



**KABUPATEN
MIMIKA**

Laporan Akhir

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KABUPATEN MIMIKA

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Maksud Dan Tujuan	10
1.3 Landasan Hukum	10
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	12
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	12
2.2 Kualitas Layanan Publik dan Kepuasan Pelanggan	15
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
2.4 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20
BAB III METODOLOGI	23
3.1 Metode dan Indikator Pengukuran Kepuasan Pengguna layanan	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Respoden Survei Kepuasan Masyarakat	28
4.2 Analisis Capaian Skor IKM pada Kabupaten Mimika	38
4.3 Analisis Persepsi Masyarakat pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	46
4.3 Analisis Persepsi Masyarakat pada SKM Layanan Kesehatan pada Kabupaten Mimika.....	60
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Rekomendasi.....	60
DAFTAR PUSTAKA	63

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan perwujudan fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar setiap warga negara atas layanan yang adil, merata, dan berkualitas. Dalam kerangka pembangunan nasional dan pelaksanaan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik telah menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah, sekaligus sebagai instrumen akuntabilitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, penguatan sistem pelayanan publik menjadi prioritas strategis dalam reformasi birokrasi yang mendorong transparansi, efisiensi, dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Republik Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang mengedepankan prinsip keadilan, kesetaraan, dan profesionalisme. Di tingkat daerah, pelaksanaan kebijakan ini diturunkan melalui berbagai instrumen evaluatif, salah satunya melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan secara berkala untuk menilai persepsi pengguna layanan terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

Kabupaten Mimika sebagai salah satu wilayah dengan karakter geografis dan demografis yang beragam memiliki tantangan tersendiri

dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Kompleksitas kebutuhan masyarakat, tingkat keterjangkauan layanan, dan keterbatasan sumber daya, menuntut strategi pelayanan yang adaptif dan berbasis bukti. Oleh karena itu, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi penting dalam merumuskan kebijakan perbaikan pelayanan, sekaligus memastikan bahwa penyediaan layanan berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan arah pembangunan daerah.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini tidak hanya dimaksudkan sebagai kewajiban administratif belaka, melainkan sebagai bagian dari komitmen Pemerintah Kabupaten Mimika untuk membangun tata kelola pelayanan publik yang partisipatif dan akuntabel. Melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif, survei ini mengukur persepsi masyarakat atas sembilan unsur layanan yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Data yang dihasilkan dari proses ini menjadi bahan refleksi dan sekaligus pijakan dalam menetapkan prioritas perbaikan layanan di masa yang akan datang.

Hasil pengukuran IKM tidak hanya memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi alat diagnostik untuk menilai kinerja organisasi pelayanan secara menyeluruh. Melalui hasil tersebut, unit-unit pelayanan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan pada tiap unsur layanan, serta menyesuaikan strategi perbaikan berdasarkan kebutuhan riil

masyarakat. Dengan demikian, IKM bukan sekadar alat ukur, melainkan juga instrumen penggerak transformasi pelayanan yang berbasis pada umpan balik langsung dari penerima manfaat.

Pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat secara sistematis sebagaimana tertuang dalam laporan ini memiliki dasar hukum yang kuat, terutama mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan kewajiban setiap penyelenggara layanan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan secara berkala. Pasal 36 undang-undang tersebut menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses penilaian kinerja sebagai bentuk kontrol publik terhadap penyelenggaraan layanan. Evaluasi seperti ini diperlukan guna memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan warga.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja juga memberikan penekanan pada peningkatan efisiensi layanan publik melalui reformasi regulasi dan percepatan perizinan. Dalam konteks ini, survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat berfungsi sebagai alat ukur terhadap efektivitas implementasi penyederhanaan proses layanan dan sistem pelayanan terpadu satu pintu yang didorong oleh kebijakan omnibus law tersebut. Dengan demikian, IKM menjadi instrumen strategis untuk menilai keberhasilan pemerintah daerah dalam menyesuaikan pelayanan dengan semangat kemudahan berusaha dan pelayanan yang adaptif terhadap dunia usaha maupun masyarakat umum.

Selain itu, pelaksanaan IKM di Kabupaten Mimika juga sejalan dengan mandat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menempatkan pelayanan dasar sebagai urusan wajib pemerintah daerah. Undang-undang ini menggariskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan bagian dari upaya desentralisasi untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dan mempercepat pencapaian kesejahteraan di tingkat lokal. Oleh karena itu, evaluasi berbasis data melalui IKM berperan penting dalam mengukur kinerja perangkat daerah dalam memberikan pelayanan sesuai kewenangannya serta memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara efektif dan efisien.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bagian integral dari sistem monitoring dan evaluasi pelayanan publik yang diamanatkan dalam berbagai regulasi nasional. Salah satu pijakan teknis utama adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, SKM diposisikan tidak sekadar sebagai pengumpulan data persepsi, tetapi sebagai mekanisme penilaian kinerja unit pelayanan dari sudut pandang penerima layanan. Hasil survei ini kemudian digunakan untuk mendorong perbaikan secara terarah dan terukur.

Dalam pelaksanaannya, SKM dilakukan dengan mengukur persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan, meliputi aspek administratif (seperti persyaratan dan biaya), prosedural

(mekanisme dan waktu penyelesaian), serta aspek sumber daya dan kualitas interaksi (kompetensi pelaksana, perilaku, penanganan pengaduan, serta ketersediaan sarana dan prasarana). Unsur-unsur ini mewakili dimensi penting dalam pelayanan publik yang berorientasi pada pengguna (*user-centered services*), sehingga dapat memotret sejauh mana ekspektasi masyarakat terpenuhi oleh penyelenggara layanan.

Pelaksanaan SKM Kabupaten Mimika Tahun 2025 dilakukan secara sistematis dengan pendekatan kuantitatif berbasis instrumen kuesioner yang telah disesuaikan dengan karakteristik lokal dan jenis layanan yang diselenggarakan. Pemilihan responden dilakukan dengan memperhatikan keterwakilan wilayah, kelompok usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, agar hasil survei mencerminkan kondisi objektif di lapangan. Dalam praktiknya, penggunaan teknologi digital seperti formulir daring juga dimanfaatkan untuk menjangkau responden yang tersebar di wilayah-wilayah terpencil, sekaligus meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengumpulan data.

Data yang diperoleh dari SKM bukan hanya menjadi indikator tingkat kepuasan masyarakat, melainkan juga menjadi sumber pembelajaran organisasi untuk memperkuat budaya kerja berbasis umpan balik. Dengan membandingkan hasil SKM antarperiode atau antarunit layanan, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi tren, pola masalah, serta memprioritaskan intervensi kebijakan. Bahkan dalam konteks lebih luas, SKM mendukung prinsip *continuous improvement* dalam reformasi pelayanan publik melalui penerapan siklus evaluasi, perbaikan, dan inovasi layanan secara berkelanjutan.

Bagi Kabupaten Mimika, pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki nilai yang strategis dalam konteks pembangunan daerah. Sebagai wilayah dengan kompleksitas geografis dan heterogenitas sosial-budaya yang tinggi, upaya peningkatan kualitas layanan publik tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan untuk memahami secara menyeluruh persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam hal ini, IKM berfungsi sebagai instrumen yang menjembatani antara harapan masyarakat dengan kinerja penyelenggara layanan, sekaligus sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan prioritas perbaikan layanan secara lebih tepat sasaran.

Kabupaten Mimika juga tengah berada pada fase transisi penting menuju tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, adaptif, dan berbasis data. Pelaksanaan IKM secara rutin memungkinkan pemerintah daerah untuk membangun sistem pengambilan keputusan yang responsif terhadap masukan publik, termasuk dalam merancang program pelayanan dasar, mengalokasikan anggaran, serta mengevaluasi kinerja perangkat daerah. Dalam jangka panjang, praktik ini akan berkontribusi terhadap terbentuknya pemerintahan yang inklusif dan partisipatif, yang tidak hanya hadir sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai fasilitator kebutuhan warga.

Lebih jauh, hasil IKM Kabupaten Mimika dapat digunakan sebagai dasar untuk memetakan ketimpangan pelayanan antarwilayah, khususnya dalam menjangkau kelompok masyarakat di daerah pesisir, pegunungan, serta komunitas adat yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan publik. Dengan adanya data kuantitatif dan kualitatif

dari IKM, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi wilayah-wilayah dengan nilai kepuasan yang rendah dan segera merumuskan langkah perbaikan yang kontekstual, baik melalui peningkatan kualitas SDM pelaksana, penambahan sarana-prasarana, maupun penyederhanaan prosedur layanan.

Selain itu, pentingnya IKM juga terletak pada fungsinya sebagai alat kontrol sosial yang mendorong akuntabilitas birokrasi. Dalam konteks Mimika yang terus berkembang sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan migrasi penduduk, tantangan pelayanan publik akan semakin kompleks dan beragam. Oleh karena itu, survei IKM dapat menjadi tolok ukur yang objektif untuk menjaga integritas dan kualitas layanan yang diselenggarakan, serta mendorong setiap unit pelayanan untuk berinovasi dan meningkatkan standar kinerjanya.

