



Disdukcapil

PROVINSI SULAWESI TENGAH

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER II
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi mengambil langkah dengan melakukan penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tiap daerah Provinsi Sulawesi Tengah selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*). Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan kinerja penyelenggara pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Tahun 2025. Harapan kami melalui hasil survei ini dapat menjadi bahan evaluasi serta masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak – hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Palu, 15 Oktober 2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Provinsi Sulawesi Tengah



ANDI HAJIDIN, SE., M.Si
NIP. 19710208 199903 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL..... iv

DAFTAR GAMBARv

BAB I PENDAHULUAN1

 1.1 Latar Belakang1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat1

 1.3 Maksud dan Tujuan1

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....3

 2.1 Pelaksana SKM3

 2.2 Metode Pengumpulan Data.....3

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....4

 2.4 Penentuan Jumlah Responden4

 2.5 Pengolahan dan Analisis Data4

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....6

 3.1 Jumlah Responden SKM6

 3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Kelamin6

 3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama7

 3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir8

BAB IV HASIL NILAI UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT9

 4.1 Nilai Setiap Unsur Kepuasan Masyarakat9

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 11

 5.1 Kesimpulan 11

 5.2 Rekomendasi 11

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi..... 5

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden..... 6

Tabel 3. Jenis Pekerjaan Responden..... 7

Tabel 4. Pendidikan Responden 8

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Perhitungan IKM 9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 6

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 7

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 8

Gambar 4. IKM per Unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggara Pelayanan ke masyarakat. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara layanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana serta konsultasi pengaduan.

Maka untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tiap daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan administrasi Kependudukan di Provinsi Sulawesi Tengah, sehingga perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan administrasi kependudukan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan administrasi kependudukan untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar hukum dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah diantaranya:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 (pasal 39) tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggara Forum Konsultasi Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan administrasi kependudukan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan administrasi kependudukan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tiap daerah Provinsi Sulawesi tengah selaku penyedia layanan Publik (*Public Services Provider*) dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tiap Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. **Persyaratan;** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan administrasi kependudukan, naik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur;** Prosedur adalah tata cara pelayanan administrasi kependudukan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian;** Waktu pelayanan administrasi kependudukan 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 administrasi kependudukan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;** Produk spesifikasi jenis pelayanan administrasi kependudukan adalah hasil pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi pelaksana;** Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku Pelaksana;** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Saran 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 pencetak, dll) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri di tempat pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah. Sedangkan pengumpulan kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri.

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden dari seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah. Jumlah responden yang melakukan survei kepuasan masyarakat jumlahnya beragam untuk setiap Kabupaten/Kota.

2.5 Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

BOBOT NILAI RATA - RATA TERTIMBANG = JUMLAH BOBOT JUMLAH UNSUR
--

Setelah diperoleh nilai bobot rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks

adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

INDEKS =

TOTAL DARI NILAI PERSEPSI PER PERTANYAAN

TOTAL UNSUR YANG TERISI

x NILAI PENIMBANG

Untuk memudahkan interprestasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukam pada nilai indeks diantara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adealah sebagai berikut :

NILAI KONVERSI INDEKS = HASIL INDEKS x 25

Setelah langkah ke-3 dilakukan maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel di bawah ini.

