

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT PENGADILAN TATA
USAHA NEGARA JAYAPURA
PERIODE OKTOBER-DESEMBER TAHUN
2025

**TRIWULAN IV
2025**

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	1
BAB I. PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
E. Target Capaian Survei.....	4
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	5
A. Metode Survei	5
B. Teknik Pengumpulan Data	5
C. Variabel Pengukuran IKM.....	5
D. Teknik Analisis Data.....	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	7
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
A. Persyaratan	9
B. Prosedur.....	10
C. Waktu Pelayanan	11
D. Biaya/Tarif	12
E. Produk Pelayanan	13
F. Kompetensi Petugas	13
G. Perilaku Petugas	14
H. Kualitas sarana dan prasarana.....	15
I. Penanganan Pengaduan.....	16
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Rekomendasi dari Responden	17

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, atas Rahmat dan karunia-Nya, sebagai Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura dapat Menyusun dan menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025.

Demi terwujudnya pelayanan bagi Masyarakat secara optimal, pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin dengan harapan mampu memberikan Gambaran mengenai kepuasan Masyarakat dalam menerima pelayanan di instansi. Oleh karena itu Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan kepada Masyarakat yang telah menerima pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura yang dilakukan secara elektronik melalui e-survei. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Selain itu pengambilan survei didasarkan oleh Surat Edaran Dirjen Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara Nomor 14 Tahun 2024 tentang Pemberlakuan Aplikasi E-Survei pada Satuan Kerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara.

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan dan pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura

Mengetahui
Ketua,



Merna Cinthia, S.H., M.H
NIP. 197810292001122001

Jayapura, 10 Desember 2025
Panitera

Suyadi, S.H.
NIP. 197205151994031002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura ini dilaksanakan pada Triwulan IV periode bulan Oktober sampai dengan Desember tahun 2025. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat dari jadwal berikut ini:

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 – 3 Oktober 2025
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	4 Oktober – 9 Desember 2025
3	Pengolahan Data	10 Desember 2025
4	Penyusunan dan Pelaporan	

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner dan survei online pada website resmi Pengadilan TUN Jayapura berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Survei elektronik yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada petugas pengolah data survei.
6. Tim survei mengecek hasil survei manual dan elektronik.
7. Tim pengolah data survei mengkoding survei
8. Manual dan elektronik, memasukkan jawaban, dan menganalisis data.

-
9. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

E. Target Capaian Survei

Survei ini dilakukan pada Triwulan IV periode bulan Oktober sampai dengan Desember tahun 2025 di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura dengan seluruh unsur pengadilan yaitu pimpinan dan pegawai menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria Kinerja Sangat Baik apabila dikonversikan dengan angka yaitu >85,00.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura, antara lain: masyarakat pencari keadilan, advokat, PNS/ASN, pelajar/mahasiswa, swasta, wirausaha dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa survei elektronik dengan jawaban tertutup dan terbuka.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, namun untuk menyesuaikan dengan pelayanan yang ada pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura maka unsur/indikator akan disesuaikan dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan serta pengaduan;
3. Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;

5. Produk/jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana, yaitu fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat pencari keadilan;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item yang juga mewakili 9 ruang lingkup variable pengukuran IKM dengan empat pilihan jawaban. Adapun cara skoringnya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PTUN Jayapura ditentukan sebagai berikut:

Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	Dibawah 20	0	0.00%
2	20-30	9	18.00%
3	30-40	16	32.00%
4	40-50	14	28.00%
5	Lebih dari 50	11	22.00%
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 30-40 tahun (32,00%).

B. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	38	76.00%
2	Perempuan	12	24.00%
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0%
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berkelamin Laki-laki (76,00%).

C. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SMP	0	0%
4	SLTA Sederajat	5	10.00%
5	Diploma (D1)	0	0.00%
6	Diploma (D2)	0	0.00%
7	Diploma (D3)	0	0.00%
5	Sarjana (S1)	31	62.00%
6	Magister (S2)	10	20.00%
7	Doktor (S3)	4	8%
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 31 orang (62,00%).

D. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS/ASN	20	40.00%
2	TNI	0	0.00%
3	POLRI	1	2.00%
4	Swasta	4	8.00%
5	Wirausaha	1	2.00%
6	Buruh	0	0.00%
7	Pelajar / Mahasiswa	1	2.00%
8	Advokat	22	44.00%
9	Lain-Lain	1	2.00%
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berprofesi sebagai Advokat sebanyak 22 orang (44,00%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Survei manual dan elektronik yang terkumpul serta terisi dengan lengkap sejumlah 24 responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura rata-rata sebesar 3,95 atau nilai konversi 98,79 berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 s/d 100).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PTUN JAYAPURA

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kategori	Peringkat
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,98	Sangat Baik	
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,98	Sangat Baik	
3	Kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan	3,92	Sangat Baik	
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,90	Sangat Baik	
5	Kesesuaian produk pelayanan antara produk yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasilnya	3,88	Sangat Baik	
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,98	Sangat Baik	
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,96	Sangat Baik	
8	Kualitas sarana dan prasarana	4,00	Sangat Baik	
9	Layanan penanganan pengaduan	4,00	Sangat Baik	

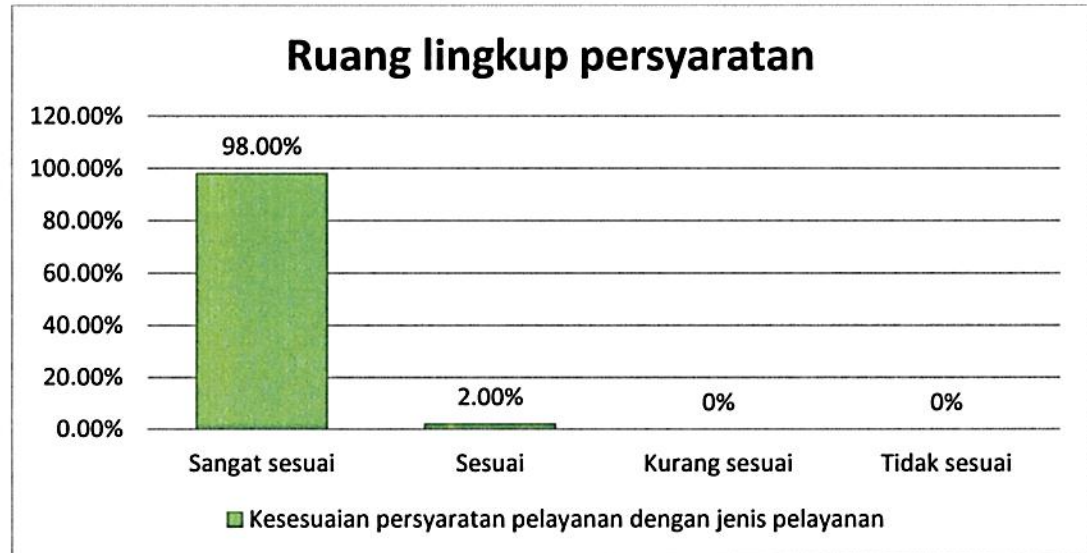
1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA

Ruang Lingkup: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	49	98.00%
2.	Sesuai	3	1	2.00%
3.	Kurang sesuai	2	0	0.00%
4.	Tidak Sesuai	1	0	0.00%
Jumlah			50	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