Dengan demikian, IKM tidak hanya berperan sebagai alat ukur kepuasan, melainkan juga sebagai cermin kualitas pelayanan pemerintah Kabupaten Mimika di mata masyarakat. Hasilnya menjadi landasan strategis untuk menyusun kebijakan pelayanan publik yang berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif. Implementasi IKM yang konsisten akan memperkuat budaya pelayanan yang berbasis kinerja dan mempercepat pencapaian tujuan pembangunan daerah, terutama dalam mewujudkan pemerintahan yang dipercaya dan dihormati oleh masyarakatnya.

1.2 Maksud Dan Tujuan

Maksud dilakukan kajian ini adalah untuk merumuskan dan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat berguna dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik bagi satuan kerja perangkat daerah di lingkup Kabupaten Mimika.

Sementara tujuan dari kajian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kinerja unit satuan kerja di Kabupaten Mimika atas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Mimika.
2. Mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.3 Landasan Hukum

Adapun yang menjadi landasan hukum dalam kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Mimika Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Mimika Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Mimika Tahun 2020-2024;

BAB II KAJIAN TEORITIS

2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan konsep kunci dalam tata kelola pemerintahan modern yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan standar yang ditetapkan secara normatif. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi mereka setelah menerima pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Dwiyanto (2005), kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir dari suatu layanan, tetapi juga oleh proses yang menyertainya, termasuk kecepatan, kesesuaian prosedur, keterbukaan informasi, dan perilaku aparatur. Dalam kerangka pelayanan publik, unsur-unsur tersebut menjadi bagian integral dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mendorong efisiensi birokrasi, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

American Society for Quality (ASQ) menjelaskan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam pelayanan publik, hal ini berarti bahwa pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus relevan dengan kebutuhan masyarakat, mudah diakses, dapat diandalkan, serta disampaikan secara profesional dan tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menuntut adanya kesesuaian antara desain pelayanan dengan kenyataan operasional yang dirasakan masyarakat.

Selanjutnya, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai pendekatan, salah satunya menggunakan dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk., yang mencakup lima dimensi utama, yaitu: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Kelima dimensi ini sering digunakan dalam penyusunan instrumen survei kepuasan masyarakat, termasuk dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dimensi ini memberikan kerangka evaluatif untuk menilai sejauh mana penyelenggara layanan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh faktor organisasi, sumber daya manusia, regulasi, serta budaya kerja birokrasi. Organisasi dengan struktur yang kaku dan proses yang panjang cenderung menghasilkan pelayanan yang lambat dan tidak efisien. Sebaliknya, birokrasi yang responsif, inovatif, dan terbuka terhadap umpan balik dari masyarakat cenderung

menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, penguatan tata kelola pelayanan publik merupakan langkah strategis yang harus terus diupayakan oleh pemerintah daerah, termasuk Pemerintah Kabupaten Mimika, sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Zeithaml dalam Nurmandi (2010), ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- b. Responsiveness (Daya tanggap), yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.
- c. Assurance (Kepastian), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- d. Empathy (Empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian atau peduli dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
- e. Tangible (Berwujud), yaitu bukti fisik yang dapat diberikan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan diatas harus diproses dengan baik. Jika tidak hal tersebut dapat menimbulkan adanya kesenjangan antara perusahaan dengan pelanggan karena

perbedaan persepsi tentang wujud pelayanan yang diberikan mengalami perbedaan dengan harapan pelanggan.

2.2 Kualitas Layanan Publik dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan publik dan kepuasan pelanggan merupakan dua konsep yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan dalam kajian administrasi publik. Kualitas layanan merujuk pada seberapa baik suatu instansi publik menyelenggarakan pelayanan sesuai standar dan harapan masyarakat, sedangkan kepuasan pelanggan mencerminkan tingkat penerimaan atau penilaian subjektif masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah hasil dari proses interaksi antara harapan masyarakat dengan kinerja nyata dari penyelenggara layanan publik.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsi atas kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya. Dalam konteks pelayanan publik, pelanggan adalah warga negara yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila pelayanan melebihi harapan masyarakat, maka akan tercipta kepuasan tinggi yang berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan terhadap pemerintah.

Dwiyanto (2005) menegaskan bahwa kualitas layanan publik yang tinggi akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih besar, yang pada akhirnya dapat memperkuat legitimasi dan citra institusi pemerintah.

Sebaliknya, layanan publik yang buruk, tidak ramah, lambat, dan tidak transparan, akan menurunkan kepuasan masyarakat dan berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan serta resistensi publik terhadap kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk memahami bahwa orientasi pada kepuasan masyarakat bukanlah sekadar formalitas administratif, tetapi bagian dari substansi reformasi birokrasi.

Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui berbagai metode, baik secara langsung melalui survei maupun secara tidak langsung melalui mekanisme pengaduan dan aspirasi publik. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah menjadi metode yang terstandar dan diatur secara resmi oleh pemerintah melalui PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. IKM menggabungkan dimensi kualitas layanan dan persepsi kepuasan untuk menghasilkan gambaran kuantitatif dan kualitatif atas kinerja pelayanan dari sudut pandang penerima layanan.

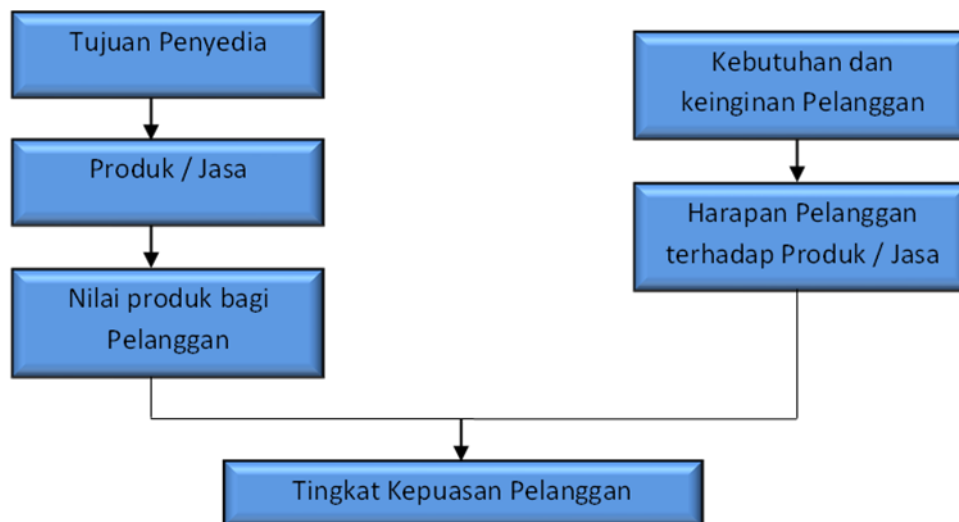
Para ahli mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagaimana telah dikutip oleh Nurmandi (2010) adalah:

- a. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.
- b. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya merupakan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan

ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

- c. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Dari berbagai definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Adapun konsep kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber: Nurmandi (2010)

Tingkat kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau paling sedikit upaya penyempitan gap antara keadaan yang diinginkan dalam hal ini berarti harapan dengan keadaan yang dihadapi (perceived). Pendapat Zeithaml dalam Nurmandi (2010) yang

mengemukakan faktor-faktor dalam membentuk harapan pelanggan terhadap kualitas jasa.

Dengan memperhatikan hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, maka penguatan sistem evaluasi berbasis IKM menjadi instrumen yang sangat penting dalam mendukung perbaikan layanan publik yang berkelanjutan. Hasil evaluasi kepuasan ini dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan strategis, alokasi sumber daya, serta inovasi pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Mimika. Melalui pengelolaan yang berbasis kepuasan masyarakat, pemerintah daerah tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan.

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik. IKM dirancang sebagai alat evaluatif untuk mengukur secara objektif kinerja unit pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Pengukuran ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga selaras dengan harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Secara konseptual, IKM mencerminkan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan. Konsep ini mengacu pada pendekatan

disconfirmation paradigm, di mana kepuasan pengguna ditentukan oleh sejauh mana kinerja aktual pelayanan memenuhi atau melampaui ekspektasi yang telah terbentuk. Jika pelayanan yang diterima setara atau lebih baik dari yang diharapkan, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika terdapat kesenjangan negatif antara harapan dan pengalaman pelayanan, maka kepuasan cenderung rendah.

Landasan hukum pelaksanaan IKM tertuang dalam **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan evaluasi kinerja secara berkala dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Sebagai turunan teknisnya, **Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017** memberikan panduan komprehensif dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat, mulai dari penentuan unsur layanan, metode pengumpulan data, hingga pengolahan dan interpretasi hasil survei. Regulasi ini menetapkan bahwa hasil IKM digunakan sebagai dasar untuk menyusun kebijakan pelayanan dan perbaikan sistem kerja.

IKM umumnya mengukur sembilan unsur pelayanan, yakni:

1. Persyaratan layanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Hasil pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana

8. Penanganan pengaduan

9. Sarana dan prasarana.

Kesembilan unsur ini dirancang untuk mencerminkan aspek teknis dan non-teknis dalam interaksi layanan, sehingga dapat menggambarkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dari sudut pandang masyarakat. Penilaian dilakukan melalui survei dengan skala Likert, yang selanjutnya dikonversi menjadi nilai indeks untuk dianalisis secara kuantitatif.

