



**KABUPATEN  
MIMIKA**

**Laporan Akhir**

# **INDEKS PELAYANAN PUBLIK**

**Kabupaten Mimika**

***Tahun 2025***



**DAFTAR ISI**

**DAFTAR ISI** .....2

**BAB I PENDAHULUAN** .....3

    A. Latar Belakang .....3

    B. Maksud dan Tujuan .....5

    C. Dasar Hukum .....6

**BAB II TINJAUAN TEORI** .....8

    A. Teori Pelayanan Publik .....8

    B. Indeks Pelayanan Publik .....10

**BAB III METODOLOGI** .....13

    A. Metodologi Indeks Pelayanan Publik .....13

        1. Pendekatan .....13

        2. Populasi dan Sampel .....13

        3. Definisi Operasional Variabel .....13

        4. Perhitungan Indeks Pelayanan Publik .....15

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** .....17

    A. Gambaran Umum Responden Indeks Pelayanan Publik .....17

    B. Hasil Pengukuran Indeks Pelayanan Publik .....26

        1. Nilai Indeks Pelayanan Publik Perangkat Daerah .....29

        2. Nilai Indeks Pelayanan Publik Survei Masyarakat .....51

**BAB V PENUTUP** .....64



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kabupaten Mimika merupakan salah satu daerah strategis di Provinsi Papua Tengah yang memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional, khususnya melalui sektor pertambangan. Namun, potensi besar tersebut belum sepenuhnya berbanding lurus dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang merata dan berkeadilan. Mimika dihadapkan pada berbagai tantangan struktural dan geografis yang kompleks, mulai dari bentang alam yang sulit dijangkau, keterbatasan infrastruktur dasar, hingga kondisi sosial budaya masyarakat yang sangat beragam. Hal ini menjadi hambatan nyata dalam menjamin akses pelayanan publik yang memadai bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama yang berada di wilayah pedalaman dan terpencil.

Di tengah tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Mimika menyadari pentingnya peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai bagian integral dari reformasi birokrasi dan perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik. Upaya perbaikan kualitas layanan tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan akan instrumen evaluasi yang komprehensif, terukur, dan berkelanjutan. Dalam konteks inilah, Indeks Pelayanan Publik (IPP) hadir sebagai alat ukur strategis yang mampu memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan publik yang diterima masyarakat, sekaligus mengidentifikasi area-area perbaikan secara sistematis.

Penyusunan IPP di Kabupaten Mimika bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor dengan pendekatan berbasis data dan berbasis indikator. Indeks ini mengukur enam aspek utama, yaitu: kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, mekanisme konsultasi dan

pengaduan, serta inovasi pelayanan. Keenam aspek ini mencerminkan dimensi penting dari pelayanan publik yang tidak hanya berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada kepuasan dan keterlibatan masyarakat.



**Gambar 1. 1 Aspek Indeks Pelayanan Publik**

Selain sebagai kebutuhan internal daerah, penyusunan IPP juga merupakan bentuk pelaksanaan amanat kebijakan nasional. Pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai rujukan bagi pemerintah daerah dalam melakukan pengukuran dan evaluasi pelayanan publik secara terstandar. Peraturan ini menekankan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, adil, akuntabel, dan transparan, serta mendorong inovasi berkelanjutan dalam proses pelayanan.

Bagi Kabupaten Mimika, pelaksanaan IPP menjadi bagian dari komitmen daerah untuk membangun sistem pelayanan publik yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di satu sisi,



IPP membantu pemerintah daerah dalam memastikan bahwa layanan menjangkau seluruh warga, termasuk kelompok rentan dan masyarakat di daerah tertinggal. Di sisi lain, IPP juga menjadi mekanisme akuntabilitas yang memungkinkan masyarakat turut berperan aktif dalam memberikan masukan, mengawasi, dan terlibat dalam proses peningkatan kualitas layanan.

Dengan demikian, penyusunan dokumen IPP Kabupaten Mimika Tahun 2025 bukanlah semata-mata pemenuhan kewajiban administratif, melainkan merupakan bagian dari upaya strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang berdaya guna, adaptif, dan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran, sekaligus memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari pelaksanaan survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Mimika Tahun 2025 adalah untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh terhadap kondisi aktual kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Mimika. Survei ini dimaksudkan sebagai instrumen evaluasi yang berbasis data, guna memetakan sejauh mana standar pelayanan publik telah diterapkan secara optimal oleh masing-masing perangkat daerah, serta untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.

Pelaksanaan survei ini juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mendorong perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) melalui pengukuran kinerja layanan secara objektif, transparan, dan partisipatif. Dengan IPP, pemerintah daerah dapat menyusun langkah-langkah strategis berbasis bukti yang relevan dengan tantangan dan kebutuhan masyarakat lokal, termasuk mereka yang berada di daerah sulit akses atau tergolong rentan.



## Pemerintah Kabupaten Mimika

Tujuan dari pelaksanaan survei Indeks Pelayanan Publik ini secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui skor nilai Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Mimika secara menyeluruh, yang mencerminkan performa agregat pelayanan publik di tingkat kabupaten sebagai dasar pemetaan capaian dan perbandingan antartahun.
  2. Menggambarkan nilai akhir indeks berdasarkan penilaian dari dua perspektif utama, yakni:
    - a. Penilaian terhadap unit pelayanan atau perangkat daerah penyelenggara layanan; dan
    - b. Penilaian dari masyarakat sebagai pengguna layanan, untuk memastikan dimensi kepuasan dan persepsi publik turut menjadi dasar evaluasi.
  3. Menganalisis skor indeks pada masing-masing aspek yang diukur
- Tujuan ini memungkinkan identifikasi aspek mana yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang perlu ditingkatkan secara prioritas.

Merumuskan strategi perbaikan dan rekomendasi kebijakan berbasis hasil survei pada masing-masing aspek IPP, sehingga hasil survei dapat diintegrasikan ke dalam perencanaan dan penganggaran daerah. Strategi perbaikan ini menjadi acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan Masyarakat.

Dengan maksud dan tujuan tersebut, survei IPP diharapkan tidak hanya menjadi alat ukur teknokratis, tetapi juga berfungsi sebagai dasar untuk membangun pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, dan inklusif di Kabupaten Mimika.

### **C. Dasar Hukum**

Adapun yang menjadi landasan hukum dalam kegiatan Penyusunan Indeks Pelayanan Publik, Kabupaten Mimika Tahun 2025 adalah sebagai berikut :



## Pemerintah Kabupaten Mimika

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Indeks Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
7. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



## BAB II TINJAUAN TEORI

### A. Teori Pelayanan Publik

Dwight Waldo (1948) menekankan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekadar fungsi administratif, tetapi juga harus dijalankan dengan mengedepankan nilai-nilai demokrasi, etika, dan kepentingan publik. Menurut Waldo, birokrat dan pegawai negeri sipil tidak hanya bertugas melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, tetapi juga berperan sebagai pengambil keputusan yang harus mempertimbangkan dampak moral dan politik dari tindakan mereka. Ia melihat pelayanan publik sebagai sesuatu yang sarat dengan nilai-nilai, di mana setiap keputusan harus dilihat dalam konteks yang lebih luas, termasuk pengaruhnya terhadap masyarakat dan komitmennya terhadap prinsip-prinsip demokrasi dan keadilan sosial.

Sebaliknya, Herbert A. Simon (1947) memperkenalkan konsep *bounded rationality* atau rasionalitas terbatas, yang menyoroti keterbatasan yang dihadapi oleh pengambil keputusan di sektor publik. Simon berargumen bahwa dalam praktiknya, birokrat sering kali harus membuat keputusan dalam kondisi di mana informasi yang tersedia tidak lengkap, waktu yang ada terbatas, dan kapasitas kognitif manusia terbatas. Akibatnya, keputusan yang diambil biasanya bukanlah keputusan yang optimal, tetapi lebih merupakan keputusan yang memuaskan atau *satisficing* yaitu, yang cukup baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam keterbatasan yang ada. Perspektif Simon ini menekankan pentingnya memahami batasan-batasan dalam pengambilan keputusan publik dan realitas operasional yang sering kali jauh dari ideal.

Max Weber (1922) memberikan perspektif lain melalui teorinya tentang birokrasi, yang menekankan pentingnya struktur organisasi yang rasional, hierarkis, dan legalistik dalam pelayanan publik. Weber



berpendapat bahwa birokrasi yang efisien harus didasarkan pada aturan-aturan yang jelas, tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik, serta prosedur formal yang ketat. Pendekatan ini menekankan pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan prosedur, serta disiplin dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif. Weber melihat birokrasi sebagai sarana untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilakukan secara impersonal dan objektif, yang idealnya akan mengurangi potensi penyalahgunaan kekuasaan dan memastikan efisiensi serta konsistensi dalam pelayanan.

Di sisi lain, Frederick Taylor (1911) dengan teori Scientific Management nya, fokus pada aspek efisiensi dan produktivitas dalam pelayanan publik. Taylor berargumen bahwa tugas-tugas administratif dapat dioptimalkan melalui metode ilmiah, seperti standarisasi pekerjaan, pengukuran waktu dan gerak, serta pelatihan yang tepat. Pendekatan Taylor ini berorientasi pada hasil, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi pemborosan dalam proses pelayanan publik. Berbeda dengan pendekatan Waldo yang lebih berfokus pada nilai-nilai etis dan moral, Taylor lebih menekankan pada aspek teknis dan manajerial, di mana efisiensi dan produktivitas menjadi tujuan utama.

Secara keseluruhan, teori-teori ini menggambarkan pelayanan publik sebagai sebuah bidang yang kompleks, di mana berbagai aspek seperti nilai-nilai etis, efisiensi operasional, dan keterbatasan dalam pengambilan keputusan harus dipertimbangkan secara holistik. Waldo menekankan pentingnya etika dan nilai-nilai dalam pelayanan publik, Simon menunjukkan realitas keterbatasan dalam pengambilan keputusan, Weber menggarisbawahi pentingnya struktur dan aturan dalam birokrasi, dan Taylor menekankan pentingnya efisiensi dan manajemen ilmiah. Kombinasi dari pandangan-pandangan ini memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang tantangan dan dinamika yang terlibat dalam



memberikan pelayanan publik yang efektif, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **B. Indeks Pelayanan Publik**

Indeks Pelayanan Publik (IPP) adalah alat yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pengaturan dan pedoman mengenai IPP diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia, termasuk UU No 25 Tahun 2009, Permenpan RB No 17 Tahun 2017, dan Permenpan RB No 29 Tahun 2022. Berikut adalah penjelasan mengenai ketiga sumber hukum tersebut:

#### **a. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah dasar hukum utama yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini menetapkan prinsip-prinsip dan standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah dan penyedia layanan publik lainnya. Beberapa poin penting dari UU ini meliputi:

- 1) Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik: UU ini menetapkan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas.
- 2) Standar Pelayanan: Undang-undang ini mengharuskan adanya standar pelayanan yang jelas dan terukur untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi ekspektasi.
- 3) Hak dan Kewajiban: UU ini juga mengatur hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik dan kewajiban penyedia layanan untuk memenuhi standar yang ditetapkan.



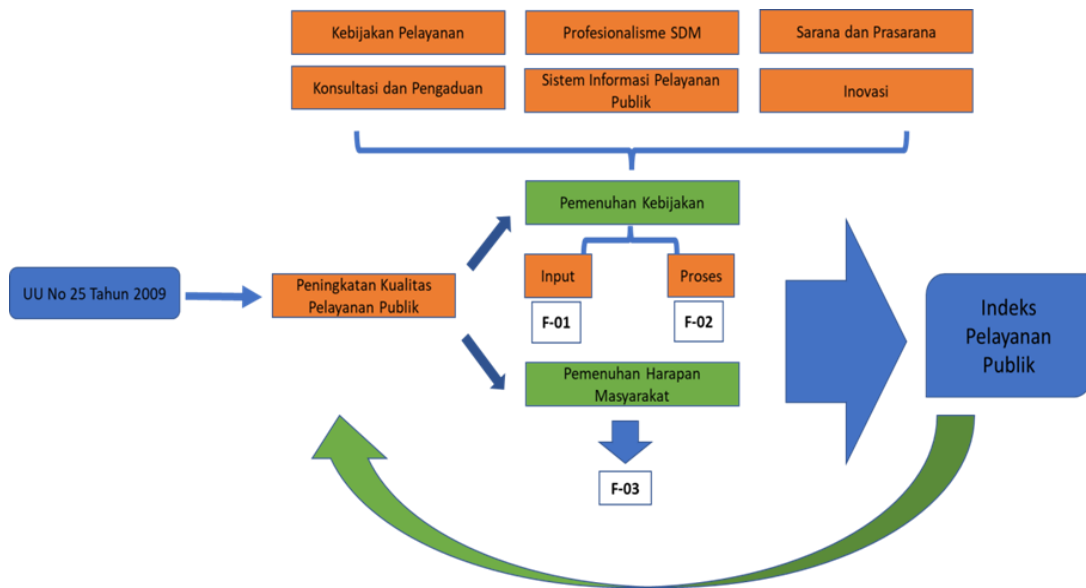
- 4) Pengawasan dan Evaluasi: Undang-undang ini memberikan kerangka kerja untuk pengawasan dan evaluasi pelayanan publik, termasuk mekanisme untuk mengadakan dan menangani keluhan masyarakat.

**b. Permenpan RB No 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan pembaruan dari peraturan sebelumnya yang berfokus pada penyesuaian dan penyempurnaan metodologi serta indikator pengukuran IPP. Beberapa aspek kunci dari peraturan ini adalah:

- 1) Penyempurnaan Indikator: Permenpan RB No 29 Tahun 2022 memperbarui dan menambah indikator yang digunakan untuk mengukur IPP, dengan fokus pada aspek yang lebih mendetail dari kualitas pelayanan publik dan relevansi dengan kebutuhan masyarakat saat ini.
- 2) Metodologi yang Ditingkatkan: Peraturan ini memperkenalkan metodologi yang lebih canggih dan relevan dengan perkembangan teknologi dan metode pengumpulan data terbaru. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan kredibilitas pengukuran IPP.
- 3) Penguatan Sistem Pengawasan: Permenpan RB No 29 Tahun 2022 memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi IPP dengan memberikan pedoman yang lebih jelas tentang proses pemantauan dan penilaian berkelanjutan.
- 4) Fokus pada Inovasi: Peraturan ini juga menekankan pentingnya inovasi dalam pelayanan publik, mendorong instansi untuk mengadopsi solusi kreatif dan efektif untuk meningkatkan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, ketiga peraturan ini memberikan kerangka hukum dan metodologi yang komprehensif untuk pengukuran dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. UU No 25 Tahun 2009 menetapkan prinsip dasar, sementara Permenpan RB No 29 Tahun 2022 memberikan pedoman teknis dan metodologis untuk pelaksanaan dan evaluasi Indeks Pelayanan Publik. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022 bahwa Nilai Indeks Pelayanan Publik diperoleh dengan metode yang digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Alur Penghitungan Indeks Pelayanan Publik**



## **BAB III METODOLOGI**

### **A. Metodologi Indeks Pelayanan Publik**

#### **1. Pendekatan**

Secara umum pendekatan dalam rangka pengukuran Indeks Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. Pendekatan teknokratik yaitu pendekatan kajian ilmiah yang dilakukan oleh akademisi yang memiliki keahlian relevan; dan
- b. Pendekatan kolaboratif yaitu pendekatan yang menekankan partisipasi berbasis stakeholder.