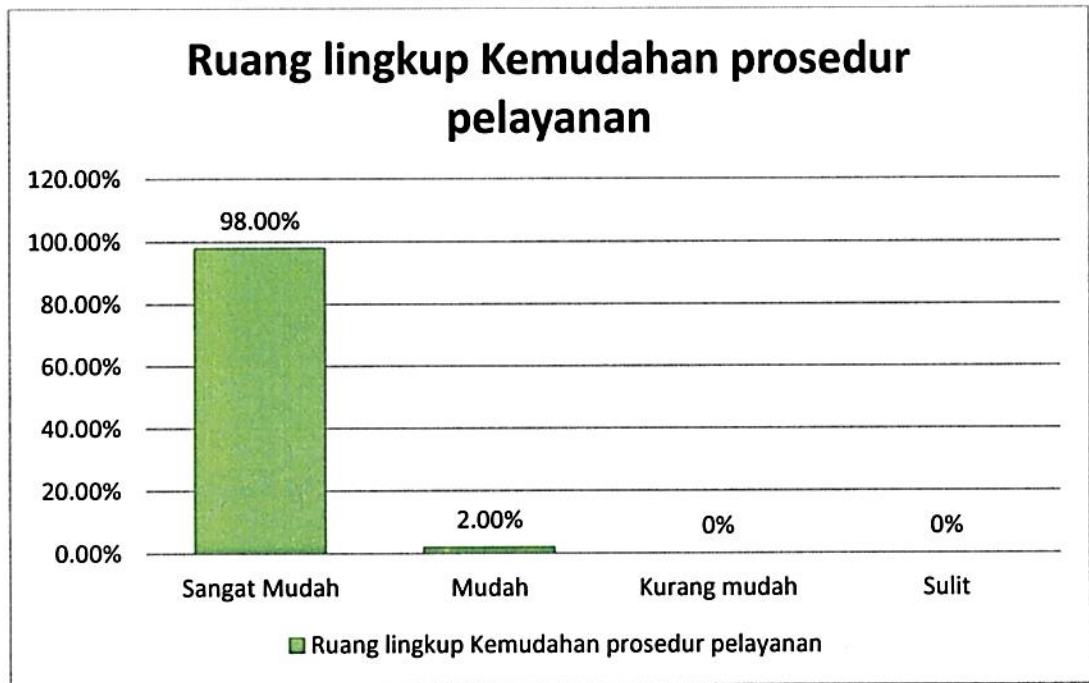
Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kemudahan prosedur pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat mudah	4	49	98.00%
2.	Mudah	3	1	2.00%
3.	Kurang mudah	2	0	0.00%
4.	Sulit	1	0	0.00%
Jumlah			50	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



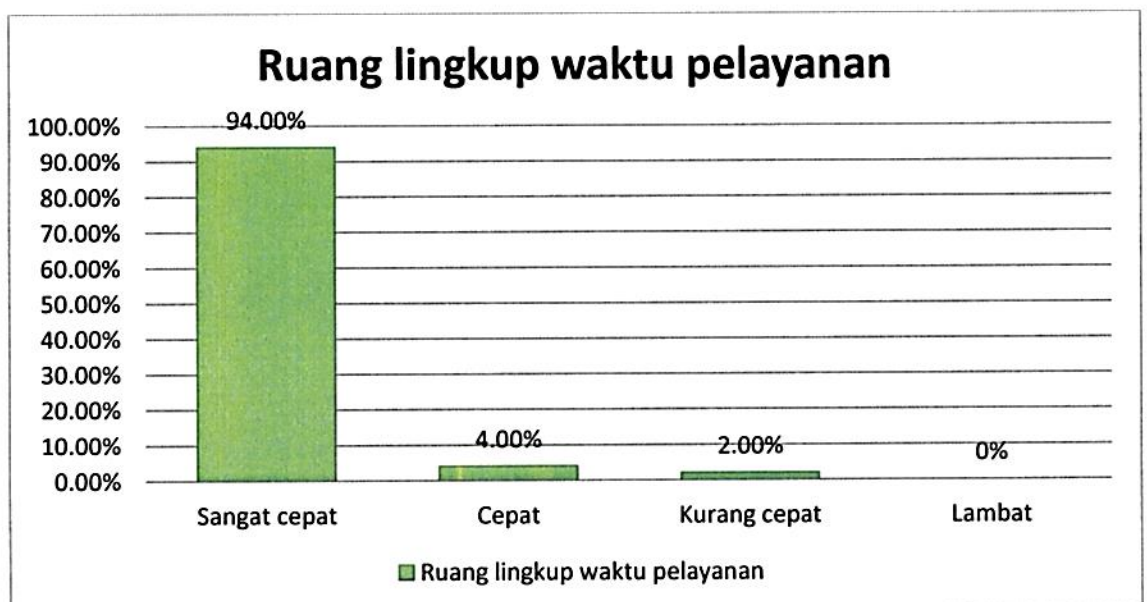
Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kemudahan prosedur pelayanan

3. Kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan

**Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat cepat	4	47	94.00%
2.	Cepat	3	2	4.00%
3.	Kurang cepat	2	1	2.00%
4.	Lambat	1	0	0.00%
Jumlah			50	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



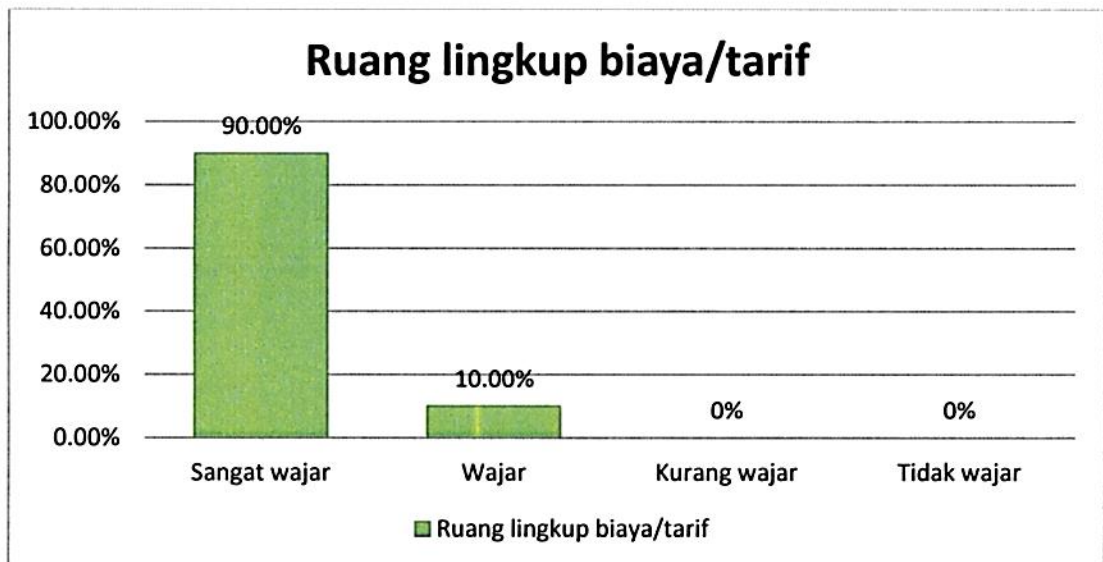
Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan

4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

**Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat wajar	4	45	90.00%
2.	Wajar	3	5	10.00%
3.	Kurang wajar	2	0	0.00%
4.	Tidak wajar	1	0	0.00%
Jumlah			50	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



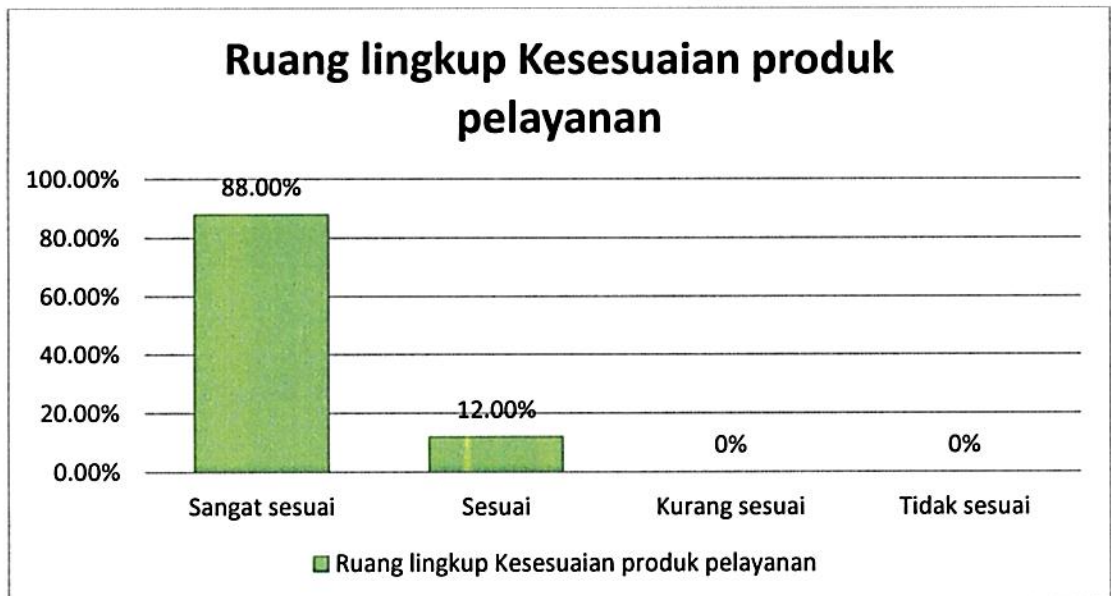
Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