Penerapan IKM di lingkungan pemerintah daerah, termasuk di Kabupaten Mimika, memiliki peran penting dalam memperkuat akuntabilitas kinerja birokrasi publik. Melalui pelaporan IKM, masyarakat diberikan akses terhadap informasi kinerja pelayanan, sedangkan pemerintah memperoleh masukan empiris yang berguna dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan. Dengan kata lain, IKM bukan hanya sekadar alat ukur, tetapi juga sebagai medium akuntabilitas sosial, transparansi layanan, dan umpan balik dalam membangun pelayanan publik yang adaptif, efisien, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

2.4 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, bahwa terdapat 9 (Sembilan) unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. 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.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

Berdasarkan PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017, dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan

konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

BAB III METODOLOGI

3.1 Metode dan Indikator Pengukuran Kepuasan Pengguna layanan

Pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan juga dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM diterapkan dengan filosofi dasar bahwa pihak yang berhak atau yang paling tepat melakukan pengukuran kualitas adalah masyarakat pengguna layanan dan kepuasan masyarakat adalah dasar apakah pelayanan yang diberikan organisasi itu berkualitas atau tidak. Tugas organisasi atau yang melakukan teknis pengukuran hanyalah menghimpun data

kepuasan dari masyarakat. Dengan kata lain, kualitas dalam konteks IKM ditentukan oleh kepuasan masyarakat yang dinyatakan dalam indeks. Dengan demikian, IKM dilaksanakan dengan metode kuantitatif sederhana. Namun demikian angka kuantitatif ini harus dikembangkan dengan analisis kualitatif.

IKM dapat didefinisikan sebagai data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Manfaat dari penerapan IKM adalah:

- a. Diketahui kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik
- c. Sebagai bahan policy making
- d. Memacu kompetisi antar unit penyelenggara layanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tahapan pengukuran melalui penghitungan IKM:

1. Menentukan unsur yang akan dinilai

Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Berikut ini adalah unsur yang akan dinilai:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Sarana dan prasarana

2. Menghitung nilai rata-rata tertimbang

Nilai rata-rata tertimbang diperoleh dari angka absolut unsur (1) dibagi jumlah unsur. Dalam hal unsur yang dinilai berjumlah 9 sesuai standar yang ada, maka nilai rata-rata tertimbang adalah $1: 9 = 0,111$

3. Menetapkan responden

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 316.295 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.

4. Menyiapkan kuisisioner (memasukkan unsur)

Pada prinsipnya, kuisisioner meruapakan instrumen yang memuat daftar pertanyaan sebagai wakil dari unsur-unsur pelayanan yang ditetapkan. Masing-masing unsur bisa mewakili satu atau lebih indikator yang telah ditetapkan (Indikator dapat dimasukkan ke dalam pertanyaan-pertanyaan dalam satu atau lebih unsur pelayanan). Semua indikator dan unsur harus masuk dalam kuesioner.

5. Pelaksanaan pengumpulan data

Selanjutnya adalah menyebarkan kuisisioner yang telah dibuat dalam bentuk google form dengan melalui media social online,

6. Pengolahan Data

Langkah selanjutnya dengan melakukan penghitungan atas data yang diisikan oleh responden. Selanjutnya menghitung jumlah nilai persepsi per unsur. Nilai persepsi per unsur adalah penjumlahan nilai persepsional dari total responden untuk setiap unsur:

Tabel 1 Nilai Persepsi dan Nilai Interval IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM
1	1,00 - 2,5996
2	2,60 - 3,064
3	3,0644 - 3,532
4	3,5324 - 4,00

- a. Menghitung nilai rata-rata per unsur. Nilai rata-rata per unsur adalah jumlah nilai persepsional dari total responden per unsur dibanding (dibagi) jumlah responden
- b. Menghitung nilai rata-rata tertimbang unsur. Nilai rata-rata tertimbang unsur adalah hasil perkalian nilai rata-rata per unsur dengan nilai rata-rata tertimbang
- c. Mengkonversi nilai rata-rata tertimbang unsur. Selanjutnya adalah mencari nilai konversi setiap unsure dengan cara mengalikan nilai rata-rata tertimbang unsur dengan angka 25
- d. Menjumlahkan nilai konversi semua unsur
- e. Menyesuaikan nilai konversi dengan kriteria mutu layanan
- f. Hasil dari penjumlahan nilai konversi semua unsur inilah yang menunjukkan indeks kepuasan yang dimaksud, dan kemudian dapat disesuaikan dengan tabel berikut:

Tabel 2 Kategori Mutu dan Kinerja Layanan

KONVERSI IKM	MUTU LAYANAN	KINERJA
25-64,99	D	Tidak Baik
65,00-76,60	C	Kurang Baik
76,61-88,30	B	Baik
88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden Survei Kepuasan Masyarakat

1. Gambaran Umum Jenis Kelamin Responden

Salah satu aspek penting dalam analisis hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 IKM 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 3 Responden Survei Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 IKM 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 Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 IKM 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 Responden Survei Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
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%
Total	384	100%

Berdasarkan data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 Kepuasan Masyarakat (IKM), 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 IKM 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 5 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%
Total	384	100%

Berdasarkan data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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

Kepuasan Masyarakat (IKM). 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 IKM 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 6 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%
Total	384	100%

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 Kepuasan Masyarakat (IKM), 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 IKM 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 7 Responden Survei Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase
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%
TOTAL	384	100%

Berdasarkan data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

4.2 Analisis Capaian Skor IKM pada Kabupaten Mimika

Capaian Skor IKM Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan alat yang digunakan oleh lembaga pemerintah dan organisasi publik di Indonesia untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. IKM biasanya didasarkan pada survei atau kusioner yang disebarkan pada penerima layanan. Kabupaten Mimika sendiri memiliki IKM yang dinilai dan diambil berdasarkan persepsi oleh masyarakat kabupaten Mimika pada tahun 2025. IKM dihitung dengan cara mengumpulkan skor dari berbagai aspek yang kemudian diolah menjadi indeks komposit yang mencerminkan tingkat masyarakat secara keseluruhan. Tentunya hasil dari IKM ini akan digunakan sebagai dasar perbaikan layanan dan untuk meningkatkan kinerja instansi terutama pada Kabupaten Mimika.

Indeks kepuasan masyarakat dari unit layanan Kabupaten Mimika disusun berdasarkan berdasarkan Peraturan Permenpan No 14 Tahun 2017 dengan disusun sebagai indeks setiap unsur pelayanan, dimana

hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat untuk jumlah nilai dari setiap unit pelayanan dapat diperoleh dari jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan. Ini merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 dalam sembilan unsur.

Dalam menentukan nilai pengukuran atau skoring dalam penetapan nilai IKM dalam Kabupaten Mimika 2024, Kabupaten Mimika menggunakan standart nilai yang sudah ditetapkan oleh Permenpan No 14 Tahun 2017 dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 8 Skoring Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5966	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	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan 14/2017

Berdasarkan tabel berikut dapat dijelaskan beberapa kategori dengan masing – masing kategori dengan beberapa rentang interval, dimana nilai persepsi nilai interval 1,00 – 2,5966 maka memiliki nilai D atau tidak baik, nilai 2,60-3,064 memiliki nilai C atau kurang baik, nilai rentang 3,0644-3,532 memiliki nilai B atau baik, dan A atau sangat baik. Untuk nilai interval konversi memiliki kategori berdasarkan rentang 25,00-64,99 berada pada nilai D atau tidak baik. Nilai 65,00-76,60 berada pada kategori C atau tidak baik, selanjutnya nilai rentang 76,61

- 88,30 berada pada kategori B atau baik, dan yang terakhir pada rentang 88,31 – 100 atau berada dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan Nilai IKM kabupaten Mimika dengan perhitungan di tahun 2025 adalah berada pada **kategori C yaitu kurang baik dengan nilai interval 3,019 dan nilai interval konversi 75,49**. Beberapa nilai unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan didapatkan dari setiap unsur pelayanan di Kabupaten Mimika dengan tabel berikut:

Tabel 9 Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Mimika Tahun 2025

No	Unsur	Nilai Rata-Rata Kepuasan
1	Persyaratan	3,0553
2	Prosedur	3,0762
3	Waktu Pelayanan	2,9655
4	Biaya/Tarif	3,1029
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2,9232
6	Kompetensi Pelaksana	2,9245
7	Perilaku Pelaksana	3,0892
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,0645
9	Sarana Dan Prasarana	3,0033
	Total Rata-Rata	3,019
	IKM	75,49

Sumber : Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel tersebut untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,0553 \times 0.11) + (3,0762 \times 0.11) + (2,9655 \times 0.11) + (3,1029 \times 0.11) + (2,9232 \times 0.11) + (2,9245 \times 0.11) + (3,0892 \times 0.11) + (3,0645 \times 0.11) + (3,0033 \times 0.11)$ sehingga nilai indeks Kabupaten Mimika adalah **3,019**.

