan	3,43	25,00	85,75	Sangat Sesuai
3	Waktu Pelayanan	3,41	25,00	85,25	Sangat Sesuai
4	Biaya Tarif Pelayanan	4,00	25,00	100	Sangat Sesuai
5	Produk Pelayanan	3,47	25,00	86,75	Sangat Sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	3,53	25,00	88,25	Sangat Sesuai
7	Perilaku Pelaksana	3,51	25,00	87,75	Sangat Sesuai
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan masukan	3,43	25,00	85,75	Sangat Sesuai
9	Sarana dan Prasarana	3,58	25,00	89,5	Sangat Sesuai
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		3,53	25,00	88,15	Sangat Sesuai

**GRAFIK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGAAN PELAYANAN PUBLIK  
DISDUKCAPIL KOTA METRO**







PEMERINTAH KOTA METRO  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Imam Bonjol Nomor 26 Metro Kode Pos 34111  
Telepon : (0725) 42433, Faks. (0725) 42494  
www.metro.go.id

Metro, 02 Januari 2024

Nomor : 470/18.0/D-11/04/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Undangan

Yth.  
Sdr. Tim Survey Kepuasan Masyarakat  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro  
di  
Metro

Sehubungan akan dilaksanakan pembahasan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro untuk Semester II Tahun 2023, maka dengan ini diharapkan kehadiran saudara pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 04 Januari 2024  
Pukul : 09.00 WIB s.d selesai  
Tempat : Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro  
Acara : Rapat Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Demikian untuk maklum dan terimakasih.

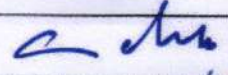
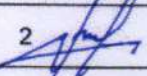



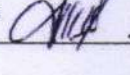






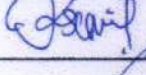
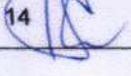

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



**IRKA PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA, S.H.,M.H**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19800514 200212 2 005

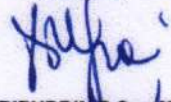
**DAFTAR HADIR  
RAPAT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Hari/Tanggal : 2023  
Tempat : Aula Disdukcapil Kota Metro

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	IFA PUSPARINI A	KADIS	1 
2	Eupratina	sekertaris	2 
3	Malyana Syarif	Kabid	3 
4	Munyahusah	keabrd	4 
5	Eti Susilowati	sub koord. PPDK	5 
6	HARLI PAH	Adb. kependudukan muda	6 
7	Ari Setrawati	kasub. Rindah / dakang	7 
8	Sasulawati	Kasub. Keldayan	8 
9	Muzahri	Kasi (Berkas Rend.	9 
10	Dumiati	Adb. Kependudukan muda	10 
11	Derry	kasub. Perencanaan	11 
12	Sumarno	sub koord. Pendaftaran Perkub	12 
13	I Nyoman Cahya. K.	Adb. kependudukan	13 
14	Anan Nuroho	Adb. kependudukan	14 
15	Komariatonur	kasub. kab. umum	15 

Metro, 2023

Kabid Piak



**SYARIPUDDIN S. Sos. M.M**  
NIP. 19730325 199202 1 001

## Evaluasi Standar Kepuasan Masyarakat ( SKM )

Semester II Tahun 2023

### I. Pelaksanaan Rapat :

Hari / Tanggal : Kamis, 04 Januari 2024  
 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 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) Semester II Tahun 2023 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?	378	156	41	624	221	58	663	1	0	2	-	-	-	1,289	3.41	0.38
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	378	170	45	680	199	53	597	9	0	18	-	-	-	1,295	3.43	0.38
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	378	161	43	644	211	56	633	6	2	12	-	-	-	1,289	3.41	0.38
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	378	378	100	1512	-	0	0	-	-	-	-	-	-	1,512	4.00	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	378	182	48	728	193	51	579	3	1	6	-	-	-	1,313	3.47	0.39
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	378	200	53	800	178	47	534	-	-	-	-	-	-	1,334	3.53	0.39
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	378	193	51	772	185	49	555	-	-	-	-	-	-	1,327	3.51	0.39
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	378	173	46	692	194	51	582	11	3	22	-	-	-	1,296	3.43	0.38
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	378	222	59	888	154	41	462	1	0	2	1	0	1	1,353	3.58	0.40
<b>Nilai Index</b>																<b>3.53</b>	

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2023 sebanyak 378 responden:

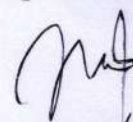
- Untuk pertanyaan I mengenai persyaratan pelayanan, 156 responden memilih sangat sesuai, 221 responden memilih sesuai dan 1 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 2 mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, 170 responden memilih sangat sesuai, 199 responden memilih sesuai dan 9 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 3 mengenai waktu penyelesaian pelayanan, 161 responden memilih sangat sesuai, 211 responden memilih sesuai dan 6 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 4 mengenai biaya/tarif pelayanan, 378 responden memilih sangat sesuai.
- Untuk pertanyaan 5 mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan, 182 responden memilih sangat sesuai, 193 responden memilih sesuai dan 3 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 6 mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, 200 responden memilih sangat sesuai dan 178 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 7 mengenai perilaku pelaksana pelayanan, 193 responden memilih sangat sesuai dan 185 responden memilih sesuai.
- Untuk pertanyaan 8 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, 173 responden memilih sangat sesuai, 194 responden memilih sesuai dan 11 responden memilih kurang sesuai.
- Untuk pertanyaan 9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, 222 responden memilih sangat sesuai, 154 responden memilih sesuai, 1 responden memilih kurang sesuai dan 1 responden memilih tidak sesuai.

Berdasarkan hasil pengisian survei kepuasan masyarakat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 dapat di hitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,53 \times 25 \\ &= 88,15 \end{aligned}$$

Nilai indeks kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2023 yaitu 88,15 yang berarti kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro mendapatkan predikat B yaitu Baik.

Sub Koordinator Sub Substansi  
Pengolahan dan Penyajian Data  
Kependudukan



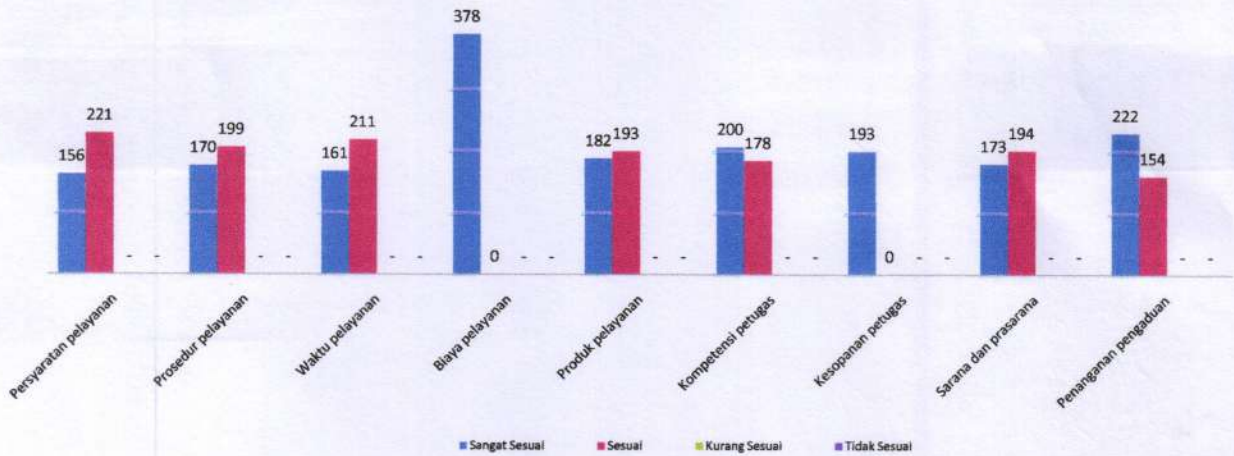
**ETI SUSIOWATI, SE**  
NIP. 19820317 200902 2 002

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
Semester II Tahun 2023**

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?	378	156	41	624	221	58	663	1	0	2	-	-	-	1,289	3.41	0.38
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	378	170	45	680	199	53	597	9	0	18	-	-	-	1,295	3.43	0.38
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	378	161	43	644	211	56	633	6	2	12	-	-	-	1,289	3.41	0.38
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	378	378	100	1512	-	0	0	-	-	-	-	-	-	1,512	4.00	0.44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	378	182	48	728	193	51	579	3	1	6	-	-	-	1,313	3.47	0.39
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	378	200	53	800	178	47	534	-	-	-	-	-	-	1,334	3.53	0.39
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	378	193	51	772	185	49	555	-	-	-	-	-	-	1,327	3.51	0.39
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	378	173	46	692	194	51	582	11	3	22	-	-	-	1,296	3.43	0.38
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	378	222	59	888	154	41	462	1	0	2	1	0	1	1,353	3.58	0.40
<b>Nilai Index</b>																<b>3.53</b>	

**IKM = Nilai Index X Nilai Dasar**  
 $3,53 \times 25$   
**88.15**

**Tabel SKM Tiap Unsur Pertanyaan**



Metro, 02 Januari 2024  
 Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi  
 Kependudukan dan Pemanfaatan Data

**SYARIPUDDIN, S.Sos.M.M**  
 Pembina  
 NIP. 19730325 199292 1 001