Tabel 1. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

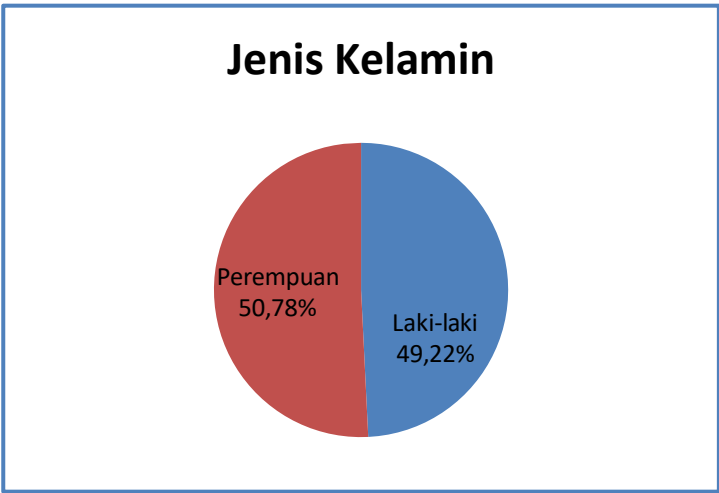
3.1 Jumlah Responden SKM

3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Kelamin

Dari hasil survei yang telah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota Provinsi Sulawesi Tengah memperoleh gambaran bahwa dari jenis kelamin pengakses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah jumlah laki-laki sebanyak 791 responden atau 49,22 % dan perempuan sebanyak 838 responden 50,78 %, yang artinya jumlah responden perempuan lebih banyak dari jumlah responden laki-laki.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No.	Kabupaten/Kota	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Kota Palu	156	150	306
2.	Morowali	-	-	-
3.	Morowali Utara	135	165	300
4.	Parigi Moutong	25	27	52
5.	Poso	16	14	30
6.	Toli-Toli	37	13	50
7.	Tojo Una-una	131	168	299
8.	Banggai	-	-	-
9.	Banggai Kepulauan	20	22	42
10.	Banggai Laut	156	174	330
11.	Sigi	79	41	120
12.	Buol	36	64	100
13.	Donggala	-	-	-
Total		791	838	1629
Persentase (%)		49.22	50.78	50.78



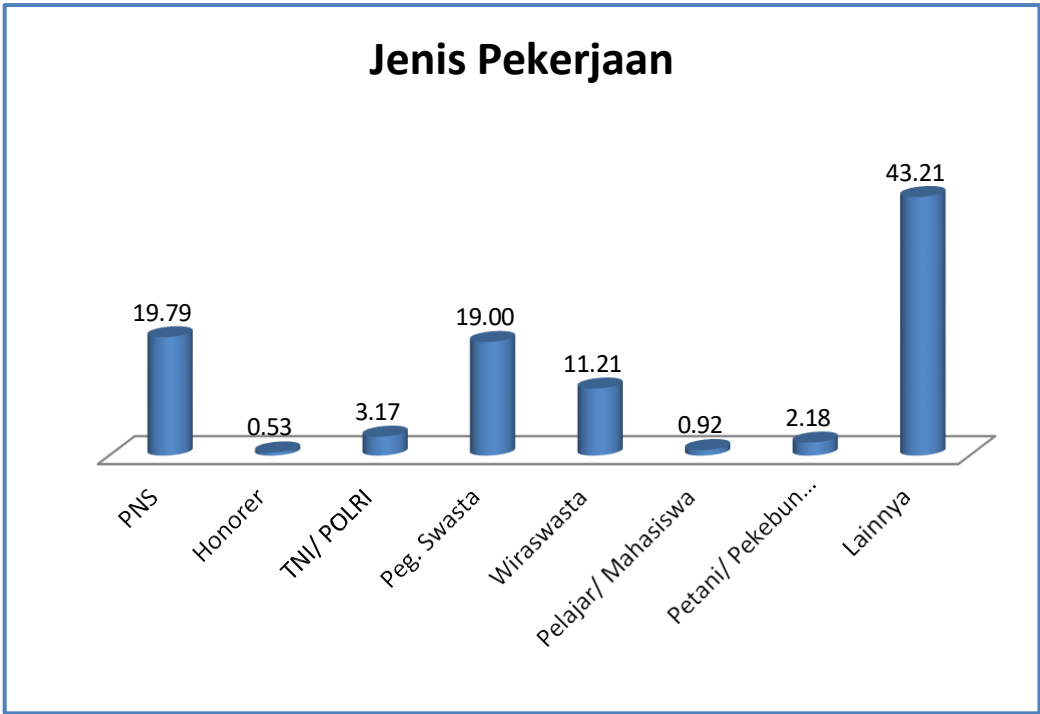
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan Jenis Pekerjaan masyarakat pengguna layanan Adminduk yang telah dilakukan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah terlihat bahwa pekerjaan PNS sebanyak 240 responden, pegawai swasta sebanyak 293 responden dan 463 responden untuk pekerja lainnya.

Tabel 3. Jenis Pekerjaan Responden

No.	Kabupaten/Kota	Jenis Pekerjaan							
		PNS	Honorer	TNI/ POLRI	Peg. Swasta	Wiraswasta	Pelajar/ Mahasiswa	Petani/ Pekebun /Nelayan	Lainnya
1.	Kota Palu	52	8	4	64	39	-	-	139
2.	Morowali	-	-	-	-	-	-	-	
3.	Morowali Utara	87	-	6	118	35	-	-	54
4.	Parigi Moutong	10	-	1	5	3	-	-	29
5.	Poso	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	Toli-Toli	9	-	-	-	4	6	-	31
7.	Tojo Una-una	70	-	7	17	15	-	-	221
8.	Banggai	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	Banggai Kepulauan	2	-	2	11	6	7	14	10
10.	Banggai Laut	66	-	27	69	66	-	-	102
11.	Sigi	-	-	-	-	-	-	-	
12.	Buol	4	-	1	4	2	1	19	69
13.	Donggala	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		300	8	48	288	170	14	33	655
Persentase (%)		19.79	0.53	3.17	19.00	11.21	0.92	2.18	43.21