#### **2. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan bentuk abstrak terhadap sebuah kelompok yang luas dengan masalah yang beragam kemudian akan diambil sampel untuk ditarik kesimpulan (Neuman, 2014). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk yang terdapat pada Kabupaten Mimika yaitu sebesar 318.679 jiwa. Sampel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan tabel *morgan krejcie* karena penelitian ini dilakukan terhadap populasi yang sangat besar dan persebaran geografis yang sangat luas dan sulit serta tidak merata. Dengan jumlah populasi diatas 75.000 maka sampel yang kemudian digunakan menjadi responden adalah sebesar 384.

#### **3. Definisi Operasional Variabel**

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel IPP**

<b>Aspek</b>	<b>Indikator</b>
<b>Kebijakan Pelayanan</b>	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.
	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery
	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.
	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)
	SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB
	Jumlah media publikasi hasil SKM.
	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti
	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan
<b>Professionalisme Sdm</b>	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.
	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.
	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan
	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi
	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan
<b>Sarana Dan Prasarana</b>	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai
	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan lengkap
	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai



Aspek	Indikator
	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan
	Tersedia sarana prasarana penunjang.
	Sarana Front Office (FO) Informasi di unit layanan
<b>Sistem Informasi Pelayanan Publik</b>	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.
	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.
	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi).
	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.
<b>Konsultasi Dan Pengaduan</b>	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas
	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas
	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.
	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.
<b>Inovasi Pelayanan Publik</b>	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.
	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.

#### 4. Perhitungan Indeks Pelayanan Publik

Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- a. Menentukan Nilai untuk Setiap Indikator

Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang disesuaikan dengan bobot per aspek. Nilai per indikator diperoleh dengan rumus sebagai berikut:



**Nilai per indikator F02: Nilai F02 x bobot per indikator**

**Nilai per indikator F03:  $\sum$ Nilai F03/n**

- b. Menentukan Nilai Setiap Aspek

Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dengan melihat aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan. Nilai aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

**Nilai per aspek:  $\sum$ nilai per indikator**

- c. Menentukan Nilai Indeks Formulir

Setelah nilai indikator dan nilai aspek diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai indeks dari masing-masing formulir dengan rumus sebagai berikut:

**Nilai Indeks F02:**

**Nilai Indeks F03:  $\sum$  Nilai per indikator F03/n**

- d. Menentukan Nilai Indeks Pelayanan Publik

Selanjutnya untuk melakukan perhitungan nilai indeks pelayanan publik dari F02 dan F03 digunakan rumus sebagai berikut:

**Nilai Indeks Pelayanan Publik: 75% Nilai Indeks Formulir-02+25% Nilai Indeks Formulir-03.**



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Responden Indeks Pelayanan Publik

#### 1. Gambaran Umum Jenis Kelamin Responden

Salah satu aspek penting dalam analisis hasil survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) adalah karakteristik demografis responden, termasuk jenis kelamin. Hal ini menjadi dasar dalam menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik telah menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata dan adil. Survei IPP Kabupaten Mimika Tahun 2025 telah melibatkan sebanyak 384 responden, yang tersebar di berbagai unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mimika. Pemetaan berdasarkan jenis kelamin ini tidak hanya bertujuan untuk mengetahui proporsi partisipasi antara laki-laki dan perempuan, tetapi juga untuk mengidentifikasi potensi perbedaan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang dapat disusun secara lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat, tanpa memandang perbedaan gender. Berikut adalah data responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4. 1 Responden Survei Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	171	44,54%
Perempuan	213	55,46%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Mimika Tahun 2025, responden yang terlibat terdiri dari 213 orang responden perempuan atau sebesar 55,46%, sementara 171 orang responden laki-laki atau setara dengan 44,54%. Data ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam survei lebih



tinggi dibandingkan laki-laki, yang mencerminkan keterlibatan aktif perempuan dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan publik yang mereka terima. Distribusi ini memberikan gambaran bahwa persepsi kepuasan terhadap layanan publik tidak hanya dihimpun secara umum, tetapi telah merepresentasikan sudut pandang dari kedua kelompok gender secara proporsional. Hal ini penting untuk memastikan bahwa hasil survei IPP benar-benar mencerminkan aspirasi dan pengalaman nyata masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan, dalam mengakses layanan yang diselenggarakan oleh unit-unit pelayanan publik di Kabupaten Mimika.

## **2. Gambaran Umum Usia Responden**

Selain jenis kelamin, karakteristik usia merupakan variabel penting dalam survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) karena dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman responden terhadap pelayanan publik. Tingkat kedewasaan, tingkat aktivitas, hingga tingkat kebutuhan terhadap jenis layanan tertentu sering kali berkorelasi dengan kelompok usia masyarakat. Oleh karena itu, analisis usia responden menjadi relevan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah menjangkau semua kelompok usia secara proporsional. Survei IPP Kabupaten Mimika Tahun 2025 yang melibatkan 384 responden turut menghimpun data mengenai usia responden sebagai bagian dari profil demografis. Informasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil survei merefleksikan penilaian dari berbagai rentang usia pengguna layanan, baik dari kalangan muda, dewasa produktif, hingga kelompok usia lanjut.

Melalui pemetaan ini, diharapkan Pemerintah Kabupaten Mimika dapat mengidentifikasi kebutuhan spesifik dari tiap kelompok usia, sekaligus merancang kebijakan pelayanan publik yang lebih inklusif dan adaptif terhadap dinamika demografi masyarakat.

**Tabel 4. 2 Responden Survei Berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
16-20	33	8,59%
21-25	45	11,72%
26-30	66	17,19%
31-35	60	15,63%
36-40	45	11,72%
41-45	44	11,46%
46-50	34	8,85%
51-55	20	5,21%
56-60	14	3,65%
61-65	8	2,08%
66-70	7	1,82%
71-75	6	1,56%
76+	2	0,52%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data hasil survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Mimika Tahun 2025, sebanyak 384 responden terlibat dengan rentang usia yang cukup beragam. Komposisi usia responden menunjukkan dominasi kelompok usia produktif, khususnya pada rentang 26–30 tahun yang mencapai 66 orang atau 17,19% dari total responden. Kelompok usia 31–35 tahun menempati posisi kedua terbanyak dengan 60 responden (15,63%), disusul oleh usia 21–25 tahun dan 36–40 tahun, masing-masing sebanyak 45 orang atau 11,72%.

Sementara itu, kelompok usia 16–20 tahun berjumlah 33 orang (8,59%), sedangkan rentang 41–45 tahun hampir setara, yakni 44 orang (11,46%). Usia 46–50 tahun tercatat sebanyak 34 orang (8,85%), dan kelompok 51–55 tahun sebanyak 20 orang (5,21%). Jumlah responden kemudian menurun secara signifikan pada



kelompok usia lanjut, seperti 56–60 tahun sebanyak 14 orang (3,65%), 61–65 tahun sebanyak 8 orang (2,08%), 66–70 tahun sebanyak 7 orang (1,82%), 71–75 tahun sebanyak 6 orang (1,56%), dan usia 76 tahun ke atas sebanyak 2 orang (0,52%).

Dari distribusi ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif, yang secara umum merupakan kelompok masyarakat yang paling aktif berinteraksi dengan berbagai jenis pelayanan publik. Keberagaman usia responden ini turut memperkuat validitas survei karena mencerminkan persepsi dari berbagai tahapan usia, mulai dari generasi muda hingga lansia, terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Mimika.

### **3. Gambaran Umum Tingkat Pendidikan Responden**

Tingkat pendidikan merupakan salah satu indikator penting dalam menganalisis karakteristik responden survei Indeks Pelayanan Publik (IPP), karena memengaruhi cara pandang, tingkat pemahaman, serta ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Responden dengan tingkat pendidikan yang berbeda kemungkinan memiliki pengalaman dan persepsi yang beragam dalam menilai mutu layanan, baik dari sisi aksesibilitas, efisiensi, hingga kejelasan prosedur. Dalam pelaksanaan survei IPP Kabupaten Mimika Tahun 2025, data mengenai tingkat pendidikan responden dihimpun untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai latar belakang pengguna layanan publik. Analisis ini juga penting sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dengan berbagai jenjang pendidikan.

Dengan keterwakilan dari berbagai tingkat pendidikan, hasil survei ini diharapkan mampu mencerminkan realitas objektif di lapangan, serta memberikan arah perbaikan yang lebih tepat



sasaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Mimika. Berikut adalah rincian data dan penjelasannya:

**Tabel 4. 3 Responden Survei Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
Tidak Bersekolah	35	9%
SD / sederajat	80	21%
SMP / sederajat	55	14%
SMA / sederajat	182	47%
D1/D2/D3	8	2%
S1/S2/S3	24	6%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data hasil survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Mimika Tahun 2025, responden yang berpartisipasi memiliki latar belakang pendidikan yang cukup beragam, mencerminkan keterlibatan berbagai kelompok masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik. Dari total 384 responden, mayoritas berasal dari kelompok pendidikan SMA atau sederajat, yang mencapai 182 orang atau sebesar 47% dari total responden. Kelompok ini menjadi representasi utama dalam menyuarakan persepsi terhadap pelayanan publik di Kabupaten Mimika.

Selain itu, sebanyak 80 responden (21%) tercatat sebagai lulusan SD atau sederajat, sementara 55 orang (14%) merupakan lulusan SMP atau sederajat. Sebanyak 35 responden atau 9% tidak pernah mengenyam bangku sekolah, namun tetap menjadi bagian penting dalam survei sebagai pengguna layanan publik yang perlu didengar suaranya. Untuk kategori pendidikan tinggi, tercatat 8 responden (2%) merupakan lulusan D1/D2/D3, dan 24 orang (6%) merupakan lulusan S1 hingga S3. Meskipun proporsinya relatif kecil, partisipasi dari kelompok berpendidikan tinggi ini turut



memberikan perspektif yang lebih kritis terhadap aspek kualitas layanan.

Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah ke bawah, sehingga pendekatan pelayanan publik ke depan perlu mempertimbangkan aspek keterpahaman informasi, kemudahan prosedur, serta kesederhanaan dalam penyampaian layanan agar dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali.

#### **4. Gambaran Umum Pekerjaan Responden**

Pekerjaan merupakan salah satu karakteristik penting dalam menggambarkan latar belakang sosial ekonomi responden survei Indeks Pelayanan Publik (IPP). Jenis pekerjaan yang dimiliki oleh responden dapat memengaruhi frekuensi, jenis, dan cara mereka mengakses layanan publik, serta membentuk ekspektasi yang berbeda terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dalam pelaksanaan survei IPP Kabupaten Mimika Tahun 2025, informasi mengenai jenis pekerjaan responden dihimpun untuk mengetahui keragaman latar belakang ekonomi masyarakat pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil survei tidak hanya mencerminkan persepsi dari satu kelompok tertentu, melainkan mencakup berbagai lapisan masyarakat, mulai dari pekerja sektor formal, informal, wiraswasta, hingga mereka yang belum bekerja.

Analisis terhadap komposisi pekerjaan responden ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi Pemerintah Kabupaten Mimika dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat berdasarkan profesi atau sektor kesehariannya. Berikut adalah penjelasannya:

**Tabel 4. 4 Responden Survei Berdasarkan Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Ibu Rumah Tangga	122	31,77%
Pelajar / Mahasiswa	55	14,32%
Pedagang	4	1,04%
Petani	0	0,00%
Peternak	1	0,26%
Nelayan	4	1,04%
Karyawan Swasta	28	7,29%
PNS/ Perangkat Desa	3	0,78%
Wiraswasta	29	7,55%
Guru/Dosen	3	0,78%
Tidak Bekerja	73	19,01%
Lainnya	62	16,15%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Mimika Tahun 2025, sebanyak 384 responden berasal dari latar belakang pekerjaan yang beragam, mencerminkan keterlibatan berbagai kelompok sosial dalam menilai kualitas pelayanan publik. Mayoritas responden berasal dari kalangan ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 122 orang atau 31,77%, disusul oleh kelompok yang tidak bekerja sebanyak 73 orang (19,01%), dan pelajar/mahasiswa sebanyak 55 orang (14,32%). Selain itu, terdapat pula responden dari kategori lainnya yang tidak disebutkan secara rinci, sebanyak 62 orang (16,15%). Sementara responden yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah 29 orang (7,55%) dan karyawan swasta sebanyak 28 orang (7,29%). Adapun kelompok dengan persentase yang lebih kecil mencakup pedagang dan nelayan masing-masing sebanyak 4 orang (1,04%), peternak sebanyak 1 orang (0,26%), serta PNS/perangkat desa dan guru/dosen yang



masing-masing hanya berjumlah 3 orang (0,78%). Tidak ada responden yang berprofesi sebagai petani dalam survei kali ini.

Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kalangan non-formal, seperti ibu rumah tangga, pelajar, dan masyarakat yang tidak bekerja, yang merupakan kelompok pengguna layanan publik yang cukup aktif, terutama di sektor-sektor layanan dasar. Hal ini memberikan masukan penting bagi Pemerintah Kabupaten Mimika agar terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan dapat diakses secara merata oleh seluruh kelompok pekerjaan, termasuk kelompok rentan atau tidak berpenghasilan tetap.

## **5. Gambaran Umum Domisili Responden**

Dalam Domisili atau tempat tinggal responden merupakan aspek penting dalam survei Indeks Pelayanan Publik (IPP), karena dapat memberikan gambaran sejauh mana jangkauan layanan publik telah dirasakan oleh masyarakat di berbagai wilayah. Responden yang berasal dari lokasi berbeda, baik di wilayah pusat kota maupun daerah pinggiran, kemungkinan memiliki pengalaman dan persepsi yang berbeda terhadap aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas pelayanan publik yang diterima. Dalam pelaksanaan survei IPP Kabupaten Mimika Tahun 2025, informasi mengenai domisili responden dihimpun sebagai bagian dari upaya untuk memastikan bahwa penyebaran responden mencakup berbagai wilayah administratif di Kabupaten Mimika. Hal ini penting untuk menjamin representativitas data, sekaligus mengidentifikasi potensi ketimpangan pelayanan antarwilayah, terutama antara kawasan perkotaan dan pedesaan.

Melalui analisis data domisili ini, Pemerintah Kabupaten Mimika dapat memperoleh gambaran sebaran geografis pengguna layanan dan menggunakannya sebagai dasar dalam merumuskan



kebijakan pelayanan publik yang lebih merata, adil, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat di berbagai wilayah.

