



**PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**

AREA 6

**PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

i. Standar Pelayanan

c. Dilakukan reuiu dan perbaikan atas standar pelayanan

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

ANGGOTA TIM KERJA AREA 6



Sigit Purnomo
Penanggung Jawab



Nor Rosyid Ardani
Ketua



Mundiri
Ketua



Maria Ulfah Kusumaastuti
Sekretaris



Yogi Djatnika
Sekretaris



Nahar Slamet
Anggota



Muhamad Aussie
Anggota



Adam Ghuzale Ramadhan
Anggota



Rudi Kurniawan
Anggota

DAFTAR ISI

1. Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)





**MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA**

**LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023**



Eksekutif Summary

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi (MK) Tahun 2023 diukur kepada 87 responden eksternal Mahkamah Konstitusi yaitu pemohon, termohon, maupun pihak terkait. Survei ini mencakup 2 (dua) indeks layanan dengan perolehan nilai sebagai berikut:

No	Nama Survei	Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai Konversi	Kategori
1.	Survei Indeks Pelayanan Penanganan Perkara	3,506	Skor 87,65	Baik
2.	Survei Indeks Pelayanan Sistem Informasi	3,51	Skor 87,76	Baik
	Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023	3,508	Skor 87,71	Baik

Survei Pelayanan Penanganan Perkara Mahkamah Konstitusi

Survei Pelayanan Penanganan Perkara Mahkamah Konstitusi Tahun 2023 menunjukkan skor yang baik dengan Nilai Konversi 87,65 dan Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3,506 dengan kategori BAIK. Dari 15 unsur yang dinilai, **unsur dengan nilai tertinggi** adalah unsur Kesesuaian penyampaian panggilan sidang dan unsur Ketersediaan media penanganan pengaduan dengan nilai indeks masing-masing 3,931 kategori "Sangat Baik". Hal ini membuktikan bahwa MK adalah Lembaga yang menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan dan integritas dalam melayani masyarakat.

Sedangkan **nilai terendah** adalah unsur Kenyamanan Ruang dalam menelusuri perkara dengan nilai indeks 3,147 kategori "Baik". Menurut hasil survei, ruang tunggu dirasakan kurang nyaman karena:

1. Fasilitas tempat duduk yang kurang banyak;
2. Petugas yang melayani penerimaan permohonan kurang banyak;
3. Tidak tersedia mesin *fotocopy* sehingga, para pemohon perlu keluar Gedung MK untuk meng-*copy* dokumen;
4. Tidak tersedia air minum di ruang tunggu.

Untuk ke depannya MK akan terus melakukan inovasi dan perbaikan terkait kenyamanan ruang tunggu sesuai dengan saran-saran terbanyak dari responden, antara lain:

No.	Opini Responden	Tindak Lanjut
1.	Fasilitas tempat duduk yang kurang banyak;	Tempat duduk sudah cukup nyaman dengan sofa. Untuk kedepannya MK akan menambah jumlah tempat duduk jika yang tersedia saat ini kurang memadai.

No.	Opini Responden	Tindak Lanjut
2.	Petugas yang melayani penerimaan permohonan kurang banyak;	Saat ini ada 2 orang eksisting yang bertugas dalam ruang penerimaan permohonan. Dan jumlah tersebut sudah mencukupi, karena waktu penerimaan permohonan yang cukup sehingga jarang terjadi antrian. Namun untuk momen tertentu seperti ketika Penanganan Perkara Pilpres, Pileg, maupun Pilkada, MK akan menambah pegawai penerimaan permohonan sesuai kebutuhan, yang ditetapkan melalui SK Gugus Tugas.
3.	Tidak tersedia mesin <i>fotocopy</i> sehingga, para pemohon perlu keluar Gedung MK untuk meng- <i>copy</i> dokumen;	Saat ini MK hanya mewajibkan para pemohon untuk membawa 1 rangkap asli. Dan untuk 11 rangkap <i>fotocopy</i> , petugas penerimaan permohonan yang akan membantu meng- <i>copy</i> dokumen tersebut untuk keperluan persidangan. MK juga telah menyediakan pojok digital yang dilengkapi dengan komputer dan printer, dilengkapi akses internet yang dapat digunakan secara gratis oleh para pihak.
4.	Tidak tersedia air minum di ruang tunggu.	Saat ini sudah disediakan air mineral bagi para pihak.