Bisa disimpulkan untuk nilai IKM Kabupaten Mimika sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar

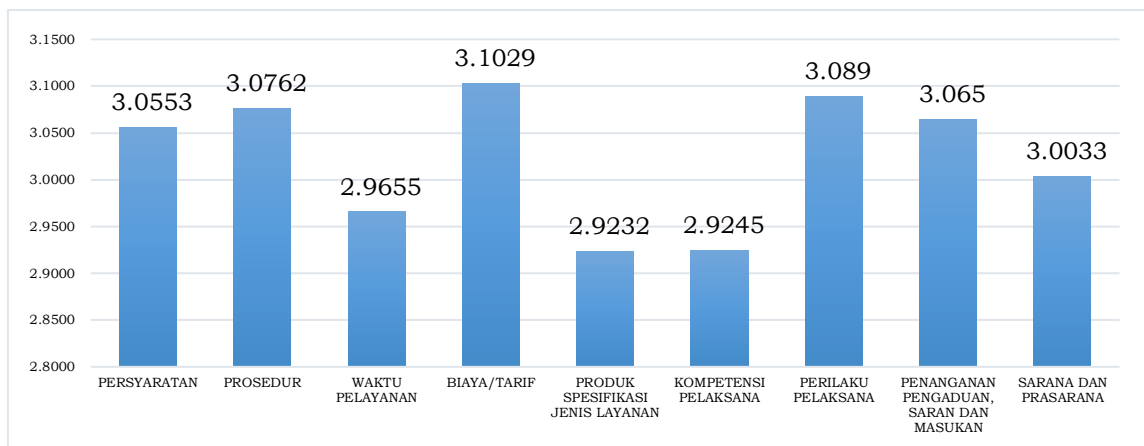
$$= 3,019 \times 25$$

$$= 75,49$$

b) Mutu pelayanan = C

c) Kinerja Katgori Pelayanan = Kurang Baik

Nilai unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Mimika digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 Aspek Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Mimika

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Grafik di atas menyajikan aspek penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Mimika berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik. Setiap batang pada grafik mewakili nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan, yang diukur dalam skala interval dari 1 hingga 4. Nilai tertinggi menunjukkan aspek dengan tingkat kepuasan paling baik, sedangkan nilai yang lebih rendah menunjukkan aspek yang masih perlu ditingkatkan. Dari grafik terlihat bahwa unsur Biaya/Tarif memperoleh skor tertinggi yaitu 3,1029, yang mengindikasikan bahwa masyarakat merasa cukup puas

dengan keterjangkauan dan kejelasan tarif layanan. Disusul oleh Perilaku Pelaksana (3,089), yang mencerminkan bahwa hasil layanan dan sikap petugas dinilai cukup memadai oleh masyarakat.

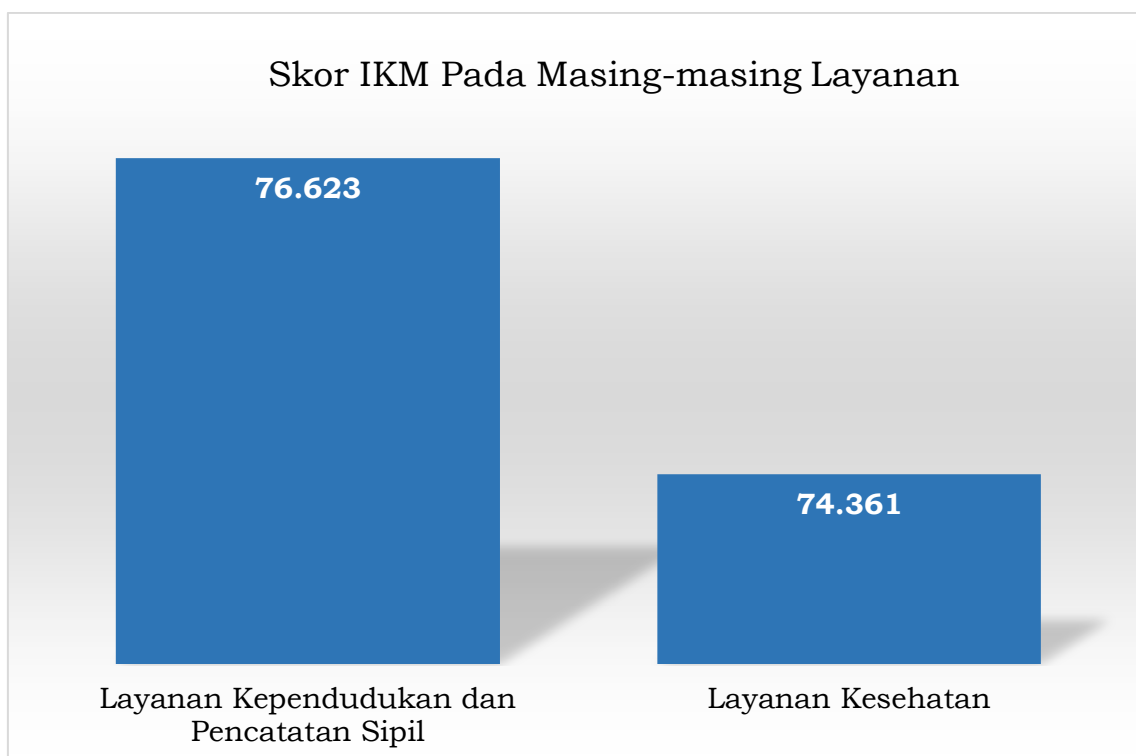
Sementara itu, unsur Produk spesifikasi jenis layanan mencatat skor terendah yakni 2,9232. Selain itu, Kompetensi Pelaksana juga memperoleh skor yang relatif rendah yaitu 2,9245, mengindikasikan masih perlunya peningkatan kualitas kompetensi pelaksana di Kabupaten Mimika. Secara umum, sebagian besar unsur memperoleh nilai di atas 3,0, yang mencerminkan adanya persepsi positif dari masyarakat terhadap pelayanan publik, meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek-aspek tertentu. Grafik ini menjadi alat penting untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan, agar penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Mimika dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan dan merata di semua sektor. Berikut rincian hitungan IKM Kabupaten Mimika:

Tabel 10 Hitungan Rinci Nilai IKM Kabupaten Mimika

	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penangan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Sarana Dan Prasarana
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR
Layanan Pencatatan Sipil	3,0833	3,0846	2,9779	3,1016	3,0938	3,0885	3,098	3,081	3,0039
Layanan Kesehatan	3,0273	3,0677	2,9531	3,1042	2,7526	2,7604	3,0807	3,048	3,0026
Total	6,1107	6,1523	5,9310	6,2057	5,8464	5,8490	6,1784	6,1289	6,0065
	3,0553	3,0762	2,9655	3,1029	2,9232	2,9245	3,0892	3,0645	3,0033
Seluruh Layanan	3,0553	3,0762	2,9655	3,1029	2,9232	2,9245	3,0892	3,0645	3,0033
NRR Per Unsur	3,0553	3,0762	2,9655	3,1029	2,9232	2,9245	3,0892	3,0645	3,0033
Unsur	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Jumlah Nilai/Unsur	0,3395	0,3418	0,3295	0,3448	0,3248	0,3249	0,3432	0,3405	0,3337
NRR/Unsur	0,3395	0,3418	0,3295	0,3448	0,3248	0,3249	0,3432	0,3405	0,3337
Bobot NRR Tertimbang	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111
NRR Tertimbang	0,3391	0,3415	0,3292	0,3444	0,3245	0,3246	0,3429	0,3402	0,3334
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,019691406								
IKM Unit Pelayanan	75,49228516								
Mutu Pelayanan	C								
Kinerja Unit Pelayanan	KURANG BAIK								

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Sedangkan rincian nilai IKM setiap layanan di Kabupaten Mimika sebagai berikut:



Gambar 3 Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat di Masing-masing Layanan Kabupaten Mimika Tahun 2025

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Gambar 4 menampilkan perbandingan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing jenis layanan publik di Kabupaten Mimika Tahun 2025, yaitu Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Layanan Kesehatan. Grafik ini memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil survei yang dilakukan secara terpisah pada dua sektor pelayanan tersebut. Berdasarkan grafik, diketahui bahwa Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperoleh skor IKM sebesar 76,623, yang tergolong dalam kategori “Baik” (nilai interval 76,61

- 88,30) sesuai klasifikasi dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam urusan administrasi kependudukan.

Sementara itu, Layanan Kesehatan mendapatkan skor IKM sebesar 74,361, yang masuk dalam kategori “Kurang Baik” (nilai interval 65,00 – 76,60). Skor ini mencerminkan adanya beberapa aspek dalam pelayanan kesehatan yang dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi proses pelayanan, fasilitas, maupun kompetensi pelaksana. Perbandingan antar dua jenis layanan ini menunjukkan adanya variasi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah, serta menegaskan pentingnya perbaikan secara sektoral, khususnya pada layanan kesehatan. Hasil ini menjadi dasar penting bagi Pemerintah Kabupaten Mimika dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan publik yang lebih responsif dan merata di semua sektor.