**Tabel 4. 5 Responden Survei Berdasarkan Domisili**

<b>Domisili</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Kuala Kencana	2	0,52%
Wania	67	17,45%
Iwaka	81	21,09%
Mimika Timur	81	21,09%
Mimika Baru	80	20,83%
Kwamki Narama	54	14,06%
Agimuga	1	0,26%
Tembagapura	7	1,82%
Jila	11	2,86%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data hasil survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Mimika Tahun 2025, responden yang berjumlah 384 orang berasal dari berbagai distrik di wilayah Kabupaten Mimika. Komposisi ini menunjukkan keterlibatan masyarakat dari wilayah yang cukup tersebar, baik di kawasan perkotaan maupun pedalaman. Distrik dengan jumlah responden tertinggi adalah Distrik Iwaka dan Distrik Mimika Timur, masing-masing sebanyak 81 orang atau sebesar 21,09% dari total responden. Posisi berikutnya adalah Distrik Mimika Baru dengan 80 responden (20,83%) dan Distrik Wania sebanyak 67 responden (17,45%). Keempat distrik ini mencakup lebih dari 80% total responden, yang mencerminkan tingginya aktivitas layanan publik dan konsentrasi penduduk di wilayah tersebut. Sementara itu, Distrik Kwamki Narama menyumbang 54 responden (14,06%), dan Distrik Jila sebanyak 11 responden (2,86%). Responden dari Distrik Tembagapura berjumlah 7 orang (1,82%), sedangkan Distrik Kuala



Kencana dan Distrik Agimuga tercatat masing-masing hanya 2 orang (0,52%) dan 1 orang (0,26%).

Distribusi ini memperlihatkan bahwa survei telah menjangkau masyarakat dari berbagai wilayah administratif, meskipun sebagian besar responden masih terpusat di kawasan dengan akses layanan publik yang relatif lebih mudah. Temuan ini menjadi penting bagi Pemerintah Kabupaten Mimika dalam merancang strategi pemerataan kualitas layanan publik, terutama untuk wilayah dengan representasi yang masih rendah namun tetap memiliki kebutuhan pelayanan yang sama pentingnya.

## **B. Hasil Pengukuran Indeks Pelayanan Publik**

Indeks Pelayanan Publik menurut Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan instrumen yang dirancang untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pedoman Menpan RB Nomor 5 Tahun 2023 menetapkan kerangka kerja dan panduan dalam penilaian kinerja instansi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk menciptakan standar pelayanan yang lebih tinggi, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Pedoman Menpan RB Nomor 5 Tahun 2023 menggariskan beberapa komponen utama yang harus dievaluasi dalam Indeks Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Kebijakan Pelayanan: Menilai kemudahan dan kejelasan prosedur, persyaratan, biaya, serta waktu penyelesaian layanan yang diinformasikan kepada masyarakat. Aspek ini memastikan bahwa kebijakan yang dibuat oleh instansi



- pelayanan publik mudah dipahami dan diakses oleh pengguna layanan.
- b. Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM): Mengukur kinerja, kompetensi, serta sikap petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penilaian ini mencakup ketepatan waktu, ketanggapan, keramahan, dan kesopanan petugas.
  - c. Sarana dan Prasarana: Mengevaluasi ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik yang mendukung proses pelayanan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dan fasilitas penunjang lainnya yang memadai dan nyaman untuk pengguna layanan.
  - d. Sistem Informasi Pelayanan Publik: Menilai kemudahan akses informasi mengenai layanan publik, baik secara online melalui website, aplikasi, dan media sosial, maupun informasi yang tersedia secara langsung di lokasi pelayanan. Aspek ini memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang diperlukan.
  - e. Layanan Konsultasi dan Pengaduan: Mengukur ketersediaan dan kemudahan akses untuk layanan konsultasi dan pengaduan, sehingga masyarakat memiliki sarana untuk menyampaikan masukan, keluhan, atau mencari solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

Survei IPP ini dilakukan menggunakan 2 penilaian yaitu penilaian terhadap organisasi perangkat daerah (OPD) yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kabupaten Mimika dengan bobot nilai sebesar 75%, dan survei kepada masyarakat penerima pelayanan dengan bobot 25%. Penilaian IPP ini menggunakan 6 prinsip yaitu Keadilan, Partisipasi, Akuntabilitas, Transparansi, Berdaya Guna dan Aksesibilitas. Sedangkan aspek yang dinilai dalam IPP adalah:

- 1) Kebijakan Pelayanan;

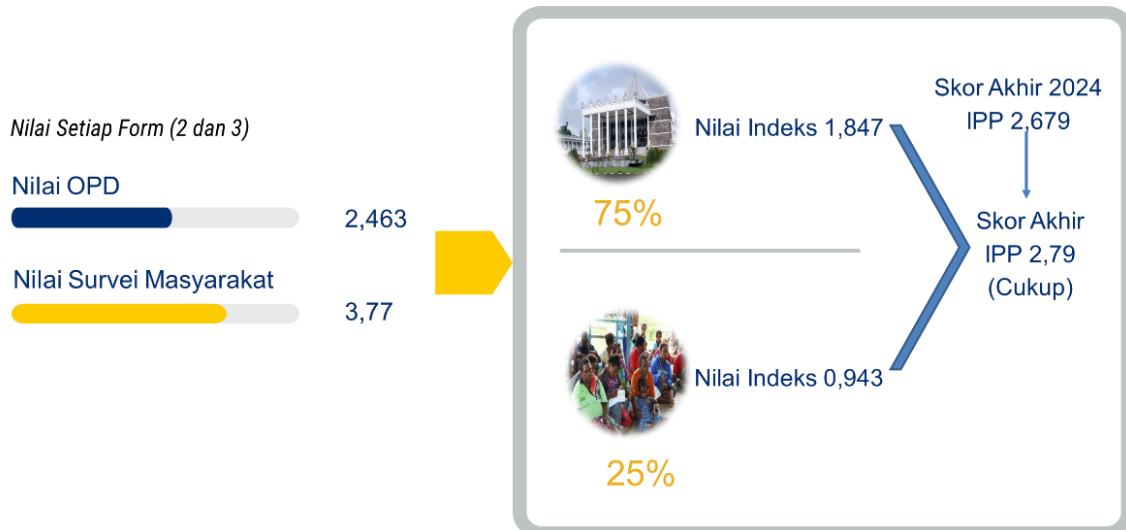
- 2) Professionalisme SDM;
- 3) Sarana Dan Prasarana;
- 4) Sistem Informasi Pelayanan Publik;
- 5) Konsultasi Dan Pengaduan; dan
- 6) Inovasi Pelayanan Publik.

Berikut adalah tabel skala nilai dari indeks pelayanan publik.

**Tabel 4. 6 Skala Nilai IPP**

Range Nilai	Kategori	Makna
0-1,00	F	Gagal
1,01-1,50	E	Sangat Buruk
1,51-2,00	D	Buruk
2,01-2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
2,51-3,00	C	Cukup
3,01-3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
3,51-4,00	B	Baik
4,01-4,50	A-	Sangat Baik
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil perhitungan pada setiap aspek yang diukur, nilai akhir Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Mimika Tahun 2025 adalah sebesar **2,79 dengan kategori "Cukup"**. Berikut rincian nilai OPD dan survei masyarakat:



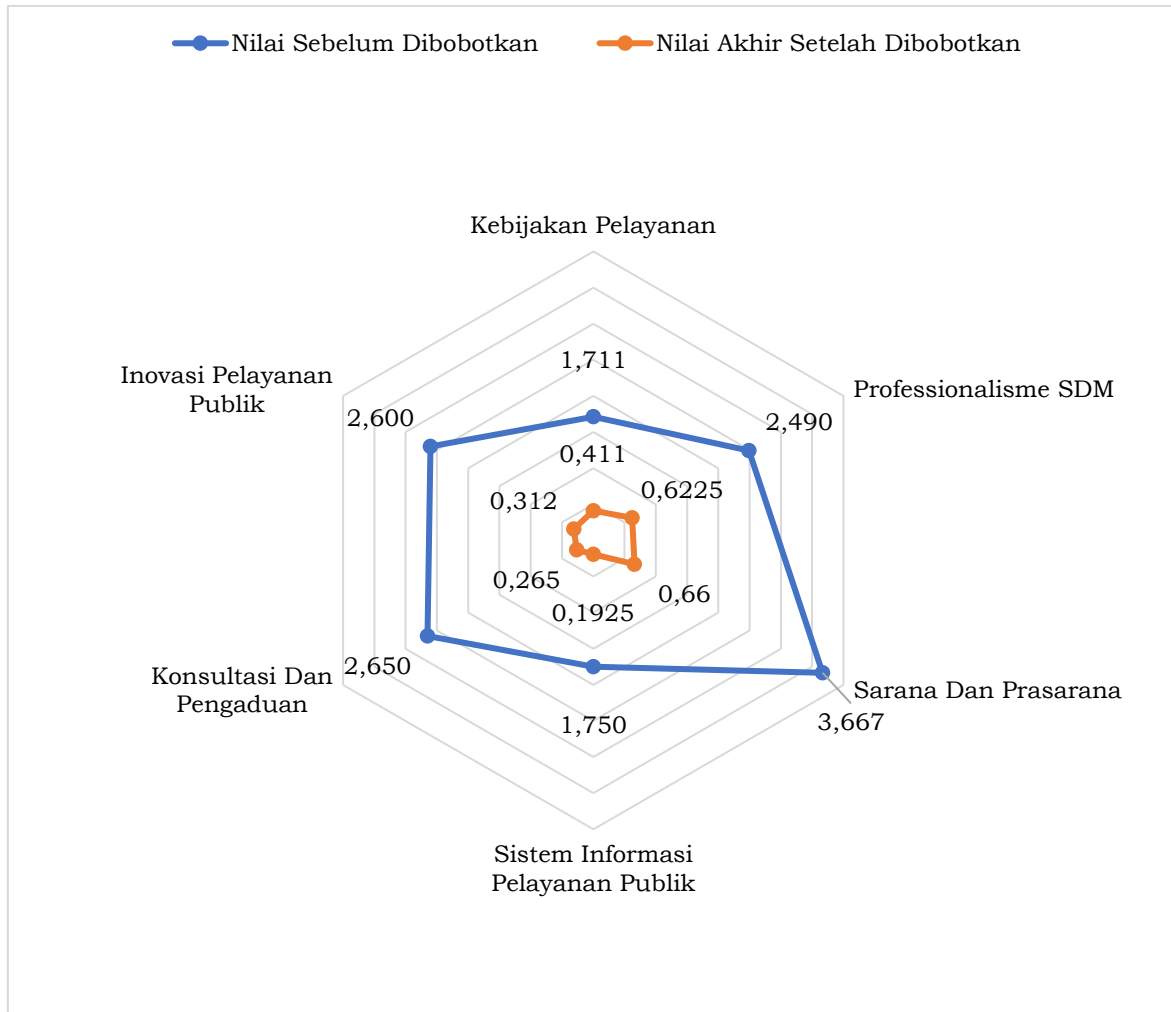
**Gambar 4. 1 Hasil Akhir Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Mimika Tahun 2025**



Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa nilai Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Mimika tahun 2025 mengalami kenaikan dari tahun 2024 yaitu dari **2,679** naik menjadi **2,79**. Skor ini terdiri dari nilai survey pada OPD dan masyarakat, nilai survei kepada OPD sebelum dilakukan pembobotan yaitu 2,463 dan nilai akhir setelah pembobotan yaitu 1,847 sedangkan nilai survei pada masyarakat sebelum dilakukan pembobotan adalah 3,77 dan nilai akhir indeks setelah dibobotkan sebesar 0,943. Berikut rincian penjelesan di setiap aspeknya.

### **1. Nilai Indeks Pelayanan Publik Perangkat Daerah**

Survei Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Mimika dilakukan dengan melihat kepuasan masyarakat dan para aparatur pemerintah Kabupaten Mimika mengenai kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh perangkat daerah teknis seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Rumah Sakit Umum Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Untuk survei yang dilakukan kepada para aparatur pemerintah dilakukan untuk menilai 6 aspek IPP, sedangkan survei yang dilakukan kepada masyarakat hanya 5 aspek yang disurveikan kecuali inovasi pelayanan publik. Berikut nilai rinci dari setiap aspek IPP.



**Gambar 4. 2 Hasil Akhir Komponen Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Mimika Tahun 2025**

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Mimika Tahun 2025, terdapat variasi skor pada masing-masing aspek pelayanan publik. Perbandingan antara nilai sebelum dibobotkan dan nilai akhir setelah dibobotkan mencerminkan tingkat kualitas aktual layanan publik serta kontribusinya terhadap skor keseluruhan IPP.

1. **Kebijakan Pelayanan** memperoleh skor awal sebesar **1,711**, dengan nilai akhir setelah dibobotkan menjadi **0,411**. Nilai ini mengindikasikan bahwa perumusan kebijakan pelayanan masih perlu diperkuat, baik dari sisi kejelasan standar layanan, kepastian prosedur, maupun keterbukaan terhadap publik.