Survei Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi

Survei Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi Tahun 2023 menunjukkan skor yang baik dengan Nilai Konversi 87,76 dan Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3,51 dengan kategori BAIK. Dari 10 unsur yang dinilai, **unsur dengan nilai tertinggi** adalah Biaya pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara dengan nilai indeks 4 kategori “Sangat Baik”. Hal ini membuktikan bahwa MK adalah Lembaga yang transparan, akuntabel, dan berintegritas karena tidak memungut biaya apapun kepada seluruh pihak yang berperkara.

Sedangkan **nilai terendah** adalah unsur Kehandalan Aplikasi SIMPEL dalam menelusuri perkara dengan nilai indeks 3,379 kategori “Baik”. Menurut hasil survei, Aplikasi SIMPEL dalam menelusuri perkara masih perlu dikembangkan karena:

1. Akses SIMPEL kurang cepat
2. Tidak ada tutorial dalam penggunaan SIMPEL
3. Aplikasi SIMPEL yang kurang *user friendly*
4. Aplikasi SIMPEL belum tersedia di *Playstore*

Untuk ke depannya MK akan terus melakukan inovasi dan perbaikan terkait pengembangan aplikasi SIMPEL sesuai dengan saran-saran terbanyak dari responden, antara lain:

No.	Opini Responden	Tindak Lanjut
1.	Akses SIMPEL kurang cepat	MK akan meningkatkan kualitas infrastruktur, jaringan, <i>storage</i> , dan keamanan, agar kinerja aplikasi dapat lebih optimal.
2.	Tidak ada tutorial dalam penggunaan SIMPEL	Video tutorial penggunaan aplikasi SIMPEL sedang dalam proses pembuatan, menyesuaikan pengembangan aplikasi SIMPEL versi terbaru. Video ini dapat diakses oleh para pemohon sehingga diharapkan dapat memudahkan proses registrasi perkara.
3.	Aplikasi SIMPEL yang kurang <i>user friendly</i>	Untuk ke depannya MK akan terus mengembangkan aplikasi SIMPEL agar lebih <i>user friendly</i> , dengan menu yang lebih lengkap dan mudah diakses.
4.	Aplikasi SIMPEL belum tersedia di <i>Playstore</i>	Aplikasi SIMPEL akan dikembangkan agar dapat diunduh pada <i>Playstore/ App Store</i>

Detail rincian hasil survei masing-masing indeks survei terlampir pada laporan ini.



**MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA**

**LAPORAN
SURVEI PELAYANAN
PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023**

MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA





LAPORAN

SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA MAHKAMAH KONSTITUSI

KATA PENGANTAR

Survei Pelayanan Penanganan Perkara Mahkamah Konstitusi tahun 2023 merupakan bentuk evaluasi pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini, diharapkan setiap unit penyelenggara pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai upaya atas pemenuhan kewajiban setiap warga negara dalam kerangka pelayanan publik.

Mahkamah Konstitusi sebagai salah satu lembaga negara yang melakukan kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan pengadilan guna menegakkan hukum dan keadilan, sudah seharusnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dalam hal ini para pencari keadilan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi adalah dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja pelayanan tidak hanya dilakukan untuk pelayanan kepada masyarakat, melainkan juga evaluasi terhadap pelayanan internal di lingkungan Mahkamah Konstitusi.

Laporan Akhir ini memuat hasil Survei Pelayanan Penanganan Perkara pada Mahkamah Konstitusi. Dengan Laporan Akhir ini, diharapkan Mahkamah Konstitusi mendapatkan gambaran mengenai tindak lanjut perbaikan pada masing-masing unsur layanan. Hasil penilaian pelayanan Penanganan Perkara kepada masyarakat secara rinci dapat dilihat pada Laporan Akhir ini.

**KEPALA BIRO PERENCANAAN
DAN KEUANGAN,
Tatang Garjito**



BAB I

KUESIONER SURVEI

1. Variabel Survei

Variabel Survei Pelayanan Penanganan Perkara meliputi:

1. Informasi pelayanan

Informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, mudah digunakan, serta memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Persyaratan pelayanan

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur layanan sesuai yang diinformasikan.