5. Kesesuaian produk pelayanan antara produk yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasilnya

**Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kesesuaian produk pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	44	88.00%
2.	Sesuai	3	6	12.00%
3.	Kurang sesuai	2	0	0.00%
4.	Tidak sesuai	1	0	0.00%
Jumlah			50	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



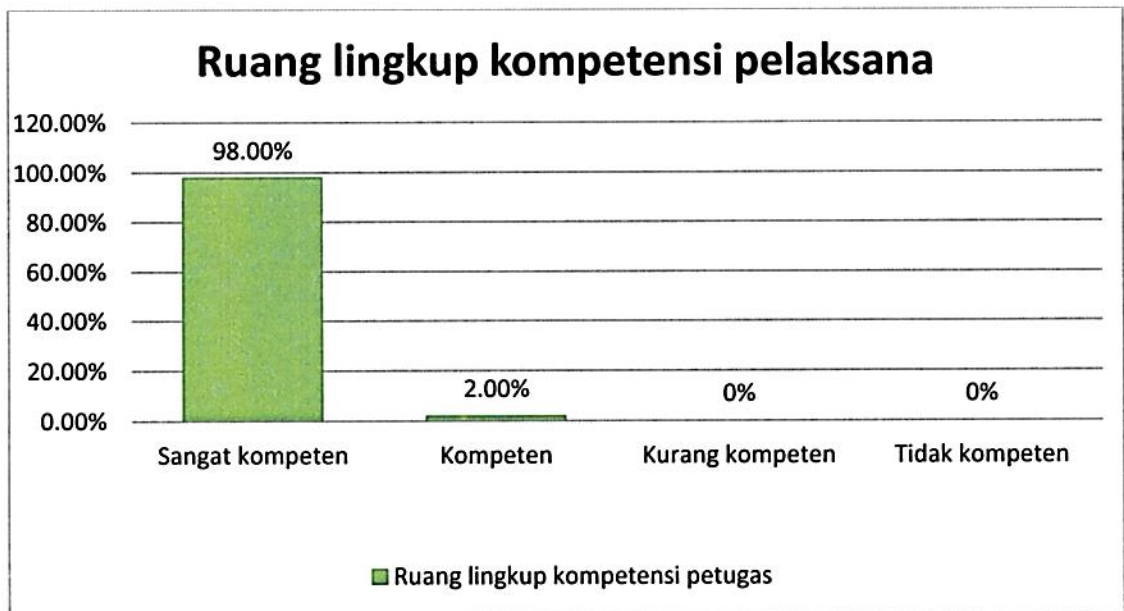
Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kesesuaian produk pelayanan

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

**Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat kompeten	4	49	98.00%
2.	Kompeten	3	1	2.00%
3.	Kurang kompeten	2	0	0.00%
4.	Tidak kompeten	1	0	0.00%
Jumlah			50	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