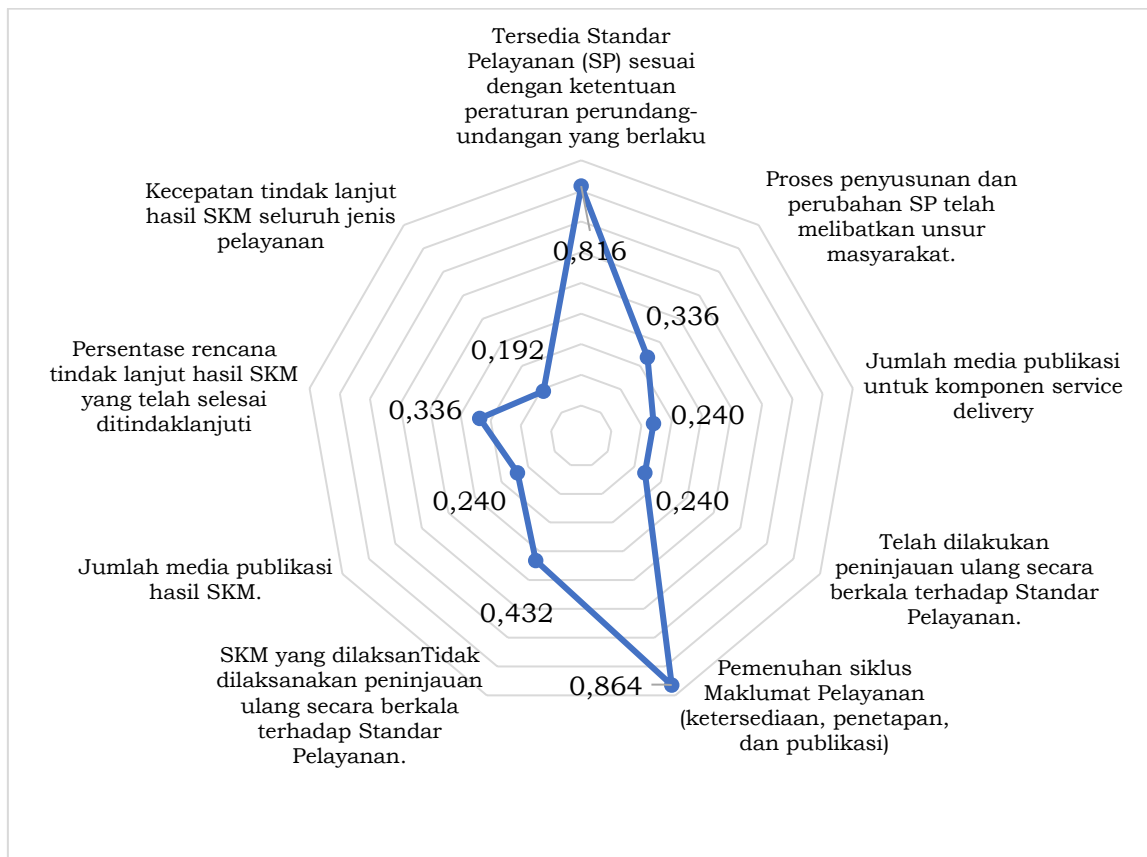
2. **Profesionalisme SDM** mendapatkan nilai awal sebesar **2,490**, yang kemudian menjadi **0,6225** setelah pembobotan. Aspek ini menunjukkan bahwa kompetensi dan sikap profesional aparatur pemerintahan mulai berkembang secara positif, namun masih diperlukan penguatan kapasitas dan konsistensi kinerja dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat.
3. **Sarana dan Prasarana** mencatatkan skor tertinggi di antara seluruh aspek, dengan nilai awal **3,667** dan nilai akhir **0,660**. Capaian ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan publik di Kabupaten Mimika relatif memadai, baik dari sisi ketersediaan maupun kemanfaatannya bagi masyarakat.
4. **Sistem Informasi Pelayanan Publik** mencatat nilai awal **1,750** dengan nilai akhir **0,1925**, menjadi salah satu aspek dengan skor terendah. Hal ini menandakan perlunya peningkatan signifikan dalam pengelolaan informasi, digitalisasi layanan, serta integrasi antar sistem agar pelayanan lebih transparan dan efisien.
5. **Konsultasi dan Pengaduan** memiliki nilai awal **2,650** dan nilai akhir **0,265**, mencerminkan bahwa mekanisme partisipasi publik seperti penyampaian keluhan dan aspirasi masih belum optimal. Diperlukan penguatan kanal komunikasi dua arah dan peningkatan kapasitas tindak lanjut aduan masyarakat.
6. **Inovasi Pelayanan Publik** memperoleh nilai awal **2,600** dan nilai akhir **0,312**. Aspek ini menunjukkan adanya inisiatif awal dalam penerapan inovasi layanan, namun implementasinya masih terbatas. Inovasi berbasis kebutuhan masyarakat dan pemanfaatan teknologi perlu terus dikembangkan.

Secara umum, hasil radar IPP menunjukkan adanya kemajuan pada beberapa aspek, terutama sarana dan prasarana serta profesionalisme SDM. Namun demikian, aspek sistem informasi, konsultasi-pengaduan, dan inovasi masih menjadi titik lemah yang memerlukan perhatian khusus dan strategi

peningkatan yang terarah. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Mimika yang lebih efektif dan inklusif.

**a. Aspek Kebijakan Pelayanan**

Aspek ini mengukur sejauh mana kebijakan yang ditetapkan oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Ini mencakup kejelasan prosedur, kepastian waktu, biaya yang transparan, dan jaminan kualitas pelayanan. Kebijakan pelayanan yang baik memastikan bahwa pelayanan publik dilakukan secara adil, transparan, dan akuntabel. Aspek kebijakan pelayanan terdiri dari standar pelayanan, maklumat pelayanan, dan survei kepuasan masyarakat. Berikut gambaran hasil nilai indeks IPP pada aspek kebijakan pelayanan.



**Gambar 4. 3 Nilai IPP Aspek Kebijakan Pelayanan**



Berdasarkan hasil penilaian terhadap aspek Kebijakan Pelayanan, diperoleh skor akhir sebesar 0,411, yang menunjukkan bahwa kualitas kebijakan pelayanan publik di Kabupaten Mimika masih berada pada kategori cukup dan memerlukan penguatan di beberapa indikator kunci.

Secara lebih rinci, indikator Pemenuhan Siklus Maklumat Pelayanan mencatat skor tertinggi yaitu 0,864, yang menunjukkan bahwa proses penyusunan, penetapan, dan publikasi maklumat pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan konsisten di sebagian besar unit layanan. Capaian tinggi juga ditunjukkan oleh indikator Tersedianya Standar Pelayanan (SP) dengan nilai 0,816, menandakan bahwa mayoritas unit pelayanan telah memiliki SP yang sesuai ketentuan perundangan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator dengan nilai yang cukup rendah dan perlu perhatian serius. Misalnya:

- a. Proses penyusunan dan perubahan SP yang melibatkan masyarakat hanya mencapai 0,336, menandakan partisipasi publik masih rendah.
- b. Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang diselesaikan juga berada pada skor 0,336, yang menunjukkan lemahnya respons terhadap umpan balik masyarakat.
- c. Peninjauan ulang terhadap SP dan jumlah media publikasi SP masing-masing hanya mencatat nilai 0,240, mengindikasikan kurang optimalnya aktivitas evaluasi dan diseminasi informasi.
- d. Jumlah media publikasi hasil SKM dan kecepatan tindak lanjut hasil SKM memperoleh skor 0,240 dan 0,192, menjadikan aspek ini sebagai titik terlemah dalam kebijakan



pelayanan, baik dari sisi transparansi hasil survei maupun responsivitas unit pelayanan.

Untuk meningkatkan capaian aspek kebijakan pelayanan di masa mendatang, strategi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Penyusunan dan Pembaharuan Kebijakan

1. Audit Kebijakan: Lakukan peninjauan menyeluruh terhadap SP dan maklumat pelayanan untuk mengidentifikasi komponen yang sudah tidak relevan atau belum sesuai kebutuhan masyarakat.
2. Pembaharuan Kebijakan: Sesuaikan kebijakan pelayanan dengan perkembangan lokal dan nasional, termasuk menambahkan komponen digitalisasi dan inklusi sosial.

b. Peningkatan Partisipasi Publik

1. Forum Konsultasi Publik: Fasilitasi pelibatan masyarakat secara langsung dalam penyusunan dan revisi SP melalui forum tatap muka atau kanal digital.
2. Transparansi Informasi: Tingkatkan media publikasi SP dan hasil SKM melalui berbagai saluran (website, media sosial, banner, brosur).

c. Penguatan Implementasi

1. Pelatihan Aparatur: Berikan pelatihan reguler kepada pegawai terkait substansi SP dan maklumat pelayanan serta pentingnya pelibatan publik.
2. Penyusunan SOP: Kembangkan SOP teknis yang mendukung pelaksanaan kebijakan agar lebih mudah dipahami dan diimplementasikan di semua unit pelayanan.

d. Monitoring dan Evaluasi

1. Sistem Pemantauan Berkala: Bangun sistem monitoring berbasis indikator capaian dan laporan masyarakat untuk menilai implementasi kebijakan.



2. Evaluasi Repetitif: Lakukan evaluasi SP minimal setahun sekali dengan melibatkan stakeholder internal dan eksternal.

e. Perbaikan Berbasis Umpan Balik

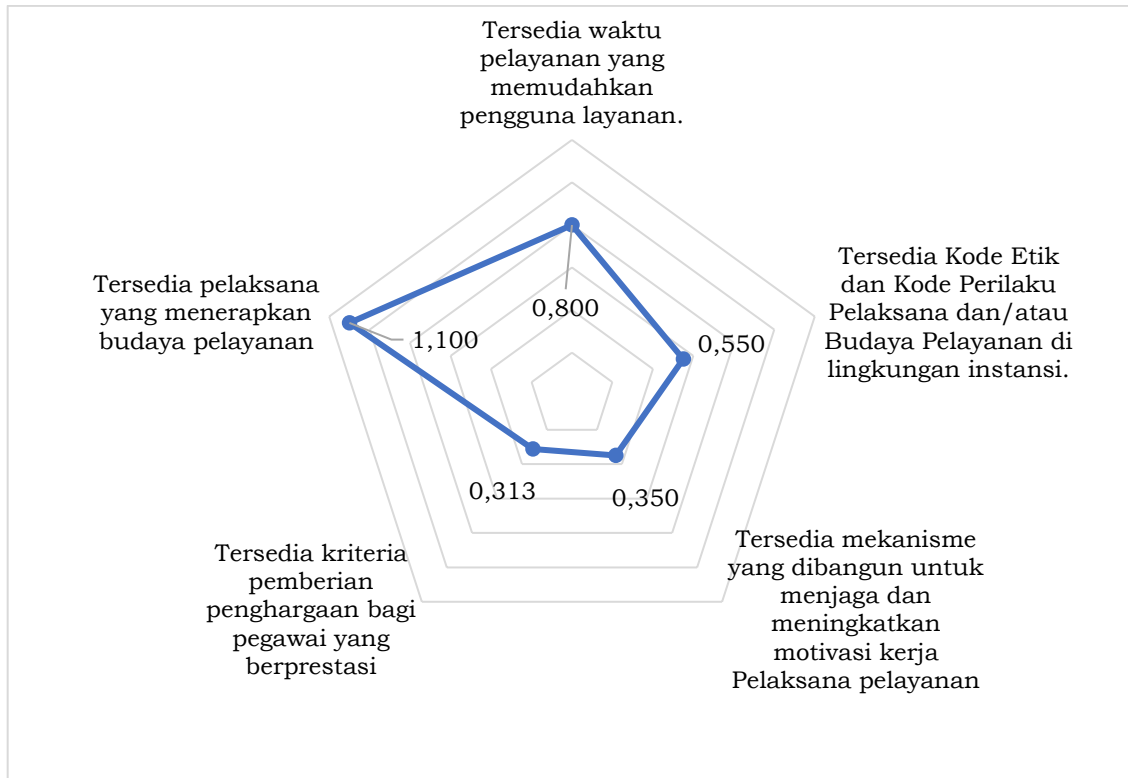
1. Sistem Umpan Balik Terintegrasi: Integrasikan hasil SKM ke dalam sistem manajemen kinerja unit pelayanan, termasuk tindak lanjutnya.

2. Akselerasi Tindak Lanjut: Bentuk tim khusus di masing-masing unit pelayanan untuk mempercepat respon atas hasil SKM dan keluhan masyarakat.

Dengan implementasi strategi tersebut secara terstruktur dan berkelanjutan, diharapkan capaian aspek kebijakan pelayanan Kabupaten Mimika akan meningkat signifikan di tahun berikutnya, khususnya dalam dimensi partisipasi publik, transparansi, serta akuntabilitas tindak lanjut kebijakan pelayanan.

**b. Aspek Profesionalisme SDM**

Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah standar kualifikasi, capaian kualitas dan kinerja personel pemberi layanan publik yang dibangun institusi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima (terbaik). Aspek profesionalisme SDM terdiri dari aspek kompetensi, responsifitas, kode etik, penghargaan dan sanksi, dan budaya pelayanan. Berikut diagram nilai IPP pada aspek profesionalisme SDM.



**Gambar 4. 4 Nilai IPP Aspek Profesionalisme SDM**

Berdasarkan hasil penilaian, aspek Profesionalisme SDM di Kabupaten Mimika memperoleh skor akhir 0,623, yang menandakan adanya perkembangan positif, namun masih menyisakan sejumlah ruang perbaikan pada indikator-indikator tertentu.

Dari seluruh indikator yang dinilai, pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan mencatat skor tertinggi yaitu 1,100, menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur pelayanan publik telah memiliki kesadaran dan kebiasaan kerja yang mencerminkan nilai-nilai pelayanan prima.

Sementara itu, waktu pelayanan yang memudahkan pengguna juga mencatat nilai tinggi sebesar 0,800, mengindikasikan bahwa unit pelayanan telah menyusun jam layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, beberapa indikator lain masih menunjukkan skor yang rendah dan perlu mendapatkan perhatian khusus:



- a. Kode Etik dan Budaya Pelayanan hanya mencatat nilai 0,550, menunjukkan bahwa meskipun sudah tersedia, penerapannya belum sepenuhnya merata atau konsisten.
- b. Mekanisme peningkatan motivasi kerja pelaksana mendapatkan nilai 0,350, yang menandakan lemahnya sistem internal dalam menjaga semangat kerja aparatur.
- c. Kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi mencatat nilai terendah yaitu 0,313, yang menunjukkan bahwa sistem penghargaan atau insentif belum diformulasikan atau dilaksanakan secara sistematis.

Melihat hasil penilaian terhadap aspek Profesionalisme SDM yang memperoleh skor 0,623, dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Mimika berada pada tingkat cukup dan menunjukkan potensi yang perlu terus dikembangkan. Beberapa indikator telah menunjukkan performa yang baik, seperti penerapan budaya pelayanan dan penyusunan waktu layanan yang memudahkan masyarakat. Namun, masih terdapat kelemahan mendasar pada indikator lain, seperti lemahnya sistem pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi, rendahnya motivasi kerja pelaksana, serta belum optimalnya penerapan kode etik secara menyeluruh.

Untuk mendorong perbaikan yang lebih sistematis dan berkelanjutan, perlu disusun strategi peningkatan yang tidak hanya berfokus pada pelatihan dan pembinaan teknis, tetapi juga mencakup aspek motivasional, tata kelola internal, dan penguatan budaya organisasi. Strategi ini juga ditujukan agar profesionalisme ASN tidak hanya terukur dari kepatuhan administratif, tetapi juga dari integritas, empati, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat.



Berikut ini adalah sejumlah strategi perbaikan yang dapat diterapkan untuk memperkuat aspek Profesionalisme SDM di Kabupaten Mimika:

a. Peningkatan Kompetensi dan Keterampilan

1. Pelatihan dan Pengembangan Berkelanjutan

Implementasikan pelatihan rutin bagi ASN, khususnya pada etika pelayanan publik, keterampilan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan.

2. Dorongan Sertifikasi Profesional

Fasilitasi ASN untuk mengikuti program sertifikasi di bidang pelayanan publik guna meningkatkan kredibilitas dan kompetensi.

b. Peningkatan Motivasi dan Sistem Penghargaan

1. Sistem Insentif Kinerja

Bangun sistem penghargaan berbasis capaian kinerja terukur untuk mendorong semangat dan produktivitas pegawai.

2. Penghargaan Pegawai Teladan

Laksanakan program tahunan untuk memilih dan memberikan penghargaan kepada pegawai berprestasi, baik dari aspek inovasi, kedisiplinan, maupun kontribusi terhadap kepuasan publik.

c. Penguatan Penerapan Kode Etik dan Budaya Pelayanan

1. Sosialisasi Intensif dan Internalisasi Nilai-Nilai Pelayanan

Lakukan diseminasi kode etik secara aktif dan pastikan nilai-nilai budaya pelayanan dimasukkan dalam pelatihan dasar dan lanjutan bagi seluruh pegawai.