4. Waktu penyelesaian pelayanan

Jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar dan penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/biaya pelayanan

Biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk bila biaya pelayanan gratis.

6. Sarana dan prasarana

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Kecepatan respon pelayanan

Kemampuan petugas dalam memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka maupun melalui aplikasi layanan daring.

8. Konsultasi dan pengaduan

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan pelayanan



mudah dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut jelas.

2. Kuesioner Survei

Kuesioner yang digunakan dalam pelaksanaan survei adalah sebagai berikut:

 SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA KEPANITERAAN MAHKAMAH KONSTITUSI	
<p>Dalam rangka mengukur indeks persepsi kualitas pelayanan, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.</p>	
<p>DATA RESPONDEN (Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)</p>	
Jenis Pelayanan yang diterima	<input type="checkbox"/> Layanan Penanganan Perkara
Nama Lengkap	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Umur	<input type="checkbox"/> 16 - 25 th <input type="checkbox"/> 26 - 35 th <input type="checkbox"/> 36 - 45 th <input type="checkbox"/> 46 - 55 th <input type="checkbox"/> 56 - 65 th <input type="checkbox"/> > 65 th
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 <input type="checkbox"/> S-3
Kedudukan dalam Berperkara	<input type="checkbox"/> Pemohon <input type="checkbox"/> Termohon <input type="checkbox"/> Pihak Terkait <input type="checkbox"/> Jurnalis



**SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI**

	<input type="checkbox"/> Akademisi (Mahasiswa / Dosen) <input type="checkbox"/> Lainnya
Peran Pengajuan Permohonan	<input type="checkbox"/> Perorangan <input type="checkbox"/> Badan Hukum <input type="checkbox"/> Kesatuan Masyarakat Hukum Adat <input type="checkbox"/> Lembaga Negara <input type="checkbox"/> Lainnya
Jenis Perkara	<input type="checkbox"/> Pengujian Undang-Undang <input type="checkbox"/> Sengketa Kewenangan Lembaga Negara <input type="checkbox"/> Pembubaran Partai Politik <input type="checkbox"/> Pemilihan Umum Legislatif <input type="checkbox"/> Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden <input type="checkbox"/> Pemilihan Kepala Daerah <input type="checkbox"/> Pendapat DPR
Jumlah Berperkara di MK	<input type="checkbox"/> 1 kali <input type="checkbox"/> 2 kali <input type="checkbox"/> 3 kali <input type="checkbox"/> 4 kali <input type="checkbox"/> 5 kali <input type="checkbox"/> Lebih dari 5 kali <input type="checkbox"/> Tidak Pernah <input type="checkbox"/> Lainnya

PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara dan berikan alasan jika jawaban Saudara negatif(Tidak atau Kurang Baik)

No	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				Berikan alasan jika pilihan jawaban: 1 atau 2
		1	2	3	4	
U1	Kesesuaian persyaratan penerimaan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
U2	Kemudahan proses pengajuan permohonan melalui pendaftaran perkara secara daring (online) dan luring (offline)	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
U3	Kesesuaian penyampaian salinan permohonan(7 hari kerja sejak registrasi)	Tidak Sesuai		Sesuai		



SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI

U4	Kesesuaian penyampaian panggilan sidang (waktu,tujuan)(5 hari kerja untuk sidang pertama, sidang lanjutan 3 hari kerja, sebelum sidang)	Tidak Sesuai		Sesuai		
U5	Kesesuaian penyampaian dokumen perkara (waktu,tujuan)(7 hari kerja setelah dokumen diterima)	Tidak Sesuai		Sesuai		
U6	Kesesuaian penyampaian salinan putusan kepada para pihak(7 hari kerja sejak putusan selesai diucapkan)	Tidak Sesuai		Sesuai		
U7	Kemudahan memperoleh informasi putusan/anotasi putusan/ikhtisar putusan/landmark putusan	Tidak Sesuai		Sesuai		
U8	Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam melayani konsultasi	Sangat Tidak Menguasai	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai	
U9	Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam melayani permohonan dan menjelaskan hukum acara MK	Sangat Tidak Menguasai	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai	
U10	Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan	Sangat Tidak Menguasai	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai	
U11	Kemampuan petugas layanan putusan dan risalah sidang	Sangat Tidak Menguasai	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai	
U12.1	Bagaimana keramahan petugas penerimaan permohonan	Sangat Tidak Ramah	Tidak Ramah	Ramah	Sangat Ramah	
U12.2	Bagaimana keramahan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil)	Sangat Tidak Ramah	Tidak Ramah	Ramah	Sangat Ramah	
U12.3	Bagaimana Keramahan Petugas layanan putusan dan risalah sidang	Sangat Tidak Ramah	Tidak Ramah	Ramah	Sangat Ramah	
U13	Ketersediaan media penanganan pengaduan	Tidak tersedia		Tersedia		
U14.1	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana dalam Ruang Penerimaan Permohonan	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Memadai	Sangat Memadai	
U14.2	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana dalam Ruang Tunggu Sidang	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Memadai	Sangat Memadai	
T1	Sarana apa yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan?					
T2	Sarana apa yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan penerimaan permohonan?					



LAPORAN

SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA MAHKAMAH KONSTITUSI

U15.1	Kenyamanan di Ruang Tunggu Penerimaan Permohonan	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	
U15.2	Kenyamanan di Ruang Penerimaan Permohonan	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	
U15.3	Kenyamanan di Ruang Tunggu Persidangan	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	
U15.4	Kenyamanan di Ruang Sidang	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	
SARAN :						
Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner tersebut di atas. Saran dan penilaian Saudara memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi instansi ini.						



BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden adalah seluruh pihak yang pernah mendapatkan pelayanan di Mahkamah Konstitusi, khususnya Pemohon, Termohon dan Pihak terkait.

B. Metode Pencacahan

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei elektronik melalui sistem broadcast data. Broadcast data dilakukan melalui WhatsApp, SMS, dan scan barcode.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode yang digunakan dalam pengolahan data dan analisis Pelayanan Penanganan Perkara ini menggunakan aplikasi survei yang akan menghasilkan analisis deskriptif kuantitatif.



BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jenis Layanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Pelayanan Penanganan Perkara:

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Layanan Penanganan Perkara	87	100%
	Total	87	100%

2. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil Survei Pelayanan Penanganan Perkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar **3.506**, dengan predikat **Baik**. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Unsur Mahkamah Konstitusi

No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Kesesuaian Persyaratan penerimaan permohonan	3,241	Baik
2	U2. Kemudahan proses pengajuan permohonan	3,368	Baik
3	U3. Kesesuaian penyampaian salinan permohonan	3,897	Sangat Baik
4	U4. Kesesuaian penyampaian panggilan sidang	3,931	Sangat Baik
5	U5. Kesesuaian penyampaian dokumen perkara	3,897	Sangat Baik
6	U6. Kesesuaian penyampaian salinan putusan	3,862	Sangat Baik