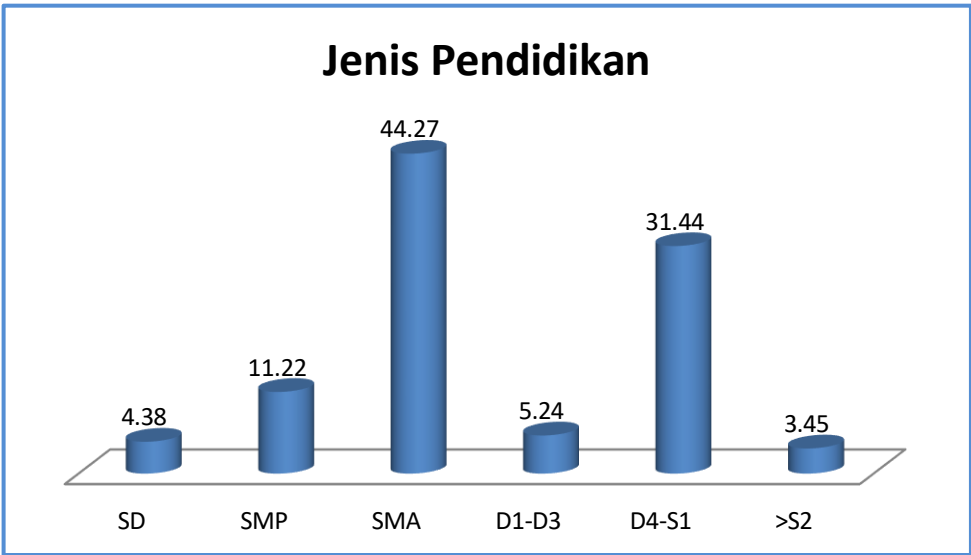
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil survei yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota Provinsi Sulawesi Tengah mayoritas memiliki Tingkat Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 718 responden.

Tabel 4. Pendidikan Responden

No.	Kabupaten/Kota	Jenis Pendidikan					
		SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2
1.	Kota Palu	7	27	124	8	110	30
2.	Morowali	-	-	-	-	-	-
3.	Morowali Utara	-	17	133	22	112	16
4.	Parigi Moutong	4	2	32	-	12	2
5.	Poso	1	5	17	-	7	-
6.	Toli-Toli	0	4	31	6	9	-
7.	Tojo Una-una	18	17	179	15	59	-
8.	Banggai	-	-	-	-	-	-
9.	Banggai Kepulauan	3	4	30	-	9	-
10.	Banggai Laut	30	75	66	32	120	7
11.	Sigi	1	15	53	-	50	1
12.	Buol	7	16	53	2	22	
13.	Donggala	-	-	-	-	-	-
Total		71	182	718	85	510	56
Persentase (%)		4.38	11.22	44.27	5.24	31.44	3.45



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

BAB IV

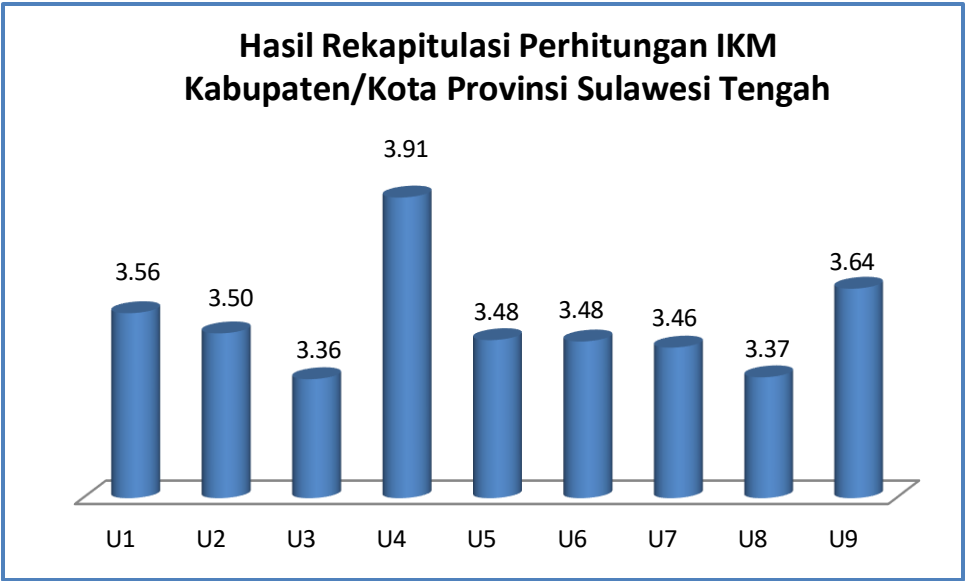
HASIL NILAI UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Nilai Setiap Unsur Kepuasan Masyarakat