2. Pengawasan dan Evaluasi Kepatuhan

Bentuk unit pengawas etik untuk memantau penerapan budaya kerja profesional dan memberikan umpan balik berkala kepada pimpinan unit layanan.

d. Penguatan Manajemen dan Jalur Karier



1. Pelatihan Kepemimpinan

Sediakan pelatihan kepemimpinan untuk pejabat struktural agar mampu menjadi role model dalam membangun budaya kerja profesional.

2. Sistem Karier Transparan

Kembangkan sistem jenjang karier yang adil dan berbasis kompetensi, agar ASN termotivasi untuk terus meningkatkan kapasitas diri.

e. Monitoring dan Evaluasi Profesionalisme

1. Evaluasi Kinerja Individual dan Tim

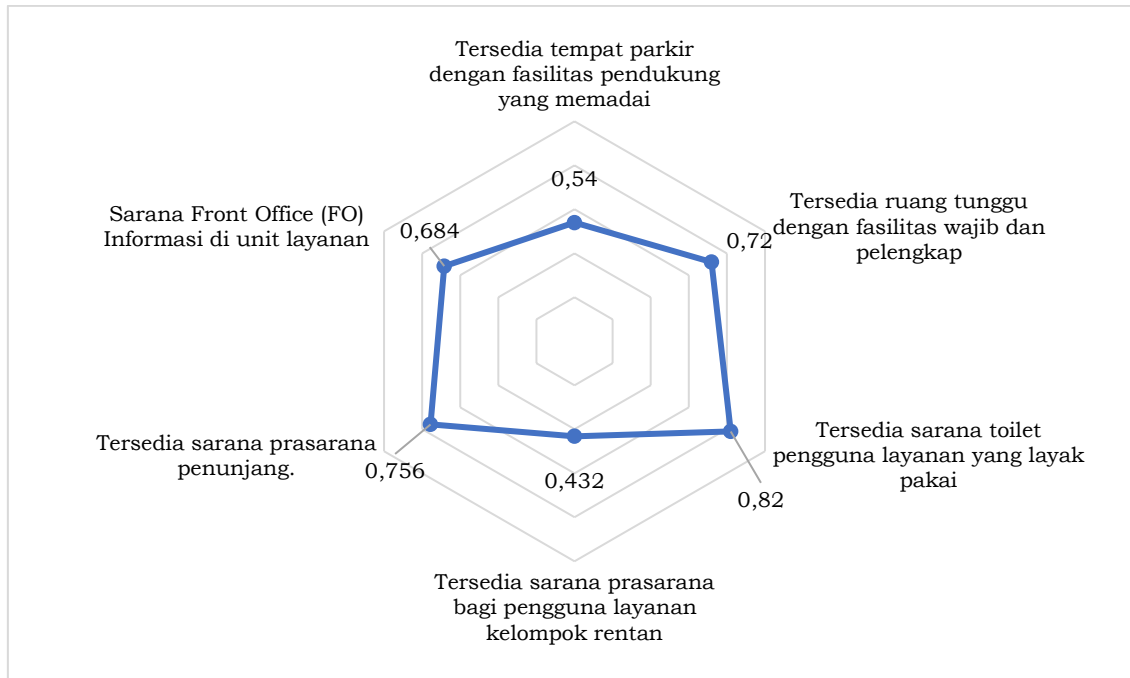
Terapkan sistem penilaian kinerja yang terukur, termasuk indikator perilaku kerja dan kepatuhan terhadap standar pelayanan.

2. Umpan Balik dari Masyarakat

Gunakan hasil survei masyarakat sebagai bahan penilaian dan pengembangan kompetensi pegawai secara berkala.

**c. Aspek Sarana dan Prasarana**

Sarana Prasarana adalah sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik baik berupa fasilitas, tempat maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan publik yang diberikan. Pada aspek sarana prasarana pelayanan public terdiri dari aspek parkir dan ruang tunggu, sarpras bagi yang berkebutuhan khusus, sarana penunjang lain, dan sarana *front office*. Berikut nilai IPP Kabupaten Mimika pada Aspek sarana prasarana.



**Gambar 4. 5 Nilai IPP Aspek Sarana Prasarana**

Berdasarkan hasil penilaian, aspek Sarana dan Prasarana pelayanan publik di Kabupaten Mimika memperoleh skor 0,660, yang menunjukkan bahwa secara umum ketersediaan dan kelayakan fasilitas fisik berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan agar pelayanan publik menjadi lebih inklusif, nyaman, dan responsif terhadap kebutuhan semua lapisan masyarakat.

Dari sisi capaian indikator, nilai tertinggi dicapai oleh ketersediaan toilet pengguna layanan yang layak pakai, dengan skor 0,828, yang menandakan bahwa sebagian besar unit pelayanan telah menyediakan fasilitas sanitasi yang memenuhi standar kelayakan dan kebersihan. Indikator tersedianya sarana prasarana penunjang juga menunjukkan hasil positif sebesar 0,756, serta ruang tunggu dengan fasilitas pelengkap mencatat skor 0,720, mengindikasikan bahwa kenyamanan dasar bagi pengguna layanan telah mulai diperhatikan dan disediakan secara memadai.



Sementara itu, indikator sarana Front Office (FO) informasi memperoleh skor 0,684, yang cukup baik namun masih memerlukan peningkatan dalam hal kelengkapan informasi, kemudahan akses, dan keramahan pelayanan. Sebaliknya, ketersediaan tempat parkir hanya memperoleh skor 0,540, dan sarana bagi kelompok rentan mencatat skor paling rendah sebesar 0,432, mengindikasikan bahwa aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan kelompok rentan lainnya masih belum optimal dan perlu menjadi prioritas perbaikan.

Untuk mendorong perbaikan dan pemerataan kualitas sarana-prasarana layanan publik di Kabupaten Mimika, berikut beberapa strategi yang dapat diterapkan:

1. Peningkatan Tempat Parkir dan Fasilitas Pendukung:
  - a. Perencanaan Ulang dan Peningkatan Kapasitas: Rencanakan ulang desain tempat parkir untuk meningkatkan kapasitas dan kenyamanan. Tambahkan fasilitas pendukung seperti penerangan yang memadai, signage yang jelas, dan area parkir khusus untuk difabel.
  - b. Pemantauan dan Pemeliharaan Rutin: Lakukan pemantauan dan pemeliharaan rutin untuk memastikan tempat parkir tetap dalam kondisi baik dan memenuhi standar.
2. Peningkatan Sarana Prasarana untuk Kelompok Rentan:
  - a. Audit Aksesibilitas: Lakukan audit aksesibilitas untuk mengidentifikasi kekurangan dalam sarana prasarana bagi kelompok rentan. Terapkan rekomendasi dari audit tersebut untuk memastikan aksesibilitas yang memadai.
  - b. Penambahan Fasilitas Khusus: Tambahkan fasilitas khusus seperti jalur yang ramah difabel, ramp, dan fasilitas bantu lainnya yang memudahkan akses bagi kelompok rentan.

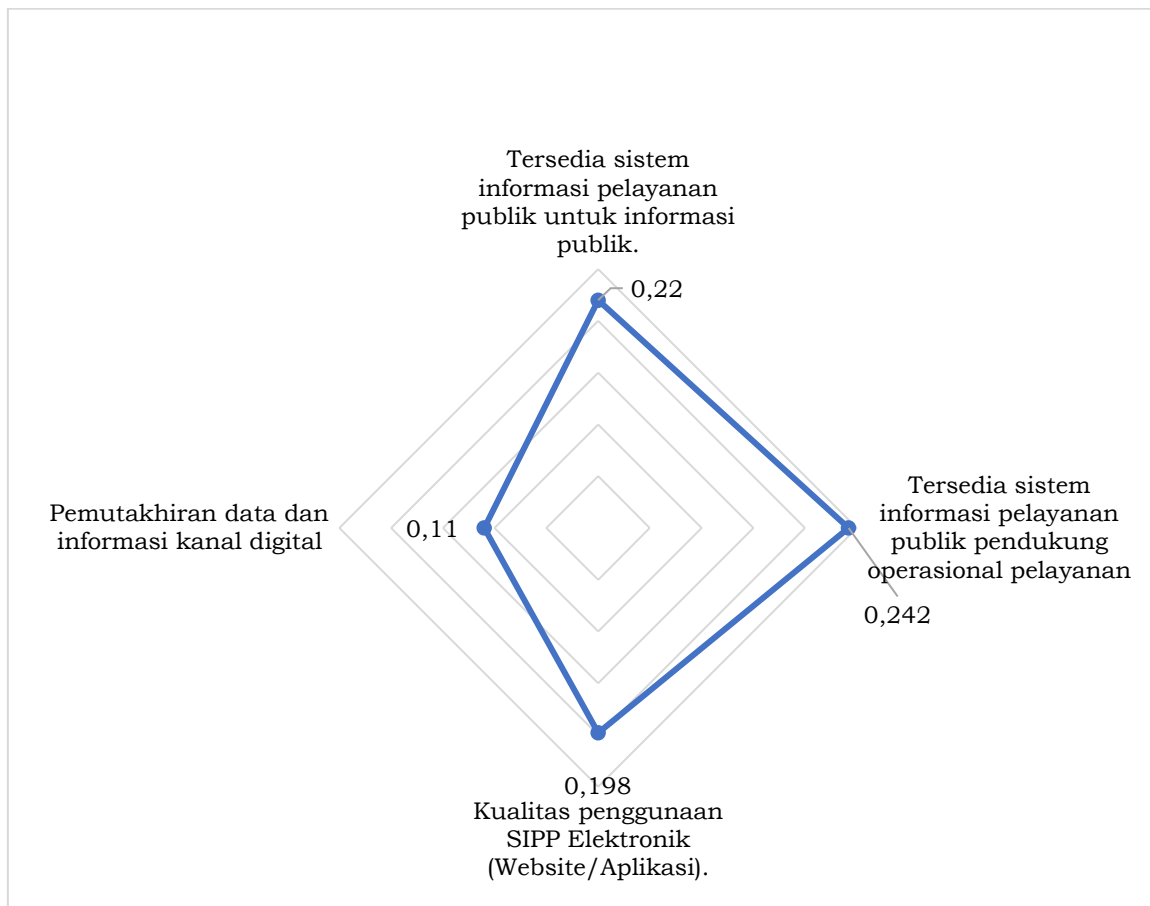


3. Peningkatan Fasilitas Ruang Tunggu dan Sarana Penunjang:
  - a. Perbaikan dan Pembaharuan: Lakukan perbaikan pada ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap serta sarana penunjang. Pastikan fasilitas tersebut bersih, nyaman, dan memenuhi standar yang ditetapkan;
  - b. Penyediaan Fasilitas Tambahan: Tambahkan fasilitas tambahan seperti area bermain untuk anak-anak, tempat duduk yang nyaman, dan akses Wi-Fi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
4. Perbaikan Sarana Toilet dan Front Office:
  - a. Renovasi dan Pemeliharaan: Renovasi fasilitas toilet untuk memastikan kebersihan dan kenyamanan. Tambahkan perlengkapan yang diperlukan dan pastikan fasilitas tersebut dirawat secara rutin.
  - b. Pelatihan Front Office: Latih staf Front Office (FO) untuk memberikan informasi yang akurat dan layanan yang ramah. Pastikan FO memiliki pengetahuan yang memadai tentang prosedur layanan dan cara menangani pertanyaan atau masalah pengguna.
5. Pengembangan Sistem Evaluasi dan Feedback:
  - a. Implementasi Sistem Feedback: Buat sistem umpan balik yang memungkinkan pengguna untuk memberikan masukan tentang fasilitas dan layanan. Gunakan data umpan balik ini untuk mengidentifikasi area perbaikan.
  - b. Evaluasi Berkala: Lakukan evaluasi berkala terhadap sarana dan prasarana yang ada untuk memastikan bahwa perbaikan yang diterapkan efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Kabupaten Mimika dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, serta pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan efektivitas pelayanan publik.

#### d. Aspek Sistem Informasi Pelayanan

Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Aspek sistem informasi pelayanan publik terdiri dari system informasi elektronik dan non elektronik. Berikut merupakan hasil nilai IPP pada aspek sistem informasi pelayanan publik.



**Gambar 4. 6 Nilai IPP Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik**



Berdasarkan hasil penilaian, aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik di Kabupaten Mimika memperoleh skor 0,193, menjadikannya sebagai aspek dengan capaian terendah di antara seluruh aspek IPP tahun 2025. Capaian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik masih sangat terbatas dan belum optimal, baik dari sisi infrastruktur, kualitas platform, maupun pengelolaan informasi.

Indikator dengan skor tertinggi adalah tersedianya sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan sebesar 0,242, yang mengindikasikan bahwa beberapa sistem digital telah tersedia namun belum dimanfaatkan secara maksimal dalam proses bisnis pelayanan. Sementara itu, tersedianya sistem informasi untuk publik mencatat skor 0,220, menunjukkan bahwa akses masyarakat terhadap informasi layanan masih kurang ramah pengguna, terbatas kontennya, atau tidak mudah ditemukan.

Indikator kualitas penggunaan SIPP elektronik (website/aplikasi) hanya mencatat 0,198, menandakan bahwa fungsi, desain, dan pengalaman pengguna dari sistem elektronik yang ada belum memenuhi standar pelayanan digital yang baik. Capaian terendah terdapat pada pemutakhiran data dan informasi kanal digital dengan skor 0,110, yang menunjukkan bahwa informasi yang tersedia di platform digital tidak diperbarui secara rutin, sehingga berisiko menyesatkan masyarakat atau menciptakan ketidakpercayaan terhadap layanan daring.