4.3 Analisis Persepsi Masyarakat pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Capaian Skor Layanan Pencaatatan Sipil IKM Kabupaten Mimika pada tahun 2025 disusun dengan materi utama dengan indeks setiap unsur layanan, dimana berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat , jumlah nilai dari setiap unit layanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Pada nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur yang sama, yaitu menurut peraturan permenpan no 14 tahun 2017 jumlahnya adalah 0,11. Berikut beberapa nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika adalah sebagai berikut:

Tabel 11 Nilai Rata-Rata Kepuasan Unsur Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur	Nilai Rata-Rata Kepuasan Unsur
1	Persyaratan	3,0833
2	Prosedur	3,0846
3	Waktu Pelayanan	2,9779
4	Biaya/Tarif	3,1016
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,0938
6	Kompetensi Pelaksana	3,0885
7	Perilaku Pelaksana	3,098
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,081
9	Sarana Dan Prasarana	3,0039
	Total Rata-Rata	3,0680

No	Unsur	Nilai Rata-Rata Kepuasan Unsur
	IKM	76,623

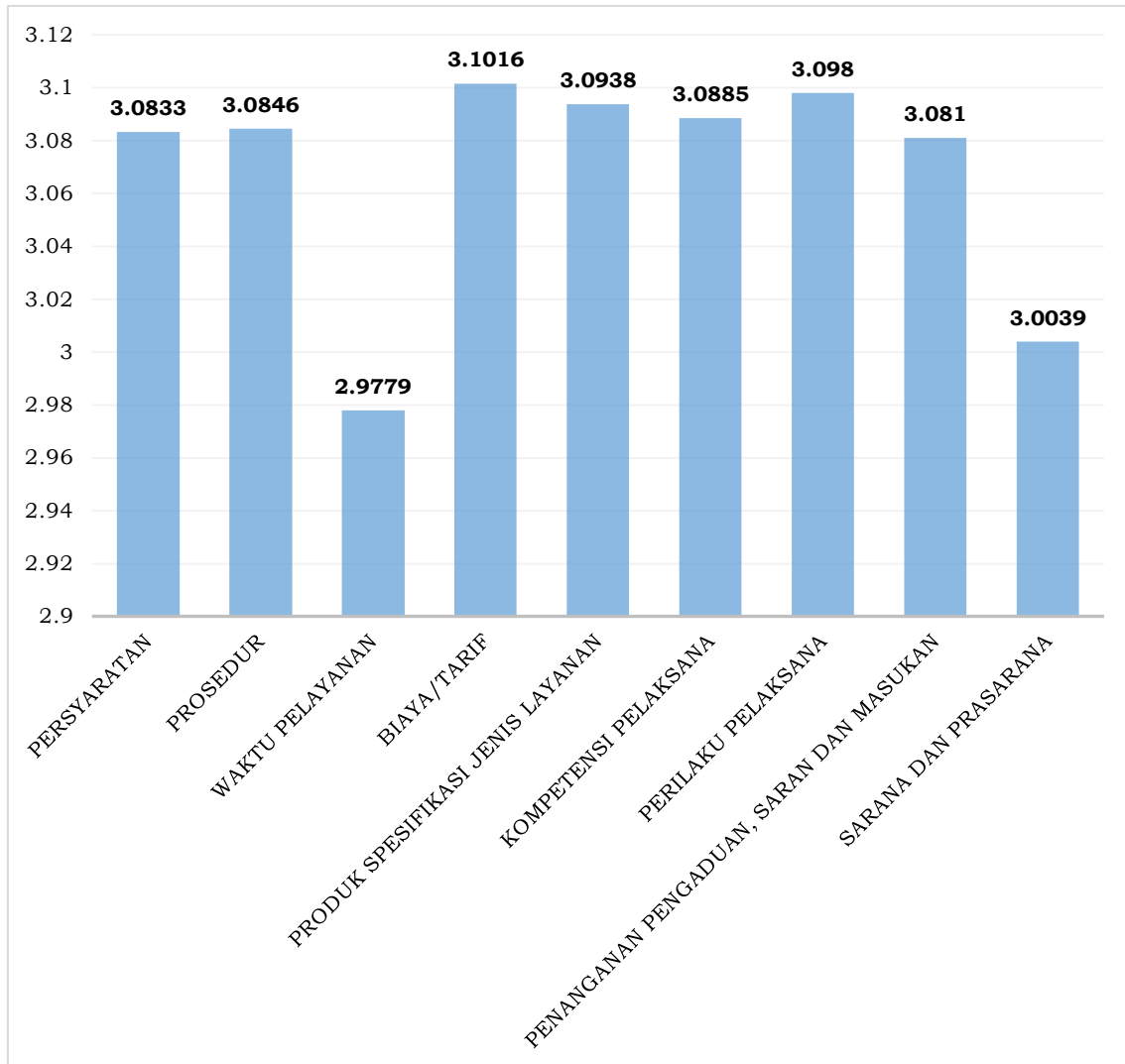
Sumber: Data Primer Diolah, 2025

$$(3,0833 \times 0,11) + (3,0846 \times 0,11) + (2,9779 \times 0,11) + (3,1016 \times 0,11) + \\ (3,0938 \times 0,11) + (3,0885 \times 0,11) + (3,098 \times 0,11) + (3,081 \times 0,11) + \\ (3,0039 \times 0,11)$$

berdasarkan nilai perhitungan indeks diatas maka nilai atau hasilnya **3,0680** maka dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya bisa disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar**
= 3,0680 x 25
= 76,623
- b) Mutu Pelayanan = B**
- c) Kinerja Unit Pelayanan = Baik**

Jadi bisa disimpulkan bahwa berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 untuk Nilai SKM Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Mimika pada tahun 2025 adalah berada pada **katgori B yaitu kategori Baik dengan nilai interval 3,0680 dan nilai interval konversi 76,623**. Berikut rincian nilai setiap unsur dalam bentuk gambar:



Gambar 4 Nilai Rata-Rata Kepuasan Unsur pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Pada Tahun 2025

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika menunjukkan capaian nilai yang bervariasi pada sembilan unsur pelayanan. Nilai-nilai ini memberikan gambaran umum mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima, serta menjadi dasar untuk merumuskan strategi peningkatan mutu layanan ke depan.

1. Persyaratan Layanan (3,0833)

Masyarakat menilai bahwa persyaratan yang diberlakukan dalam proses pelayanan relatif jelas dan mudah dipahami, meskipun belum sepenuhnya sederhana atau cepat diakses. Untuk meningkatkan kepuasan pada unsur ini, perlu dilakukan penyederhanaan dokumen pendukung, serta penyebarluasan informasi persyaratan secara aktif melalui berbagai media, termasuk kanal digital dan papan informasi di loket pelayanan.

Secara umum, masyarakat menyatakan kepuasan terhadap persyaratan administratif layanan kependudukan yang diterapkan oleh Dispendukcapil Mimika. Persyaratan dinilai cukup jelas dan tidak memberatkan.

Namun demikian, hasil tanggapan terbuka mengungkapkan adanya kebutuhan untuk peningkatan kejelasan informasi, khususnya dalam hal sosialisasi persyaratan. Beberapa warga masih merasa bingung atau kurang memahami dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam pengurusan layanan tertentu.

Selain itu, masyarakat juga mengharapkan adanya:

- Penyederhanaan dokumen dan tahapan persyaratan,
- Penghapusan potensi pungutan tidak resmi, dan
- Penyediaan layanan berbasis teknologi yang lebih ramah pengguna, seperti aplikasi pendaftaran online atau informasi digital yang mudah diakses.

2. Prosedur Layanan (3,0846)

Prosedur layanan dinilai cukup mudah diikuti, namun masih dapat ditingkatkan dari segi efisiensi. Strategi ke depan dapat mencakup standarisasi alur layanan, penggunaan alur digitalisasi proses, dan pelatihan petugas untuk memberikan penjelasan prosedur dengan bahasa yang lebih komunikatif dan ramah pengguna.

Sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap tahapan atau alur prosedur pelayanan yang telah diterapkan. Namun, masih terdapat sejumlah kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan dengan kompleksitas proses, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan penggunaan teknologi.

Beberapa permasalahan yang muncul dalam tanggapan terbuka meliputi:

- Proses yang dianggap terlalu panjang atau membingungkan,
- Teknologi yang belum inklusif bagi semua kalangan usia atau pendidikan,
- Minimnya panduan atau penjelasan langsung dari petugas, serta
- Kurangnya efisiensi waktu, baik dari sisi antrean maupun kecepatan pelayanan.

Masyarakat mengusulkan agar prosedur dibuat lebih sederhana, jelas, dan mudah diikuti, terutama untuk layanan yang bersifat mendasar.

3. Waktu Pelayanan (2,9779)

Ini adalah unsur dengan nilai terendah, menunjukkan adanya persepsi masyarakat bahwa durasi pelayanan masih belum optimal. Strategi peningkatan perlu difokuskan pada peninjauan ulang waktu standar pelayanan (SPM), penerapan sistem antrean berbasis teknologi, dan penambahan loket pelayanan atau tenaga frontliner pada jam-jam sibuk.

Mayoritas masyarakat menilai waktu pelayanan telah sesuai dan cukup cepat, terutama untuk layanan langsung di kantor pusat. Namun, ada juga yang menyampaikan keluhan terhadap lamanya waktu tunggu, terutama ketika antrean panjang atau saat pelayanan keliling dilakukan.

Permasalahan lain yang cukup sering disebutkan adalah:

- Ketidaktepatan waktu penyelesaian,
- Inkonsistensi jadwal pelayanan, baik karena keterbatasan petugas maupun kendala teknis di lapangan.

4. Biaya/Tarif (3,1016)

Unsur ini memperoleh nilai tertinggi, yang mencerminkan bahwa masyarakat merasa tarif pelayanan yang diberlakukan sudah sesuai atau bahkan gratis. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan, penting dilakukan transparansi biaya melalui informasi publik yang jelas dan mudah diakses, serta sosialisasi berkala tentang ketentuan tarif layanan.