Jumlah responden pelayanan online yang mengisi kuesioner survei yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah pada periode semester II adalah sebanyak 1538 responden. Rekapitulasi Nilai rata rata Unsur Pelayanan dalam Pengolahan SKM pada semester II Tahun 2025 untuk setiap Kabupaten/Kota dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Perhitungan IKM

NO.	KABUPATEN/KOTA	NILAI UNSUR PELAYANAN PROVINSI SULAWESI TENGAH									IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
		P1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1.	Kota Palu	3.93	3.82	3.41	3.97	3.92	3.86	3.66	3.51	3.92	94.35
2.	Morowali	3.56	3.51	3.36	4.98	3.51	3.50	3.51	3.40	3.85	89.29
3.	Morowali Utara	3.39	3.43	3.23	4.00	3.33	3.39	3.36	3.37	3.32	85.62
4.	Parigi Moutong	3.25	3.19	3.06	4.00	3.21	3.33	3.27	3.10	3.79	83.87
5.	Poso	3.80	3.77	3.37	4.00	3.47	3.20	3.10	3.27	3.17	86.48
6.	Toli-Toli	3.36	3.24	3.34	3.14	3.10	3.20	3.24	3.04	3.08	79.75
7.	Tojo Una-una	3.61	3.60	3.56	4.00	3.59	3.52	3.52	3.53	3.93	91.17
8.	Banggai	3.65	3.63	3.54	3.69	3.63	3.65	3.71	3.71	3.80	84.85
9.	Banggai Kepulauan	3.70	3.48	3.43	4.00	3.57	3.54	3.59	3.48	3.76	89.49
10	Banggai Laut	3.40	3.49	3.20	3.88	3.46	3.47	3.42	3.20	3.60	86.36
11.	Sigi	3.57	3.378	3.45	3.9	3.55	3.5	3.525	3.4	3.65	88.59
12.	Buol	3.63	3.49	3.47	4.00	3.57	3.61	3.65	3.50	3.86	91.06
13.	Donggala	3.44	3.47	3.27	3.29	3.32	3.41	3.38	3.26	3.53	84.26
NILAI RATA-RATA		3.56	3.50	3.36	3.91	3.48	3.48	3.46	3.37	3.64	87.32
IKM UNIT LAYANAN		87.32 (BAIK)									



Gambar 4. IKM per Unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah Semester II Tahun 2025

Pada Tabel dan grafik diatas menampilkan hasil rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah untuk semester II Tahun 2025. Penilaian ini didasarkan pada 9 Unsur lainnya memiliki nilai berkisar antara 3,37 hingga 3,64, yang menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori baik.

Kabupaten/Kota dengan nilai IKM tertinggi adalah Kota Palu dengan nilai 94,35 yang berarti pelayanan public diwilah ini sangat baik dan memuaskan masyarakat, sedangkan nilai IKM terendah terdapat pada Kabupaten Toli-Toli dengan nilai 79,75 yang masih tergolong dalam kategori “Baik” namun perlu dilakukan peningkatan pada beberapa unsur pelayanan.

Dari hasil pengukuran seluruh Kabupaten/Kota, diperoleh nilai rata-rata setiap unsur (U1 – U9) dengan nilai tertinggi terdapat pada U4 dengan nilai 3,91 sedangkan nilai terendah pada U3 dengan nilai 3,36. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pada U4 sudah sangat memuaskan masyarakat, sementara U3 masih perlu perhatian dan peningkatan kualitas.

Secara keseluruhan nilai IKM rata-rata unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah mencapai 87,32, yang termasuk dalam ketgori “Baik” artinya pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Provinsi secara umum telah memenuhi harapan masyarakt, dengan kualitas layanan yang baik dan tingkat kepuasan yang cukup tinggi.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebesar 87,32 yang termasuk dalam kategori “BAIK”.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur 4 (U4), yang mencerminkan aspek layanan yang paling memuaskan, sedangkan nilai terendah terdapat pada Unsur 3 (U3) yang masih perlu mendapat perhatian dan peningkatan kualitas.

Meskipun terdapat perbedaan capaian antar kabupaten/kota, sebagian besar wilayah telah mencapai nilai yang menunjukkan kinerja pelayanan publik yang efektif, responsif, dan profesional.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi Sulawesi Tengah, maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

- a. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah berada pada kategori baik melalui penerapan standar pelayanan yang konsisten serta pengawasan rutin terhadap pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam pengambilan kebijakan untuk peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik.
- c. Meningkatkan pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan, termasuk perbaikan fasilitas dan pemanfaatan teknologi informasi guna mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
- d. Menindaklanjuti hasil survei dengan tindakan perbaikan konkret pada unsur-unsur yang memperoleh nilai rendah, khususnya pada aspek waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan (U3), agar mutu pelayanan dapat terus meningkat.
- e. Meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) pelayanan melalui pelatihan, pembinaan, dan penanaman budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.