Berikut adalah strategi solusi untuk memperbaiki aspek sistem informasi pelayanan di Kabupaten Mimika:

1. Peningkatan Infrastruktur Digital:

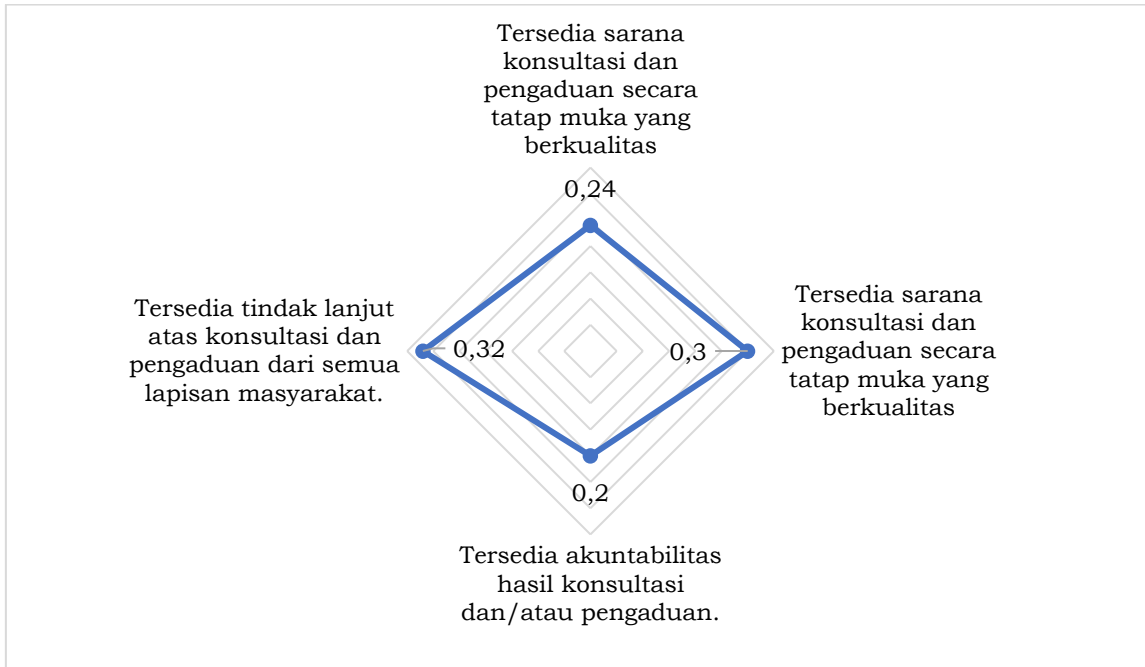


- a. Pengembangan Sistem Informasi: Investasikan dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi publik yang lebih canggih dan terintegrasi.
  - b. Upgrade Perangkat dan Jaringan: Tingkatkan perangkat keras dan jaringan untuk mendukung operasional sistem informasi yang lebih baik.
2. Peningkatan Kualitas Penggunaan SIPP Elektronik:
- a. Revitalisasi Website/Aplikasi: Perbarui dan tingkatkan fungsionalitas website dan aplikasi SIPP untuk mempermudah akses dan penggunaan oleh masyarakat.
  - b. Pelatihan Pengguna: Berikan pelatihan kepada staf dan pengguna tentang cara memanfaatkan platform elektronik secara maksimal.
3. Pemutakhiran Data dan Informasi:
- a. Penjadwalan Pembaruan: Buat jadwal rutin untuk pemutakhiran data dan informasi pada kanal digital agar selalu up-to-date.
  - b. Automasi Proses: Implementasikan sistem automasi untuk mempercepat proses pemutakhiran data dan mengurangi risiko kesalahan manual.
4. Pengembangan Sistem Evaluasi dan Umpan Balik:
- a. Implementasi Sistem Umpan Balik: Buat sistem umpan balik untuk mengumpulkan masukan dari pengguna mengenai sistem informasi dan layanan digital.
  - b. Evaluasi Berkala: Lakukan evaluasi berkala terhadap sistem informasi untuk memastikan bahwa perbaikan yang diterapkan efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Kabupaten Mimika dapat memperbaiki sistem informasi pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan menjadikan layanan publik lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### e. Aspek Konsultasi dan Pengaduan

Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Berikut gambaran nilai IPP aspek konsultasi dan pengaduan.



**Gambar 4. 7 Nilai IPP Aspek Konsultasi dan Pengaduan**

Aspek Konsultasi dan Pengaduan di Kabupaten Mimika memperoleh skor total 0,265, yang menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian aspirasi, keluhan, serta tindak lanjutnya masih tergolong rendah dan memerlukan peningkatan signifikan dari sisi sistem, kualitas, dan akuntabilitas layanan.

Indikator tersedianya tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat mencatat skor



tertinggi, yaitu 0,320. Hal ini mengindikasikan bahwa sudah ada upaya dari instansi pelayanan publik untuk menindaklanjuti laporan atau masukan dari masyarakat, meskipun cakupan dan konsistensi tindak lanjut tersebut masih belum optimal.

Indikator tersedianya sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas dan tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan Masyarakat dengan skor 0,240 dan 0,300. Kedua nilai ini mencerminkan bahwa saluran pengaduan langsung memang telah disediakan, namun belum sepenuhnya memenuhi aspek kenyamanan, aksesibilitas, serta efektivitas respons yang diberikan kepada masyarakat.

Skor terendah terdapat pada indikator akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan, yang hanya mencapai 0,200. Capaian ini menunjukkan bahwa pertanggungjawaban atas penanganan laporan masyarakat belum dikelola dengan baik baik dari segi dokumentasi, pelaporan hasil, maupun umpan balik kepada pelapor. Ketiadaan bukti tindak lanjut atau sistem pelacakan aduan juga menjadi catatan penting di aspek ini.

Untuk memperbaiki aspek-aspek ini, strategi yang dapat diterapkan meliputi:

a. Perbaiki Sarana Konsultasi dan Pengaduan:

1. Peningkatan Fasilitas: Perbarui dan tingkatkan fasilitas konsultasi dan pengaduan tatap muka untuk membuatnya lebih nyaman dan aksesibel.
2. Penyediaan Alternatif: Tambahkan opsi konsultasi dan pengaduan melalui saluran digital seperti email dan aplikasi untuk memudahkan masyarakat.

b. Peningkatan Akuntabilitas:

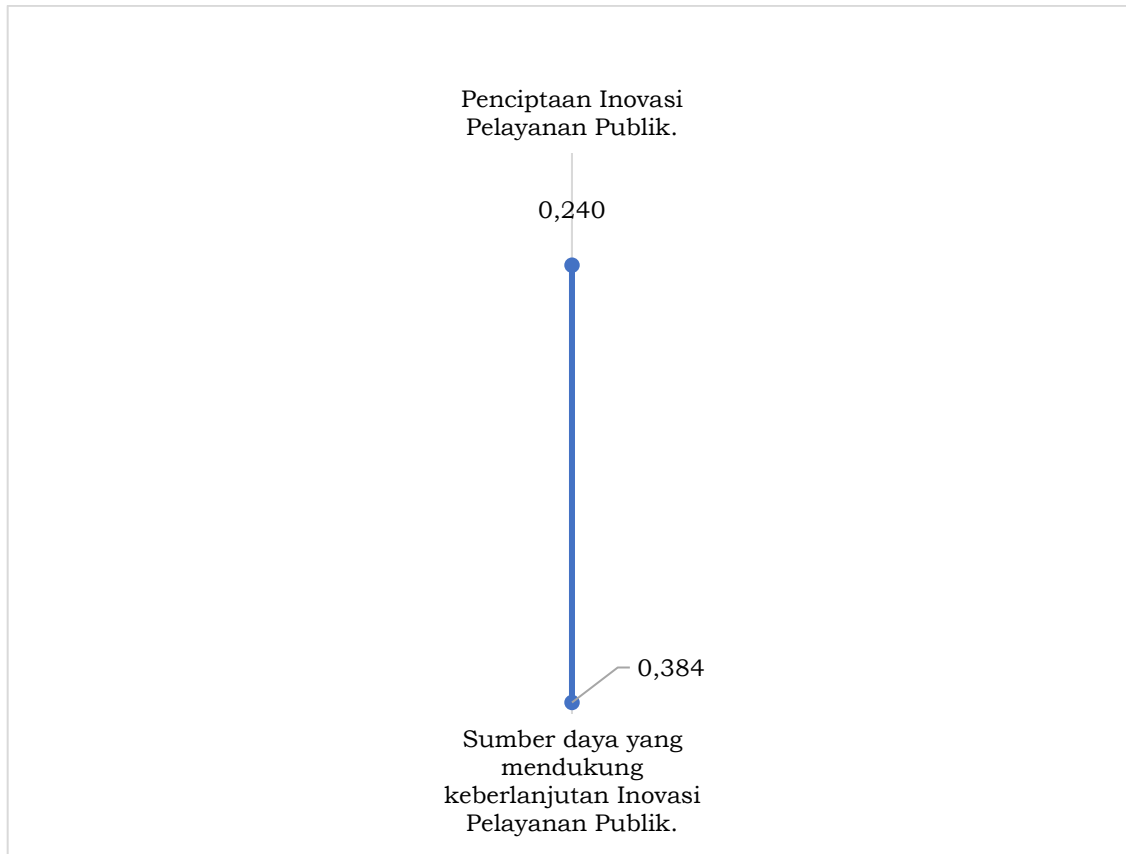


1. Prosedur yang Jelas: Buat dan sosialisasikan prosedur yang jelas untuk menangani dan melaporkan hasil konsultasi serta pengaduan.
  2. Pelaporan Transparan: Sediakan laporan rutin yang transparan mengenai hasil konsultasi dan tindak lanjut pengaduan.
- c. Perbaiki Tindak Lanjut:
1. Sistem Tindak Lanjut: Implementasikan sistem yang memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti dalam waktu yang telah ditentukan.
  2. Monitoring dan Evaluasi: Lakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap proses tindak lanjut untuk memastikan efektivitas dan kepuasan masyarakat.
- d. Pengembangan Sistem Umpan Balik:
1. Feedback dari Masyarakat: Buat sistem umpan balik untuk mengumpulkan masukan mengenai proses konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya.
  2. Peningkatan Berkelanjutan: Gunakan data umpan balik untuk terus memperbaiki sistem dan proses yang ada.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Kabupaten Mimika dapat meningkatkan kualitas layanan konsultasi dan pengaduan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**f. Aspek Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berikut rincian hasil nilai IPP pada aspek inovasi pelayanan publik.



**Gambar 4. 8 Nilai IPP Aspek Inovasi Pelayanan Publik**

Aspek Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Mimika memperoleh skor total 0,312, yang menandakan bahwa upaya menciptakan dan mempertahankan inovasi dalam pelayanan publik masih berada pada tingkat rendah. Skor ini mencerminkan bahwa inovasi belum menjadi bagian yang terintegrasi dalam budaya kerja dan sistem manajemen pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penilaian indikator, penciptaan inovasi pelayanan publik memperoleh skor 0,240. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat inisiatif untuk melakukan terobosan dalam pelayanan, masih sangat terbatas dari sisi jumlah, cakupan, dan dampak. Inovasi yang dihasilkan belum bersifat sistemik atau replikatif, dan cenderung terpusat pada unit atau individu tertentu tanpa dukungan kelembagaan yang kuat.



Sementara itu, indikator sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi mendapatkan skor 0,384, yang relatif lebih tinggi dibandingkan penciptaan inovasinya. Ini mengindikasikan bahwa terdapat potensi dukungan berupa SDM, anggaran, maupun sistem kelembagaan, namun pemanfaatannya masih belum optimal untuk mendorong inovasi sebagai bagian dari strategi perbaikan layanan.

Secara keseluruhan, aspek ini menunjukkan bahwa Kabupaten Mimika memiliki modal awal untuk pengembangan inovasi melalui ketersediaan sumber daya, namun perlu diarahkan secara lebih terencana dan sistematis agar dapat menghasilkan inovasi yang berdampak, berkelanjutan, dan mudah direplikasi di seluruh perangkat pelayanan publik.

Untuk mendorong peningkatan nilai inovasi pelayanan publik, berikut adalah strategi yang dapat diterapkan:

a. Meningkatkan Penciptaan Inovasi:

1. Fasilitasi Ide Kreatif: Bentuk tim atau komite inovasi yang bertugas untuk mengeksplorasi dan mengembangkan ide-ide baru dalam pelayanan publik.
2. Program Inovasi: Luncurkan program atau kompetisi untuk mendorong pegawai dan masyarakat mengusulkan solusi inovatif untuk masalah pelayanan publik.

b. Meningkatkan Dukungan Sumber Daya:

1. Pendanaan dan Alokasi Anggaran: Alokasikan anggaran khusus untuk proyek inovasi dan dukung inisiatif dengan sumber daya finansial yang memadai.
2. Kemitraan Teknologi: Jalin kemitraan dengan sektor swasta atau lembaga teknologi untuk mendapatkan dukungan dalam hal perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan.

c. Pengembangan Infrastruktur Inovasi:

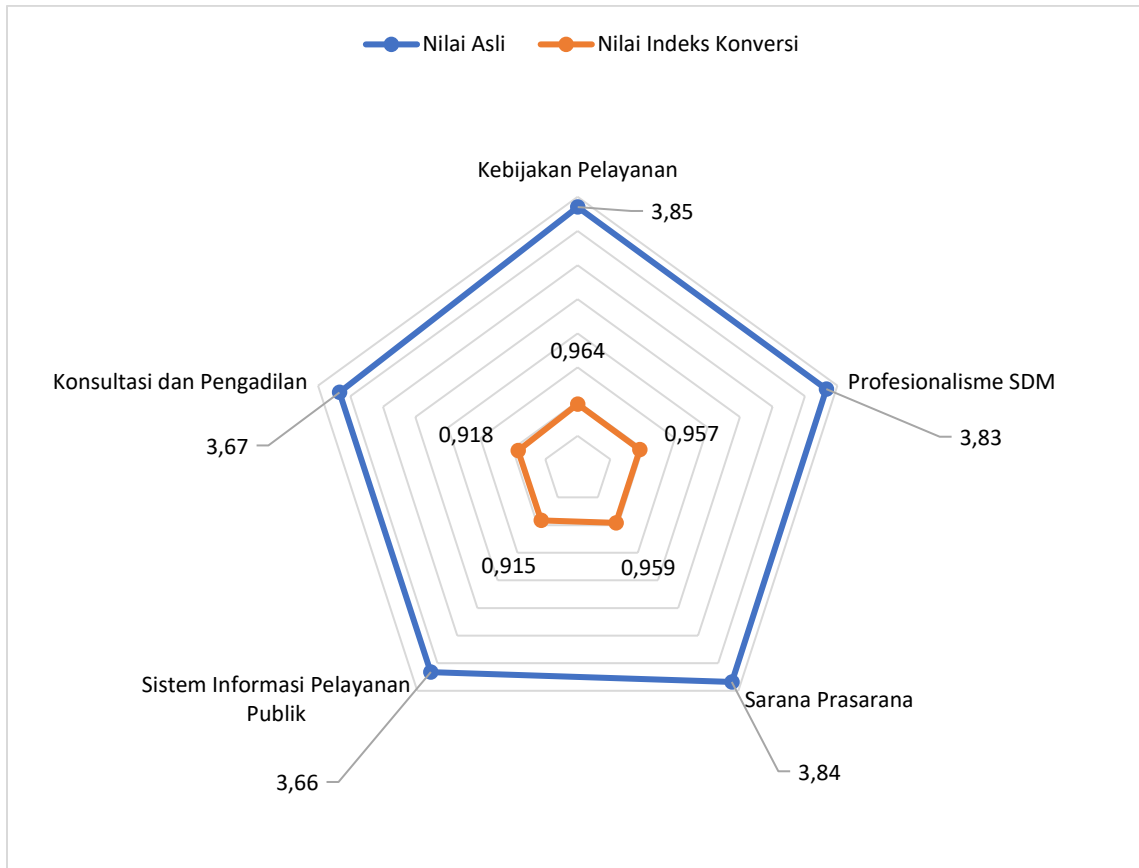


1. Infrastruktur Pendukung: Investasikan dalam infrastruktur yang mendukung implementasi inovasi, seperti ruang kerja kreatif dan alat teknologi yang memadai.
  2. Pelatihan dan Kapasitas: Berikan pelatihan kepada pegawai tentang penggunaan teknologi baru dan pengelolaan proyek inovasi.
- d. Evaluasi dan Monitoring Inovasi:
1. Sistem Evaluasi: Implementasikan sistem untuk mengevaluasi efektivitas inovasi yang diterapkan dan mengukur dampaknya terhadap pelayanan publik.
  2. Feedback dan Penyesuaian: Kumpulkan umpan balik dari pengguna layanan dan lakukan penyesuaian berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan hasil inovasi.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Kabupaten Mimika dapat memperbaiki penciptaan dan dukungan untuk inovasi dalam pelayanan publik, meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **2. Nilai Indeks Pelayanan Publik Survei Masyarakat**

Survei kepada masyarakat dilakukan untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Mimika. Dari ke 6 aspek IPP, hanya 5 aspek yang disurveikan kecuali inovasi pelayanan publik. Berikut nilai rinci dari ke 5 aspek yang disurvei ke masyarakat:



**Gambar 4. 9 Hasil Akhir Komponen Indeks Pelayanan Publik Survei Masyarakat**

Berdasarkan grafik radar tersebut, dapat dilihat bahwa dari lima indikator yang dinilai, tiga aspek dengan nilai tertinggi berdasarkan Nilai Asli adalah: Kebijakan Pelayanan, Sarana Prasarana (3,84), dan Profesionalisme SDM (3,83). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut merupakan elemen yang paling kuat dalam mendukung kualitas layanan secara keseluruhan. Kebijakan pelayanan yang tinggi mengindikasikan adanya regulasi dan prosedur yang jelas serta berpihak pada kepentingan publik. Sarana dan prasarana yang memadai turut memperlancar proses pelayanan, sedangkan profesionalisme sumber daya manusia mencerminkan kualitas kerja petugas pelayanan yang baik. Nilai indeks konversi dari ketiga aspek ini juga menunjukkan konsistensi, dengan nilai di atas 0.95,



menandakan bahwa persepsi terhadap layanan cukup baik dan efisien. Profesionalisme SDM, yang mencakup sikap, tanggapan, dan kecepatan pelayanan oleh petugas, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kinerja petugas layanan. Demikian pula, kebijakan pelayanan yang mencakup kemudahan prosedur, kesesuaian tarif, dan waktu penyelesaian juga mendapat skor yang baik, menunjukkan bahwa kebijakan yang ada sudah cukup memadai dan transparan bagi masyarakat.