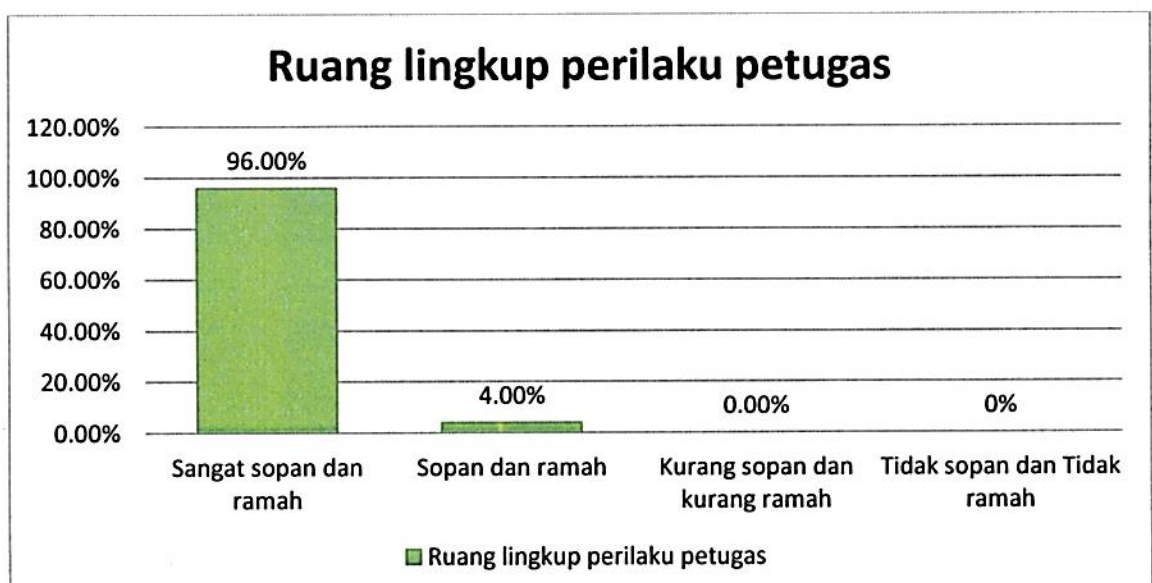
Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

7. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sopan dan ramah	4	48	96.00%
2.	Sopan dan ramah	3	2	4.00%
3.	Kurang sopan dan kurang ramah	2	0	0.00%
4.	Tidak sopan dan tidak ramah	1	0	0.00%
Jumlah			50	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



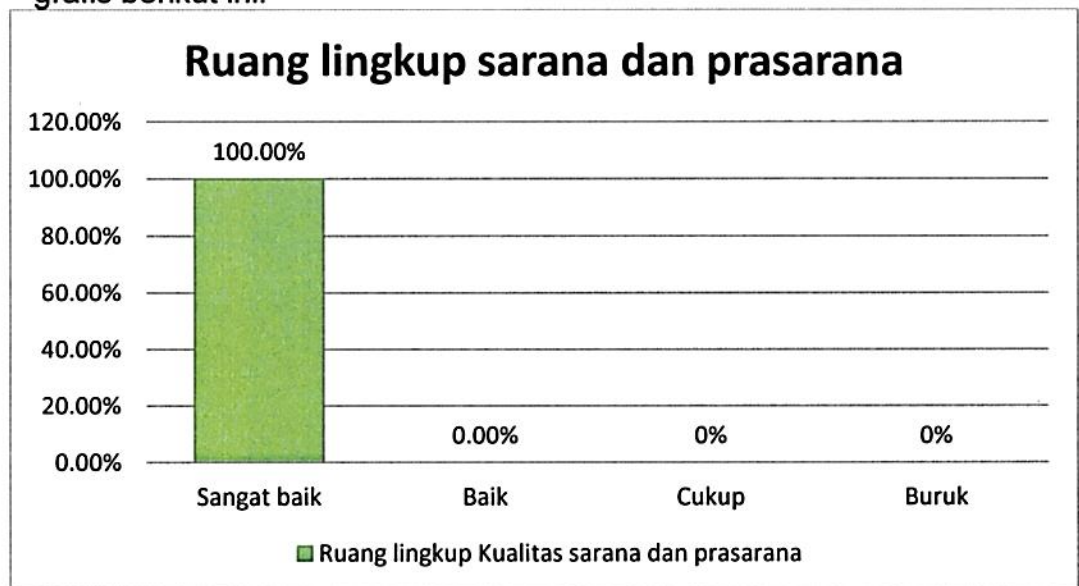
Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