Sebagian besar masyarakat menyatakan kepuasan terhadap aspek biaya layanan administrasi kependudukan. Banyak responden mengapresiasi bahwa layanan bersifat gratis,

transparan, dan mudah diakses, khususnya di wilayah yang dekat dengan pusat layanan.

Namun demikian, terdapat beberapa masukan yang perlu menjadi perhatian pemerintah daerah, antara lain:

- Perlunya penguatan transparansi tarif secara lebih terbuka, baik melalui media cetak, papan pengumuman, maupun saluran digital.
- Pengawasan terhadap potensi praktik pungutan liar, terutama dalam layanan-layanan yang melibatkan pihak ketiga atau bersifat keliling.
- Adanya aspirasi dari masyarakat di distrik-distrik terpencil terkait kebutuhan dukungan biaya transportasi atau bentuk subsidi lain agar mereka tidak merasa terbebani ketika harus menjangkau lokasi pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aspek biaya secara umum tidak menjadi isu utama, ketimpangan akses dan potensi risiko tarif tidak resmi tetap perlu diantisipasi.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,0938)

Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap hasil layanan (seperti KTP, KK, akta, dll). Upaya peningkatan dapat difokuskan pada ketepatan isi dokumen, pengurangan kesalahan input data, serta konsistensi kualitas cetakan dan bahan dokumen kependudukan.

Mayoritas responden merasa hasil produk layanan administrasi seperti akta, KTP, atau KK sudah sesuai dengan kebutuhan dan

memiliki kualitas yang layak. Namun, dari tanggapan terbuka muncul beberapa saran untuk perbaikan:

- Kualitas fisik dokumen perlu ditingkatkan—dalam hal ketahanan, kerapian, dan keterbacaan dokumen hasil cetak.
- Masyarakat berharap adanya penyesuaian produk layanan dengan kebutuhan spesifik, misalnya data nama, alamat, dan lainnya agar benar-benar akurat dan sesuai.
- Ketelitian dalam pencatatan dan pencetakan masih menjadi harapan penting, terutama agar tidak terjadi kesalahan data identitas.
- Terdapat permintaan untuk peningkatan komunikasi dan penjelasan petugas terkait isi, fungsi, dan penggunaan dokumen hasil layanan.

Temuan ini menggarisbawahi bahwa hasil yang baik tidak hanya dinilai dari keberadaan dokumen, tetapi juga dari presisi, fungsionalitas, dan komunikasi yang menyertainya.

6. Kompetensi Pelaksana (3,0885)

Masyarakat menilai bahwa petugas memiliki kemampuan yang cukup dalam menjalankan tugasnya. Untuk menjaga dan meningkatkan hal ini, strategi ke depan meliputi peningkatan kapasitas melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan literasi digital petugas, serta evaluasi rutin terhadap kinerja individu.

Sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan telah memiliki kompetensi yang memadai dan bersikap profesional

dalam memberikan layanan. Hal ini menjadi salah satu kekuatan dari Dispendukcapil Mimika.

Namun, masyarakat tetap mengharapkan adanya:

- Peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, terutama saat antrean panjang atau volume pemohon tinggi.
- Penambahan jumlah tenaga pelaksana di jam-jam sibuk atau di titik layanan yang ramai.
- Peningkatan etika dan empati petugas, khususnya dalam menghadapi kelompok rentan seperti lansia atau masyarakat dari wilayah pinggiran.
- Pelatihan dan pengembangan teknis SDM secara berkala, agar petugas tetap ter-update dengan sistem pelayanan digital dan kebijakan terbaru.

Unsur kompetensi pelaksana ini mencerminkan bahwa kompetensi pelaksana sudah baik, namun tetap memerlukan penguatan dalam aspek kapasitas, etika layanan, dan adaptasi terhadap perubahan.

7. Perilaku Pelaksana (3,098)

Nilai ini mengindikasikan bahwa masyarakat cukup puas terhadap sikap sopan santun dan pelayanan petugas. Meski relatif tinggi, peningkatan tetap perlu dilakukan melalui pembudayaan pelayanan prima (hospitality), pengawasan perilaku kerja, dan penghargaan kepada petugas dengan etika pelayanan terbaik.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan sikap yang baik, ramah, dan kooperatif. Hal

ini menjadi kekuatan tersendiri bagi Dispendukcapil Mimika dalam menjaga kepercayaan publik. Namun, masih terdapat kelompok masyarakat yang menyampaikan perlunya peningkatan kualitas sikap petugas, terutama dalam aspek:

- Keramahan dan empati, khususnya saat menghadapi masyarakat dari latar belakang yang berbeda, termasuk lansia, penyandang disabilitas, atau warga dari wilayah terpencil.
- Etika pelayanan, dengan keluhan yang muncul seperti penggunaan bahasa yang kurang sopan, perlakuan pilih kasih, atau sikap kurang sabar.
- Kedisiplinan dan rasa tanggung jawab, terutama dalam hal kehadiran tepat waktu, fokus pada pelayanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun perilaku pelaksana secara umum sudah baik, tetap diperlukan penguatan budaya kerja berbasis pelayanan prima, khususnya dalam hal etika dan kesetaraan layanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,081)

Masyarakat merasakan adanya akses untuk menyampaikan pengaduan, tetapi efektivitas respons masih perlu diperkuat. Strategi ke depan mencakup penyediaan kanal pengaduan daring yang mudah diakses, respons cepat berbasis sistem, dan pelaporan tindak lanjut pengaduan secara terbuka.

Mayoritas masyarakat menyatakan puas terhadap keberadaan layanan pengaduan. Namun demikian, tingkat partisipasi dalam menyampaikan pengaduan masih tergolong rendah. Ini mengindikasikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya paham atau percaya pada mekanisme pengaduan yang ada.

Beberapa catatan yang muncul dari hasil tanggapan terbuka meliputi:

- Perlunya peningkatan kecepatan tanggapan terhadap keluhan masyarakat.
- Transparansi tindak lanjut, agar masyarakat tahu sejauh mana pengaduan mereka diproses.
- Kemudahan akses terhadap informasi saluran pengaduan, baik secara online maupun tatap muka.
- Sosialisasi fungsi dan manfaat pengaduan, agar masyarakat lebih berani menyampaikan aspirasi atau keluhan.

Temuan ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan sudah tersedia, tetapi perlu dioptimalkan sebagai alat kontrol publik dan media peningkatan mutu layanan.

9. Sarana dan Prasarana (3,0039)

Nilai ini menempati posisi kedua terendah, menandakan bahwa fasilitas pelayanan dirasakan belum sepenuhnya memadai. Pemerintah daerah perlu memperhatikan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas khusus disabilitas, peningkatan kebersihan dan keamanan ruang layanan, serta penambahan media informasi digital di area pelayanan.

Secara umum, masyarakat merasa bahwa sarana dan prasarana layanan Dispendukcapil Kabupaten Mimika sudah memadai untuk kebutuhan dasar pelayanan. Namun, terdapat keluhan yang muncul secara berulang dan konsisten, terutama terkait:

- Kebersihan dan kelayakan toilet, yang dinilai kurang terjaga.
- Kenyamanan ruang tunggu, khususnya kebutuhan akan kipas angin, kursi tambahan, atau pencahayaan yang cukup.
- Aksesibilitas dan kapasitas tempat parkir, terutama bagi pemohon yang datang dari wilayah luar kota.

Masukan ini menunjukkan pentingnya perawatan rutin, audit fasilitas, dan penyediaan infrastruktur penunjang yang ramah masyarakat, guna mendukung kenyamanan dan efektivitas layanan publik secara keseluruhan.

Secara umum, pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika menunjukkan performa yang cukup baik dari segi perilaku pelaksana, kompetensi, dan keterjangkauan biaya, namun masih memiliki tantangan pada unsur waktu pelayanan dan sarana prasarana. Oleh karena itu, strategi perbaikan ke depan sebaiknya difokuskan pada:

- a. Optimalisasi efisiensi proses layanan melalui digitalisasi;
- b. Peningkatan kapasitas petugas dan penguatan SOP; serta
- c. Investasi sarana prasarana pelayanan publik yang ramah masyarakat.