Namun, 2 aspek lainnya yaitu sistem informasi publik, konsultasi dan pengaduan, serta sarana prasarana masih memerlukan perhatian lebih lanjut.

**1) Sistem Informasi Publik:** Aspek ini mencakup akses informasi layanan secara online dan informasi di lokasi layanan. Skor yang lebih rendah menunjukkan bahwa masyarakat merasa masih ada kesulitan dalam mengakses informasi layanan yang diperlukan. Perbaikan dapat dilakukan dengan meningkatkan infrastruktur digital dan memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses baik melalui platform online maupun secara fisik di lokasi layanan.

**2) Konsultasi dan Pengaduan:** Aspek ini menilai ketersediaan layanan konsultasi dan pengaduan yang memadai dan mudah diakses oleh masyarakat. Skor yang lebih rendah di sini menunjukkan bahwa masyarakat mungkin mengalami kesulitan dalam mengajukan keluhan atau berkonsultasi mengenai layanan yang diberikan. Meningkatkan mekanisme pengaduan yang responsif dan memberikan lebih banyak saluran komunikasi dapat membantu memperbaiki aspek ini.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kebijakan Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Profesionalisme SDM merupakan tiga aspek pelayanan yang memiliki capaian tertinggi

berdasarkan penilaian responden, masing-masing dengan nilai asli di atas 3,80. Ketiga aspek ini mencerminkan kekuatan utama dalam mendukung kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Tingginya nilai indeks konversi pada ketiga indikator tersebut juga menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Sementara itu, aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik dan Konsultasi dan Pengaduan menunjukkan nilai yang sedikit lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, dengan nilai asli masing-masing 3,66 dan 3,67 serta indeks konversi di bawah 0,92. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua aspek tersebut masih memerlukan perhatian dan perbaikan, terutama dalam hal kecepatan, aksesibilitas, dan efektivitas tindak lanjut dalam pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan di area ini dapat mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif dan partisipatif.

**Tabel 4. 7 Rincian Nilai IPP Hasil Survei Masyarakat**

No	Aspek dan Pertanyaan	Skor	Konversi ke Bobot 25%
	<b>KEBIJAKAN PELAYANAN</b>		
1	Apakah mudah memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan?	3,79	
2	Apakah prosedur layanan mudah dilalui?	3,87	
3	Apakah tarif layanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan?	3,95	
4	Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan?	3,81	
	Rata-Rata	3,85	0,964
	<b>PROFESIONALISME SDM</b>		
1	Apakah waktu buka layanan sesuai dengan jam kerja yang diinformasikan?	3,81	
2	Apakah petugas pelayanan melayani dengan cepat dan tanggap?	3,74	



No	Aspek dan Pertanyaan	Skor	Konversi ke Bobot 25%
3	Apakah sikap petugas pelayanan 4 dan ramah saat melayani?	3,93	
	Rata-Rata	3,83	0,957
	<b>SARANA PRASARANA</b>		
1	Apakah tempat parkir yang disediakan memadai?	4,01	
2	Apakah sarana ruang tunggu layanan nyaman?	3,95	
3	Apakah sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai?	3,70	
4	Apakah ketersediaan sarana dan prasarana penunjang lainya yang memadai? (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/took/ATK, wifi, prioritas lansia, dst)	3,69	
	Rata-Rata	3,84	0,959
	<b>SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK</b>		
1	Apakah akses informasi layanan secara online mudah didapatkan? (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya)	3,48	
2	Apakah akses informasi di lokasi layanan mudah didapatkan?	3,84	
	Rata-Rata	3,66	0,915
	<b>KONSULTASI DAN PENGADUAN</b>		
1	Apakah tersedia layanan konsultasi dan pengaduan yang memadai dan mudah diakses	3,67	
	Rata-Rata	3,67	0,918
	Rata-Rata Akhir	3,77	0,943

Berdasarkan hasil survei yang ditampilkan pada Tabel diatas, aspek Kebijakan Pelayanan menunjukkan skor rata-rata yang cukup tinggi, menandakan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap kejelasan dan kemudahan kebijakan



pelayanan yang diterapkan. Pertanyaan mengenai kesesuaian tarif layanan dengan informasi yang disampaikan memperoleh skor tertinggi sebesar 3,95, mengindikasikan bahwa mayoritas masyarakat merasa biaya pelayanan yang dikenakan telah sesuai dengan yang diinformasikan sebelumnya. Selain itu, aspek kemudahan prosedur layanan juga mendapat skor yang tinggi, yaitu 3,87, menunjukkan bahwa proses dalam memperoleh layanan dinilai cukup sederhana dan tidak menyulitkan. Pertanyaan mengenai waktu penyelesaian layanan mendapatkan skor 3,81, yang berarti sebagian besar masyarakat menilai waktu penyelesaian sudah sesuai dengan informasi yang diberikan, meskipun masih ada ruang untuk penyempurnaan. Sedangkan skor terendah dalam aspek ini berasal dari pertanyaan mengenai kemudahan memenuhi persyaratan layanan, yaitu 3,79, meskipun skor ini masih tergolong tinggi. Secara keseluruhan, skor pada keempat indikator menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan di Kabupaten Mimika sudah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam hal kejelasan tarif dan prosedur layanan. Namun, peningkatan dapat difokuskan pada penyederhanaan persyaratan agar akses terhadap layanan menjadi lebih inklusif dan efisien.

Berdasarkan tabel aspek Profesionalisme SDM, rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,85, dengan indeks konversi sebesar 0,964, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap kinerja petugas layanan. Indikator tertinggi terdapat pada sikap petugas yang ramah dan sopan saat melayani dengan skor 3,93, menandakan bahwa interaksi personal petugas dinilai sangat baik. Sementara itu, skor terendah ada pada kecepatan dan ketanggapan petugas, yaitu 3,74, yang mengindikasikan masih terdapat ruang untuk meningkatkan responsivitas dalam pelayanan. Secara umum, aspek ini sudah berjalan baik, namun peningkatan terhadap responsivitas petugas



akan semakin memperkuat persepsi profesionalisme layanan di mata masyarakat.

Berdasarkan tabel aspek Sarana Prasarana, diperoleh rata-rata skor 3,83 dengan nilai indeks konversi 0,957, menandakan tingkat kepuasan masyarakat tergolong baik, namun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan. Skor tertinggi terdapat pada ketersediaan tempat parkir sebesar 4,01, diikuti oleh kenyamanan ruang tunggu (3,95), yang menunjukkan fasilitas dasar cukup memadai. Namun, skor terendah terdapat pada ketersediaan toilet yang bersih dan memadai (3,70) serta sarana penunjang lain seperti ruang laktasi, area bermain, dan wifi (3,69), yang menunjukkan masih adanya kekurangan fasilitas pendukung. Secara keseluruhan, fasilitas utama sudah cukup baik, namun penguatan terhadap sarana tambahan sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan publik bagi semua kelompok masyarakat.

Berdasarkan data pada tabel aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, diperoleh rata-rata skor 3,66 dengan nilai indeks konversi 0,915, yang merupakan skor terendah dibanding aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi publik masih perlu mendapatkan perhatian khusus. Skor terendah muncul pada pertanyaan mengenai kemudahan akses informasi layanan secara online, yaitu 3,48, yang menunjukkan bahwa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi melalui website, aplikasi, atau media sosial. Sementara itu, skor akses informasi di lokasi layanan mencapai 3,84, menandakan akses fisik terhadap informasi sudah cukup baik. Dengan demikian, peningkatan kualitas dan kemudahan akses informasi secara digital sangat penting, terutama melalui optimalisasi platform online yang lebih informatif, user-friendly, dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

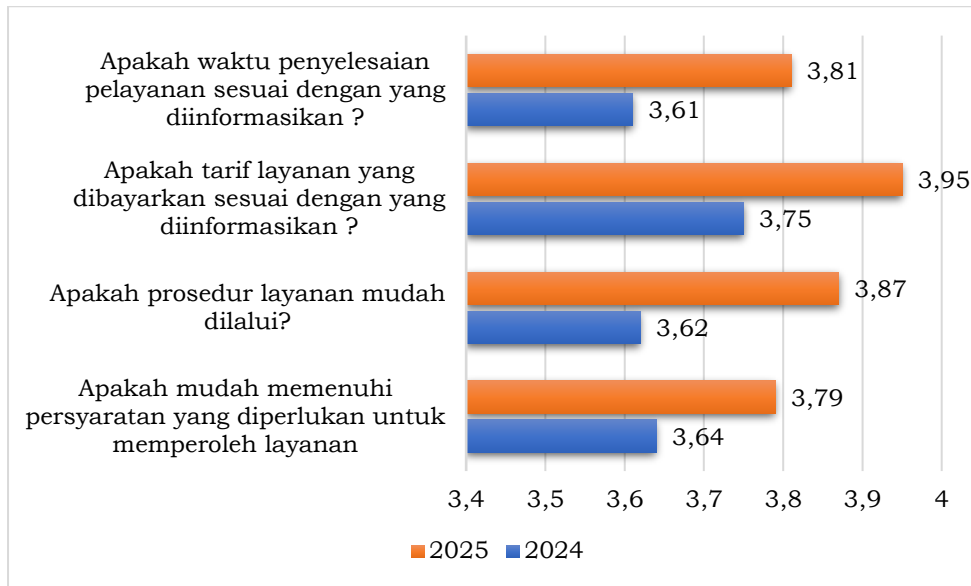


Berdasarkan data pada tabel Konsultasi dan Pengaduan, diperoleh skor rata-rata sebesar 3,67 dengan nilai konversi ke bobot 25% sebesar 0,918. Meskipun tergolong cukup baik, skor ini termasuk salah satu yang lebih rendah dibanding aspek lainnya dalam survei Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Mimika. Indikator ini hanya mencakup satu pertanyaan, yaitu terkait ketersediaan layanan konsultasi dan pengaduan yang memadai dan mudah diakses. Skor tersebut mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pengaduan atau berkonsultasi mengenai layanan publik yang diterima. Untuk itu, peningkatan kualitas pada aspek ini dapat dilakukan dengan menyediakan lebih banyak saluran komunikasi yang mudah dijangkau (seperti call center, chatbot, atau platform digital), serta memastikan adanya sistem penanganan pengaduan yang responsif, cepat, dan transparan.

Berdasarkan nilai yang ditunjukkan pada gambar, diperoleh Rata-Rata Akhir dari seluruh aspek Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Mimika adalah sebesar 3,77, dengan nilai konversi indeks sebesar 0,942. Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mimika tergolong baik dan cukup memuaskan di mata masyarakat. Meskipun demikian, nilai tersebut juga menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan, khususnya pada aspek-aspek yang mendapat skor lebih rendah seperti Sistem Informasi Pelayanan Publik dan Konsultasi dan Pengaduan. Dengan fokus pada peningkatan akses informasi digital, kecepatan respons pengaduan, dan kenyamanan fasilitas layanan, kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mimika dapat terus ditingkatkan ke arah yang lebih optimal.