8. Kualitas sarana dan prasarana

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kualitas sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	50	100.00%
2.	Baik	3	0	0.00%
3.	Cukup	2	0	0.00%
4.	Buruk	1	0	0.00%
Jumlah			50	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



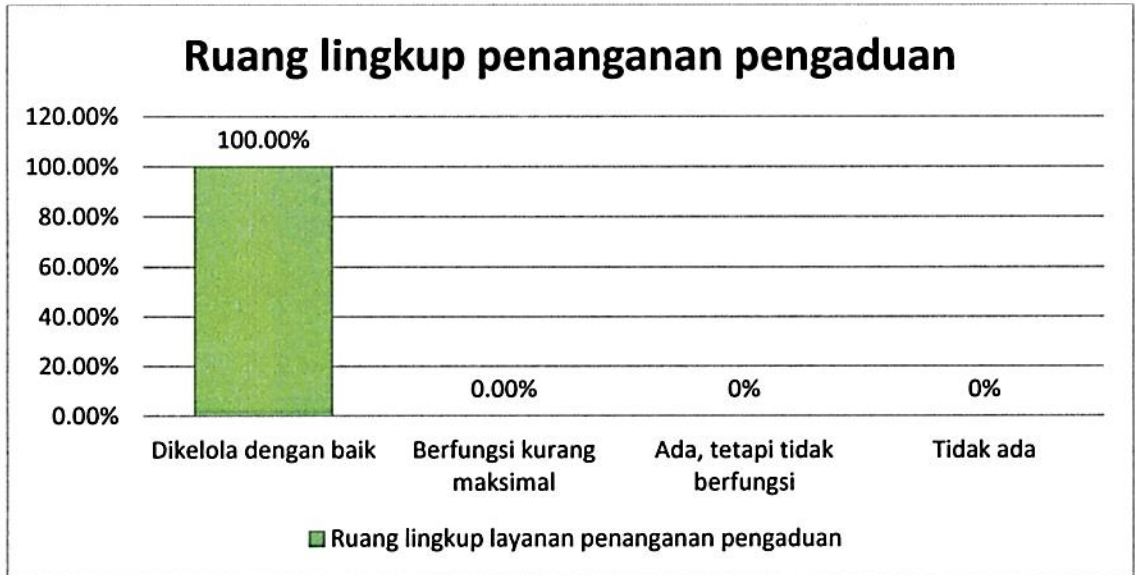
Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Kualitas sarana dan prasarana

9. Layanan penanganan pengaduan.

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Layanan penanganan pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Dikelola dengan baik	4	50	100.00%
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	0	0.00%
3.	Ada, tetapi tidak berfungsi	2	0	0.00%
4.	Tidak ada	1	0	0.00%
Jumlah			50	100.00%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PTUN JAYAPURA
Ruang Lingkup: Layanan penanganan pengaduan

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura sebesar **3,95** atau nilai konversi **98,79** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 s/d 100).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **Kualitas Sarana dan Prasarana** dan **Layanan Penanganan Pengaduan** memiliki nilai **4,00** sedangkan ruang **Kesesuaian produk pelayanan antara produk yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasilnya** menjadi yang paling rendah dengan nilai **3,88**.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura, hendaknya meningkatkan pelayanannya. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk seluruh pegawai, agar pelayanan yang sudah baik dipertahankan dan selalu ditingkatkan serta agar mematuhi SOP.
2. Perlu dilakukan pengoptimalan terkait penyediaan fasilitas sarana dan prasarana, terutama pada pelayanan di PTSP.
3. Untuk menjaga mutu pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura diharapkan dapat dilakukan perbaikan pelayanan yang berkesinambungan.

Akhir kata, demikianlah laporan dari Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura tentang survei kepuasan masyarakat. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan survei ini. Semoga ke depan Pengadilan Tata Usaha Negara Jayapura bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat pencari keadilan.