Dengan langkah-langkah perbaikan yang terstruktur dan terukur, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mimika dapat meningkat secara signifikan dalam periode evaluasi berikutnya. Berikut rincian perhitungan nilai untuk Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

Tabel 12 Hasil IKM Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Tahun 2025

	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penangan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Sarana Dan Prasarana
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR
Layanan Pencatatan Sipil	3,0833	3,0846	2,9779	3,1016	3,0938	3,0885	3,098	3,081	3,0039
NRR Per Unsur	3,0833	3,0846	2,9779	3,1016	3,0938	3,0885	3,098	3,081	3,0039
Unsur	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Jumlah Nilai/Unsur	0,3426	0,3427	0,3309	0,3446	0,3438	0,3432	0,3442	0,3423	0,3338
NRR/Unsur	0,3426	0,3427	0,3309	0,3446	0,3438	0,3432	0,3442	0,3423	0,3338
Bobot NRR Tertimbang	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111
NRR Tertimbang	0,3423	0,3424	0,3305	0,3443	0,3434	0,3428	0,3438	0,3420	0,3334
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,065								
IKM Unit Pelayanan	76,623								

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

4.4 Analisis Persepsi Masyarakat pada SKM Layanan Kesehatan pada Kabupaten Mimika

Capaian Skor Layanan Kesehatan IKM Kabupaten Mimika pada tahun 2025 disusun dengan materi utama dengan indeks setiap unsur layanan, dimana berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit layanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Pada nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur yang sama, yaitu menurut peraturan permenpan no 14 tahun 2017 jumlahnya adalah 0,11. Berikut beberapa nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika adalah sebagai berikut:

Tabel 13 Nilai Rata-Rata Kepuasan Unsur pada Layanan Kesehatan

No	Unsur	Nilai Rata-Rata Kepuasan Unsur Di Layanan Kesehatan
1	Persyaratan	3,0273
2	Prosedur	3,0677
3	Waktu Pelayanan	2,9531
4	Biaya/Tarif	3,1042
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2,7526
6	Kompetensi Pelaksana	2,7604
7	Perilaku Pelaksana	3,0807
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,048
9	Sarana Dan Prasarana	3,0026
	TOTAL RATA - RATA	2,974
	IKM	74,361

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

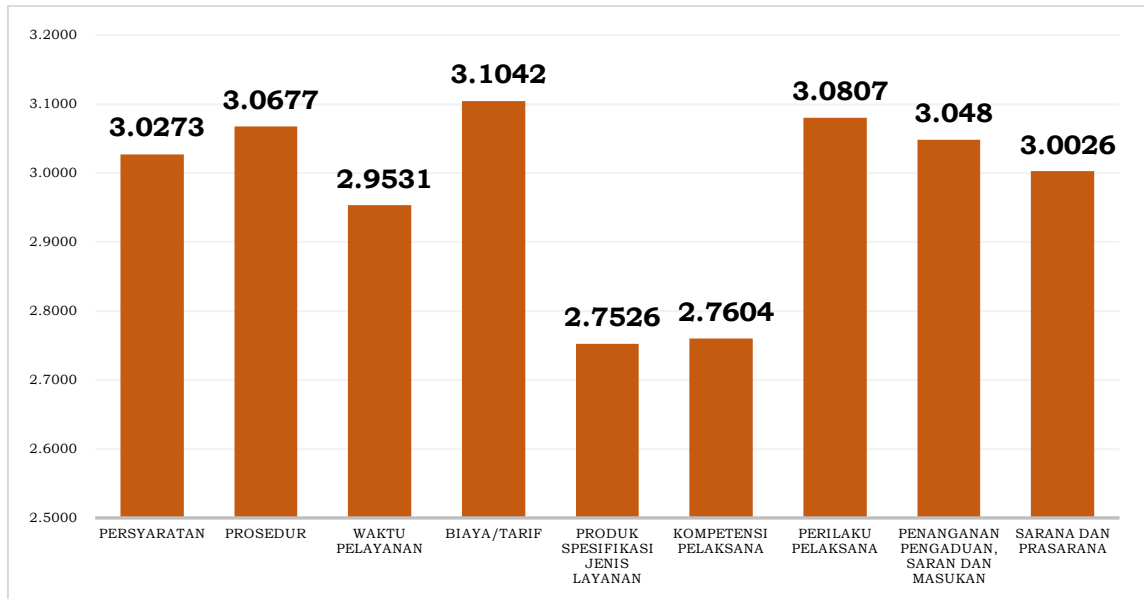
Berdasarkan untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dari IKM Layanam Kesehatan Kabupaten Mimika pada tahun 2025, maka akan bisa dihitung dengan menggunakan cara sebagai berikut:

$$(3,0273 \times 0,11) + (3,0677 \times 0,11) + (2,9531 \times 0,11) + (3,1042 \times 0,11) + (2,7526 \times 0,11) + (2,7604 \times 0,11) + (3,0807 \times 0,11) + (3,048 \times 0,11) + (3,0026 \times 0,11)$$

Dengan perhitungan berikut maka bisa dapat diperoleh nilai indeks pada IKM pada layanan keshatan sebesar **2,974**

- | | |
|--|-------------------------------------|
| a) Nilai SKM setelah dikonversi | = Nilai Indeks x Nilai Dasar |
| | = 2,974 x 25 |
| | = 74,361 |
| b) Mutu Pelayanan | = C |
| c) Kinerja Unit Pelayanan | = Kurang Baik |

Jadi bisa disimpulkan bahwa berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 untuk Nilai SKM Layanan Kesehatan do kabupaten Mimika pada tahun 2025 adalah berada pada kategori C yaitu dinilai kurang baik dengan nilai interval **2,974** dan nilai interval konversi **74,361**. Berikut rincian nilai setiap unsur dalam bentuk gambar:



Gambar 5 Nilai Rata-Rata Kepuasan Unsur pada Layanan Kesehatan Kabupaten Mimika Tahun 2025

Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar di atas menampilkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan kesehatan di Kabupaten Mimika berdasarkan hasil survei tahun 2025. Terdapat sembilan unsur yang diukur untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat, dengan hasil akhir menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 2,974. Berdasarkan konversi ke dalam skala Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperoleh nilai IKM sebesar 74,361, yang termasuk dalam kategori “kurang baik” (C) sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

1. Persyaratan (Nilai: 3,0273)

Unsur persyaratan memperoleh skor 3,0273 yang menunjukkan bahwa masyarakat secara umum cukup puas terhadap kelengkapan dan kejelasan dokumen yang diminta dalam

pengurusan layanan kesehatan. Namun demikian, dalam tanggapan terbuka, ditemukan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan administrasi, terutama bagi pengguna layanan BPJS. Permasalahan yang muncul meliputi kurangnya kejelasan informasi, rumitnya proses administratif, serta lambatnya respons saat pengurusan dokumen. Selain itu, akses terhadap teknologi dalam sistem administrasi juga menjadi hambatan, khususnya bagi masyarakat lanjut usia atau dari daerah dengan keterbatasan fasilitas digital.

2. Prosedur (Nilai: 3,0677)

Nilai unsur prosedur mencapai 3,0677 dan menjadi salah satu dari tiga unsur tertinggi dalam survei ini. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai tahapan pelayanan sudah cukup baik dan mudah diikuti. Namun, tanggapan kualitatif dari masyarakat menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan signifikan, terutama dalam hal kerumitan proses, ketidakefisienan alur pelayanan, serta ketidaksesuaian antrean yang dirasakan oleh pasien. Keluhan juga muncul terkait keterbatasan penggunaan teknologi, terutama bagi kelompok masyarakat yang tidak terbiasa dengan sistem digital. Hambatan-hambatan ini memperlihatkan bahwa meskipun prosedur dianggap cukup memadai, masih dibutuhkan penyederhanaan dan pendampingan dalam pelaksanaan di lapangan.

3. Waktu Penyelesaian (Nilai: 2,9531)

Waktu penyelesaian memperoleh skor 2,9531, menjadikannya sebagai salah satu unsur dengan tingkat kepuasan terendah. Skor ini mencerminkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan di fasilitas kesehatan. Dari hasil open question, masyarakat banyak mengeluhkan lamanya waktu tunggu, antrean yang membludak, serta ketidakkonsistenan jam operasional layanan. Permintaan terhadap percepatan pelayanan sangat kuat, termasuk usulan untuk menambah loket layanan di jam-jam sibuk, memperbaiki sistem antrean, dan memastikan kehadiran tenaga kesehatan sesuai jadwal. Ketidakstabilan pelayanan ini menjadi perhatian utama dalam aspek waktu penyelesaian, meskipun sebagian responden tetap menganggap layanan berjalan dalam batas waktu yang wajar.

4. Biaya/Tarif (Nilai: 3,1042)

Unsur biaya atau tarif mendapatkan skor tertinggi, yakni 3,1042, yang mencerminkan bahwa mayoritas masyarakat menilai biaya layanan kesehatan tergolong ringan, terjangkau, bahkan banyak yang menyatakan gratis, terutama bagi pemegang BPJS. Namun, dari hasil pertanyaan terbuka, muncul sejumlah catatan, terutama mengenai ketidakjelasan informasi tarif, perbedaan perlakuan antara pasien BPJS dan umum, serta keluhan atas mahalnya harga obat tertentu yang tidak ditanggung. Selain itu, terdapat aspirasi dari masyarakat di wilayah terpencil agar difasilitasi dukungan biaya transportasi dan pembiayaan khusus. Hal ini menunjukkan

bahwa meskipun biaya layanan dianggap baik, transparansi tarif dan pemerataan perlakuan masih menjadi kebutuhan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan / Hasil Layanan (Nilai: 2,7526)

Nilai pada unsur ini merupakan yang paling rendah dalam seluruh komponen survei, yakni 2,7526, yang menandakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil atau kualitas layanan kesehatan masih di bawah harapan. Responden menyampaikan kritik terkait keterbatasan jenis layanan medis yang tersedia, seperti gigi, mata, mental, dan lansia, serta kualitas hasil layanan yang belum seragam. Permasalahan lain mencakup dokumen atau obat yang tidak sesuai kebutuhan, dan kurangnya informasi yang memadai mengenai hasil layanan yang diterima. Masyarakat berharap adanya peningkatan ketersediaan layanan spesifik, kualitas tindakan medis yang konsisten, serta perlengkapan alat medis yang layak dan diperiksa secara berkala.