Berdasarkan data diatas maka bisa dibandingkan untuk data 2024 dan 2025 nya, berikut adalah perbandinganya:

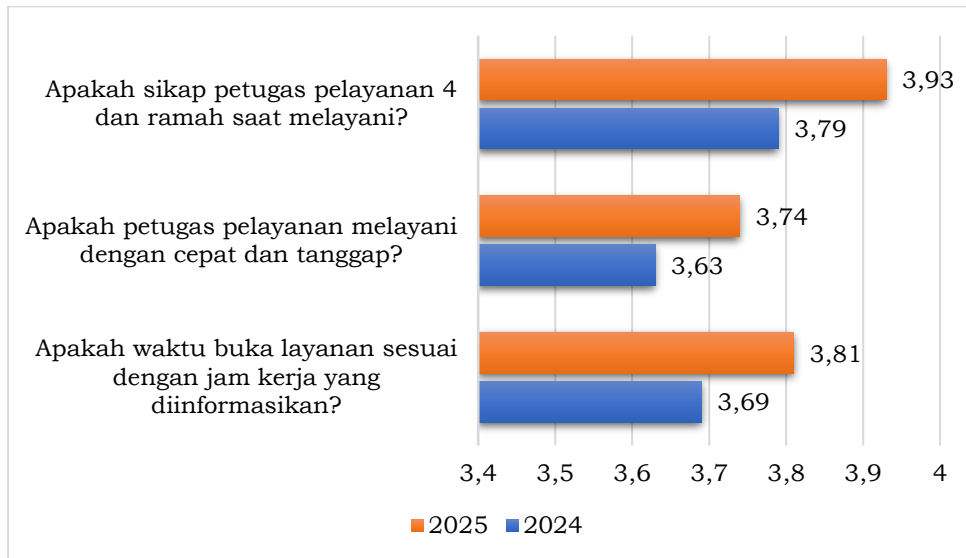
### 1. Kebijakan Pelayanan



Berdasarkan grafik perbandingan nilai aspek *Kebijakan Pelayanan* antara tahun 2024 dan 2025, terlihat adanya peningkatan skor pada seluruh indikator di tahun 2025. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan yang signifikan dalam kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mimika. Indikator dengan peningkatan tertinggi terdapat pada pertanyaan mengenai tarif layanan, yang naik dari 3,75 di tahun 2024 menjadi 3,95 di tahun 2025. Ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin merasakan kesesuaian antara tarif yang dibayarkan dan informasi yang disampaikan. Selanjutnya, skor kemudahan prosedur layanan juga meningkat dari 3,62 menjadi 3,87, menandakan prosedur layanan semakin mudah dipahami dan dijalankan oleh masyarakat. Indikator lainnya, seperti waktu penyelesaian pelayanan, meningkat dari 3,61 menjadi 3,81, serta kemudahan memenuhi persyaratan layanan naik dari 3,64 ke 3,79. Meskipun peningkatannya lebih kecil dibanding indikator lain, tetap menunjukkan adanya perbaikan. Secara keseluruhan, peningkatan skor pada seluruh indikator ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah berhasil melakukan pembenahan terhadap kebijakan

pelayanan, baik dari segi kejelasan informasi, prosedur, tarif, maupun waktu layanan, yang berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

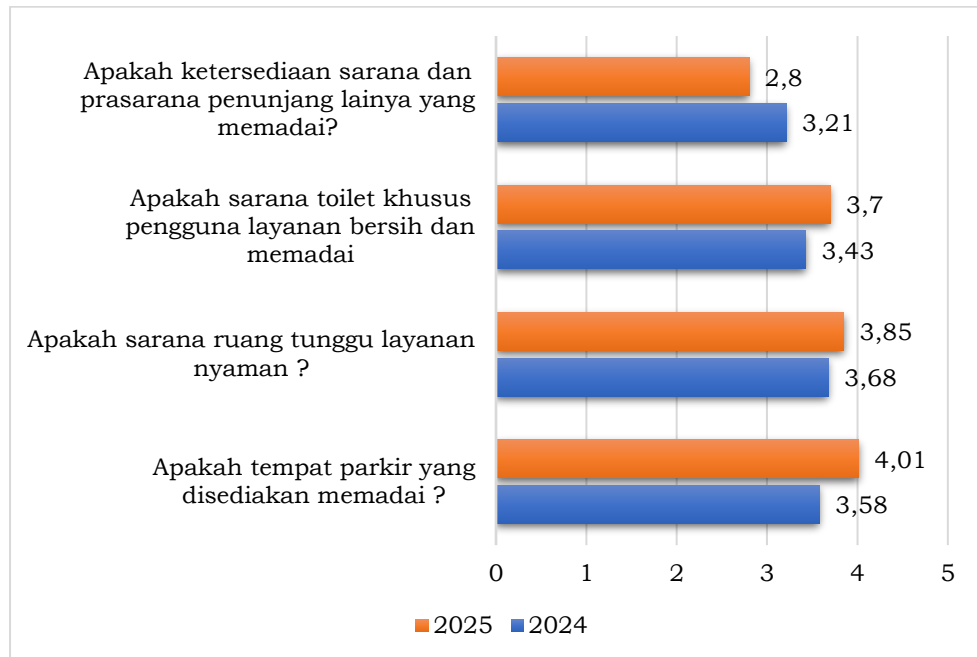
## 2. Profesionalisme SDM



Berdasarkan grafik perbandingan nilai Profesionalisme SDM antara tahun 2024 dan 2025, terlihat adanya peningkatan pada seluruh indikator, yang menunjukkan adanya perbaikan kinerja dan pelayanan oleh petugas. Indikator dengan peningkatan tertinggi terdapat pada sikap petugas yang ramah dan sopan, yang naik dari 3,79 di tahun 2024 menjadi 3,93 di tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi petugas dengan masyarakat semakin baik dan lebih menghargai aspek keramahan dalam pelayanan. Selanjutnya, kecepatan dan ketanggapan petugas juga mengalami kenaikan dari 3,63 ke 3,74, mencerminkan peningkatan dalam responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Demikian pula, kepatuhan terhadap jam layanan meningkat dari 3,69 menjadi 3,81, yang menandakan bahwa jadwal pelayanan semakin sesuai dengan informasi yang disampaikan sebelumnya. Secara keseluruhan, perbandingan ini menunjukkan bahwa kualitas SDM dalam memberikan

pelayanan publik di Kabupaten Mimika pada tahun 2025 mengalami peningkatan yang positif dibandingkan tahun sebelumnya, dan hal ini berdampak langsung pada kepuasan masyarakat.

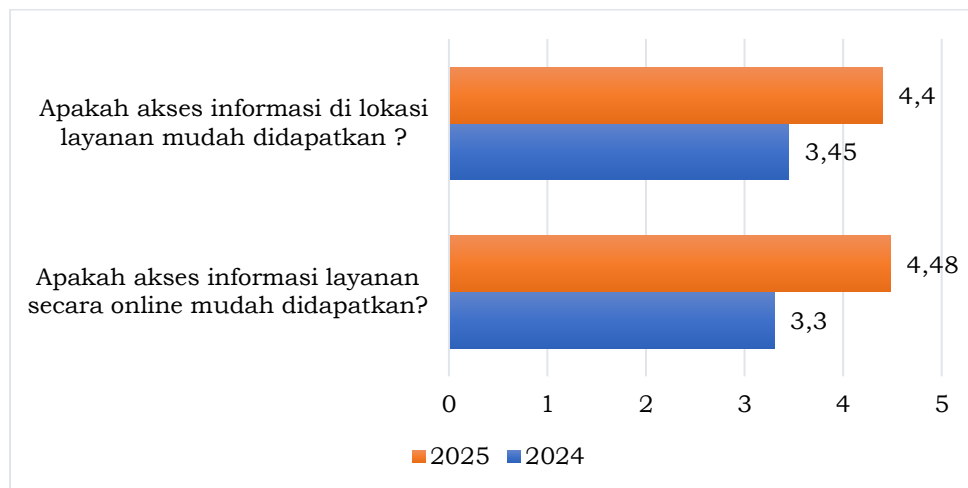
### 3. Sarana Prasarana



Berdasarkan grafik perbandingan aspek Sarana Prasarana antara tahun 2024 dan 2025, terlihat adanya peningkatan skor pada sebagian besar indikator, menunjukkan adanya upaya perbaikan fasilitas pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Mimika. Peningkatan tertinggi terjadi pada indikator ketersediaan tempat parkir, yang naik signifikan dari 3,58 pada tahun 2024 menjadi 4,01 pada tahun 2025, menandakan bahwa fasilitas parkir sudah dinilai sangat memadai oleh masyarakat. Kenyamanan ruang tunggu layanan juga mengalami kenaikan dari 3,68 menjadi 3,85, serta kebersihan dan kelayakan toilet dari 3,43 menjadi 3,70, yang menunjukkan perbaikan kondisi fisik fasilitas utama. Namun, terdapat penurunan pada indikator ketersediaan sarana dan prasarana penunjang lainnya (seperti ruang laktasi, area bermain, wifi, dan fasilitas lansia), dari 3,21 di

tahun 2024 menjadi hanya 2,80 di tahun 2025. Penurunan ini menandakan adanya kekurangan atau keluhan masyarakat terkait fasilitas tambahan yang belum memadai atau mengalami penurunan kualitas. Secara keseluruhan, meskipun sarana utama mengalami peningkatan yang positif, pemerintah perlu memberikan perhatian khusus pada penyediaan fasilitas penunjang lain untuk memastikan pelayanan publik yang lebih inklusif dan ramah bagi seluruh pengguna.

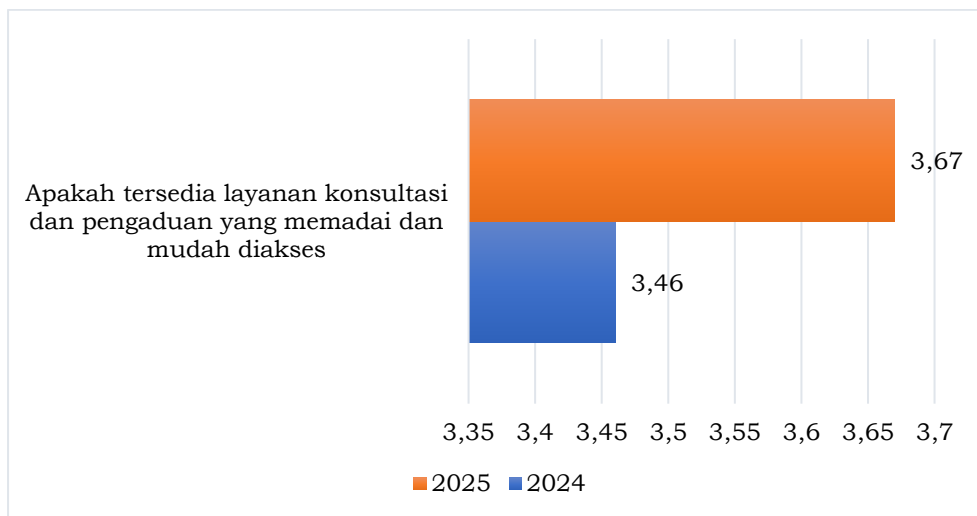
#### 4. Sistem Informasi Pelayanan Publik



Berdasarkan grafik perbandingan aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik antara tahun 2024 dan 2025, terlihat peningkatan yang signifikan pada kedua indikator yang dinilai, menandakan adanya perbaikan besar dalam hal penyampaian dan aksesibilitas informasi layanan publik. Indikator kemudahan akses informasi secara online meningkat dari 3.30 pada tahun 2024 menjadi 4,48 di tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada platform digital seperti website, aplikasi, dan media sosial sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Begitu pula dengan indikator kemudahan mendapatkan informasi di lokasi layanan, yang meningkat dari 3,45 menjadi 4,40. Ini mencerminkan bahwa informasi yang disediakan secara fisik di tempat pelayanan

juga semakin jelas dan mudah diakses. Peningkatan skor yang tinggi pada kedua indikator ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Mimika telah berhasil meningkatkan kualitas sistem informasi layanan secara menyeluruh, baik secara daring maupun luring, sehingga masyarakat merasa lebih terbantu dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.

### 5. Konsultasi dan Pengaduan



Berdasarkan grafik perbandingan aspek Konsultasi dan Pengaduan antara tahun 2024 dan 2025, terlihat adanya peningkatan skor dari 3,46 menjadi 3,67. Peningkatan ini mencerminkan perbaikan dalam ketersediaan layanan konsultasi dan pengaduan yang memadai serta lebih mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun peningkatannya tidak sebesar aspek lainnya, tren positif ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Mimika mulai meningkatkan responsivitas dan kemudahan akses bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau berkonsultasi terkait pelayanan publik. Ke depan, penguatan sistem pengaduan berbasis digital dan peningkatan kanal komunikasi akan sangat membantu dalam mendorong transparansi dan kepercayaan publik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

Laporan akhir *Indeks Pelayanan Publik (IPP)* Kabupaten Mimika Tahun 2025 disusun sebagai instrumen evaluatif dan akuntabel dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh perangkat daerah secara terukur, objektif, dan partisipatif. Mengacu pada 7. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, laporan ini mencakup enam aspek utama yang menjadi tolok ukur mutu pelayanan, yakni: (1) kebijakan pelayanan, (2) profesionalisme sumber daya manusia, (3) sarana dan prasarana, (4) sistem informasi pelayanan publik, (5) konsultasi dan pengaduan, serta (6) inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penghitungan yang menggabungkan nilai dari penilaian internal perangkat daerah (75%) dan survei masyarakat (25%), nilai akhir IPP Kabupaten Mimika Tahun 2025 mencapai 2,790, yang berada pada kategori “Cukup”. Capaian ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (2,679), yang mencerminkan adanya progres dalam beberapa aspek pelayanan publik, meskipun belum merata secara menyeluruh.

Secara rinci, aspek sarana dan prasarana menunjukkan capaian tertinggi dengan nilai OPD sebesar 0,660 dan persepsi masyarakat 0,959, yang menandakan bahwa fasilitas fisik pelayanan telah tersedia secara relatif memadai. Aspek profesionalisme SDM juga mencatatkan skor yang cukup baik (0,623 OPD; 0,957 survei masyarakat), yang menunjukkan bahwa aparatur pelayanan mulai menunjukkan integritas, etika kerja, dan kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Demikian pula, kebijakan pelayanan memperoleh persepsi publik yang sangat positif (0,964), meskipun dari sisi perangkat daerah nilainya masih cukup rendah (0,411), menunjukkan perlunya penguatan dalam implementasi dan peninjauan ulang standar pelayanan.



Sebaliknya, tiga aspek utama menunjukkan capaian yang masih di bawah rata-rata dan memerlukan intervensi kebijakan secara khusus. Aspek sistem informasi pelayanan publik memperoleh skor terendah (0,193 OPD), menunjukkan lemahnya sistem digitalisasi, ketidakmutakhiran data, dan keterbatasan keterbukaan informasi layanan. Aspek konsultasi dan pengaduan (0,265 OPD) mengindikasikan masih lemahnya pengelolaan sarana pengaduan, akuntabilitas tindak lanjut, dan pelibatan masyarakat dalam proses perbaikan layanan. Aspek inovasi pelayanan publik memperoleh skor 0,312, yang mencerminkan bahwa budaya inovatif belum sepenuhnya terinternalisasi di dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik.

Temuan-temuan ini memberikan dasar akademis dan praktis bagi Pemerintah Kabupaten Mimika untuk merumuskan agenda perbaikan yang lebih strategis dan terencana. Beberapa langkah teknokratis yang dapat direkomendasikan antara lain:

1. Mengintegrasikan hasil IPP ke dalam dokumen perencanaan perangkat daerah (Renstra OPD, Renja, dan RKPD), serta menjadikannya sebagai basis penyusunan indikator kinerja utama pelayanan.
2. Membangun sistem pengelolaan tindak lanjut IPP yang melibatkan tim lintas perangkat daerah untuk menjamin konsistensi perbaikan antar-aspek.
3. Meningkatkan kapasitas SDM pengelola pelayanan publik melalui pelatihan berbasis kompetensi, khususnya di bidang teknologi informasi, komunikasi publik, dan inovasi layanan.
4. Mengalokasikan anggaran khusus dalam mendukung transformasi digital pelayanan, perluasan kanal pengaduan, serta replikasi inovasi yang telah terbukti efektif.
5. Melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses evaluasi dan penyusunan kebijakan pelayanan publik melalui forum konsultasi, survei kepuasan, dan mekanisme umpan balik yang terstruktur.



## Pemerintah Kabupaten Mimika

Dengan demikian, laporan ini diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penilaian kinerja pelayanan publik, tetapi juga menjadi landasan konseptual dan strategis dalam pembangunan sistem pelayanan publik yang inklusif, adaptif, dan berbasis nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah Kabupaten Mimika perlu memastikan bahwa rekomendasi hasil IPP ditindaklanjuti secara konkret melalui pelibatan seluruh pemangku kepentingan, serta membangun ekosistem pelayanan publik yang mampu merespons dinamika kebutuhan masyarakat secara cepat, akurat, dan berintegritas.