6. Kompetensi Pelaksana (Nilai: 2,7604)

Kompetensi pelaksana memperoleh skor 2,7604, yang juga termasuk dalam kategori skor terendah. Masyarakat secara umum menghargai keilmuan dan profesionalitas tenaga medis, tetapi banyak yang menyoroti aspek non-teknis seperti keterlambatan petugas, sikap yang kurang ramah, dan keterbatasan komunikasi kepada pasien. Selain itu, distribusi tenaga medis yang tidak merata, khususnya di wilayah terpencil, turut memperkuat persepsi ketidakseimbangan kompetensi di lapangan. Terdapat harapan agar

pelatihan rutin tentang etika, komunikasi, dan pelayanan prima dapat ditingkatkan, serta dilakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk memastikan kualitas layanan yang berkelanjutan.

7. Perilaku Pelaksana (Nilai: 3,0807)

Nilai pada unsur perilaku pelaksana cukup tinggi yakni 3,0807, menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai sikap tenaga kesehatan cukup baik dan ramah. Namun, dari sisi tanggapan terbuka, terdapat keluhan dari sebagian responden yang mengalami interaksi kurang menyenangkan, seperti petugas yang kurang empati, sikap kasar, atau ketidaktepatan dalam berkomunikasi. Ditekankan pentingnya peningkatan kedisiplinan, pelayanan yang sopan, dan pemberian penghargaan bagi tenaga kesehatan yang menunjukkan performa baik agar dapat menjadi motivasi bagi yang lain.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Nilai: 3,048)

Unsur ini memperoleh nilai 3,048 yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan mekanisme pengaduan. Meski demikian, mayoritas responden tidak aktif menyampaikan keluhan secara formal, dan terdapat masukan agar saluran pengaduan lebih mudah diakses serta lebih cepat ditindaklanjuti. Beberapa poin yang mencuat dalam tanggapan terbuka adalah kebutuhan akan respons yang lebih cepat, transparansi atas tindak lanjut, serta penyebaran informasi yang jelas mengenai saluran dan mekanisme pengaduan, baik melalui kotak saran maupun sistem digital. Masyarakat juga berharap hasil penanganan pengaduan

dapat dipublikasikan secara terbuka agar meningkatkan kepercayaan.

9. Sarana dan Prasarana (Nilai: 3,0026)

Nilai pada unsur ini sedikit di atas ambang batas “cukup puas”, dengan skor 3,0026. Secara umum, masyarakat menganggap fasilitas layanan kesehatan telah tersedia dan memenuhi kebutuhan dasar. Namun, melalui tanggapan terbuka, ditemukan keluhan yang cukup konsisten terkait dengan toilet yang kurang bersih dan tidak layak, ruang tunggu yang sempit atau minim tempat duduk, serta keterbatasan kapasitas parkir, terutama di fasilitas kesehatan dengan tingkat kunjungan tinggi. Terdapat harapan agar fasilitas publik tersebut diperiksa secara berkala, ditingkatkan kualitasnya, dan diperluas cakupannya, khususnya untuk mendukung masyarakat dari wilayah terpencil.

Berikut rincian perhitungan nilai untuk Layanan Kesehatan Kabupaten Mimika:

Tabel 14 Hasil IKM Layanan Kesehatan Kabupaten Mimika Tahun 2025

	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU PELAYANAN	BIAYA/TARIF	PRODUKSPESIFIKASI JENIS LAYANAN	KOMPETENSI PELAKSANA	PERILAKU PELAKSANA	PENANGAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	SARANA DAN PRASARANA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR	NRR
Layanan II	3,0273	3,0677	2,9531	3,1042	2,7526	2,7604	3,0807	3,048	3,0026
NRR Per Unsur	3,0273	3,0677	2,9531	3,1042	2,7526	2,7604	3,0807	3,048	3,0026
Unsur	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Jumlah Nilai/Unsur	0,3364	0,3409	0,3281	0,3449	0,3058	0,3067	0,3423	0,3387	0,3336
NRR/Unsur	0,3364	0,3409	0,3281	0,3449	0,3058	0,3067	0,3423	0,3387	0,3336
Bobot NRR Tertimbang	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111
NRR Tertimbang	0,3360	0,3405	0,3278	0,3446	0,3055	0,3064	0,3420	0,3383	0,3333
Jumlah NRR IKM Tertimbang	2,974								
IKM Unit Pelayanan	74,361								

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Mimika Tahun 2025 yang dilaksanakan pada dua sektor pelayanan publik, yaitu **Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil** serta **Layanan Kesehatan**, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. **Nilai IKM pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil** menunjukkan skor **76,623**, yang dikategorikan sebagai **“Baik”**. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa cukup puas terhadap aspek-aspek layanan yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana prasarana. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi berada pada aspek **Perilaku Pelaksana (3,1486)** dan **Biaya/Tarif (3,1181)**, menunjukkan bahwa masyarakat mengapresiasi keterjangkauan layanan dan sikap petugas yang profesional.
2. **Nilai IKM pada Layanan Kesehatan** mencapai **74,361**, yang tergolong dalam kategori **“Kurang Baik”**. Meskipun masih dalam rentang yang mendekati “Baik”, nilai ini menunjukkan adanya tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, terutama pada unsur **Produk Spesifikasi Jenis Layanan (2,7526)** dan **Kompetensi Pelaksana (2,7604)** yang memperoleh nilai terendah.

Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada mutu hasil layanan serta keahlian teknis petugas di sektor kesehatan.

3. Secara umum, perbandingan nilai IKM antara kedua sektor menunjukkan bahwa **persepsi masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan lebih positif dibandingkan dengan layanan kesehatan**. Ini menjadi masukan penting bagi Pemerintah Kabupaten Mimika untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan kesehatan, baik dari sisi sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur, maupun penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai.
4. Survei ini juga mencerminkan bahwa **indikator perilaku pelaksana dan biaya/tarif cenderung memperoleh penilaian yang relatif tinggi**, sedangkan **indikator produk layanan dan waktu pelayanan** masih menjadi titik lemah pada kedua jenis layanan. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu pelayanan publik perlu difokuskan pada penyempurnaan aspek substansial dari produk layanan, pemangkasan durasi proses, serta peningkatan kapasitas SDM.

Dengan demikian, hasil survei IKM tahun 2025 ini memberikan dasar evaluatif yang kuat untuk menyusun langkah perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan, yang tidak hanya berbasis kepatuhan administratif, tetapi juga berorientasi pada pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025, terdapat sejumlah rekomendasi yang perlu diperhatikan oleh Pemerintah Kabupaten Mimika dan masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Rekomendasi ini disusun dengan mempertimbangkan unsur-unsur pelayanan yang masih menunjukkan tingkat kepuasan rendah serta aspek strategis yang mendukung penyempurnaan kinerja pelayanan publik.

1. **Peningkatan Kompetensi dan Profesionalisme Pelaksana Layanan**, khususnya di sektor kesehatan, menjadi prioritas utama. Nilai rendah pada unsur kompetensi pelaksana menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat pelatihan teknis, pembinaan etika pelayanan, serta evaluasi kinerja secara berkala guna menjamin bahwa setiap petugas memiliki keterampilan dan sikap yang sesuai dengan standar pelayanan publik.
2. **Perbaikan Kualitas Produk Layanan**, termasuk hasil akhir dari layanan kesehatan dan kependudukan, perlu menjadi fokus intervensi. Pemerintah daerah dapat menetapkan standar mutu yang lebih terukur serta membangun sistem pemantauan mutu layanan secara real-time agar dapat merespons secara cepat jika terjadi penurunan kualitas atau keluhan dari masyarakat.
3. **Penyederhanaan Prosedur dan Pengurangan Waktu Pelayanan** perlu diupayakan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan

pengguna layanan. Digitalisasi proses, pemanfaatan sistem informasi layanan publik, serta penerapan pelayanan terpadu satu pintu dapat menjadi solusi jangka menengah dan panjang dalam mewujudkan layanan yang cepat, tepat, dan transparan.

4. **Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan**, terutama pada fasilitas kesehatan, harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Pemerintah daerah perlu melakukan audit infrastruktur secara rutin dan mengalokasikan anggaran yang memadai untuk modernisasi alat, kenyamanan ruang pelayanan, dan aksesibilitas fasilitas, terutama di wilayah terpencil.
5. **Penguatan Mekanisme Pengaduan dan Tindak Lanjut Keluhan Masyarakat** penting untuk meningkatkan kepercayaan publik. Saluran pengaduan harus dibuat lebih mudah diakses dan ditindaklanjuti secara transparan, serta disosialisasikan secara luas agar masyarakat memiliki saluran formal untuk menyampaikan aspirasi dan evaluasi terhadap layanan yang diterima.
6. **Pemanfaatan Hasil IKM sebagai Dasar Penyusunan Kebijakan Layanan Publik** perlu diperkuat. Setiap unit layanan diharapkan menggunakan data survei IKM sebagai bahan penyusunan rencana kerja, indikator kinerja, dan strategi peningkatan mutu pelayanan agar lebih terukur, responsif, dan berbasis pada kebutuhan nyata masyarakat.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi tersebut secara konsisten dan terukur, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mimika akan mengalami peningkatan yang signifikan dan berkelanjutan, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
Nasution, M.N. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Principles of Marketing. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.

Umar, H. (1997). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.