LAPORAN
SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI

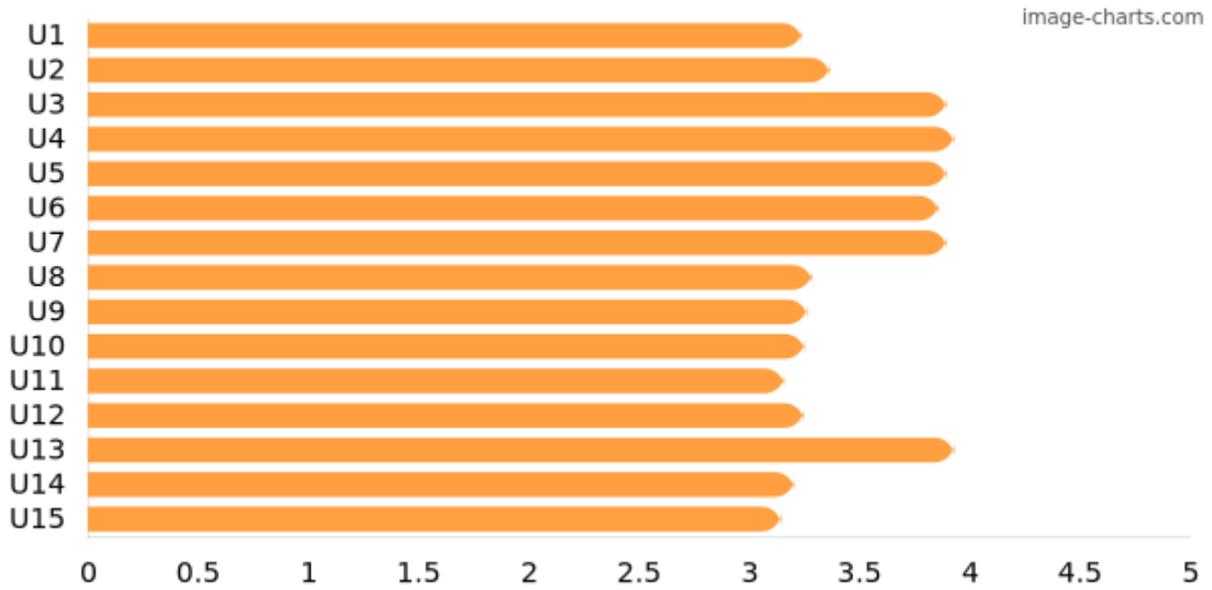
No	Unsur	Indeks	Kategori
7	U7. Kemudahan memperoleh informasi putusan	3,897	Sangat Baik
8	U8. Kemampuan Petugas dalam melayani konsultasi	3,287	Baik
9	U9. Kemampuan Petugas dalam melayani permohonan dan menjelaskan hukum acara MK	3,264	Baik
10	U10. Kemampuan Petugas dalam melayani persidangan	3,253	Baik
11	U11. Kemampuan petugas layanan putusan dan risalah sidang	3,161	Baik
12	U12. Keramahan petugas:	3,249	Baik
13	U13. Ketersediaan media penanganan pengaduan	3,931	Sangat Baik
14	U14. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana	3,207	Baik
15	U15. Kenyamanan Ruang	3,147	Baik
	Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	3,506	Baik
	Nilai Konversi	87,65	Baik

Nilai unsur Survei Pelayanan Penanganan Perkara Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



LAPORAN

SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA MAHKAMAH KONSTITUSI

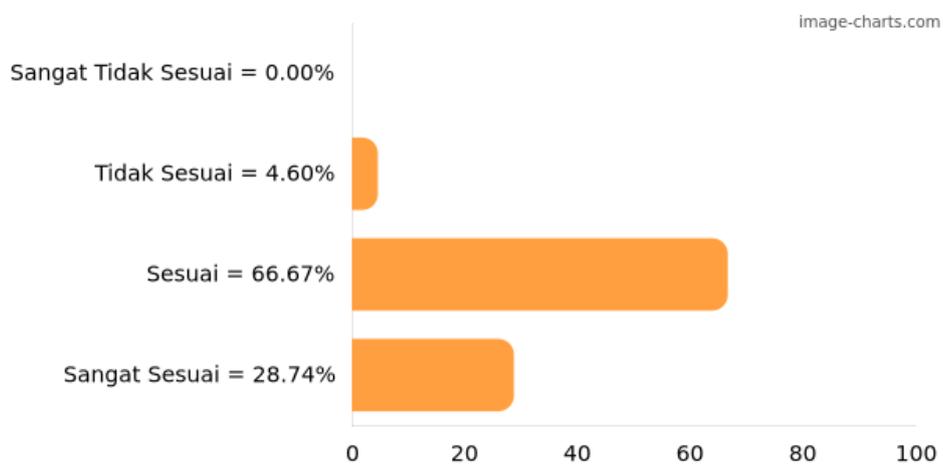


Gambar 1. Grafik Unsur Mahkamah Konstitusi

3. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Pelayanan Penanganan Perkara dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui predikat kualitas pelayanan pada Mahkamah Konstitusi. Berikut adalah pembahasan mengenai jumlah persentase persepsi responden di setiap unsur:

3.1. U1. Kesesuaian Persyaratan penerimaan permohonan



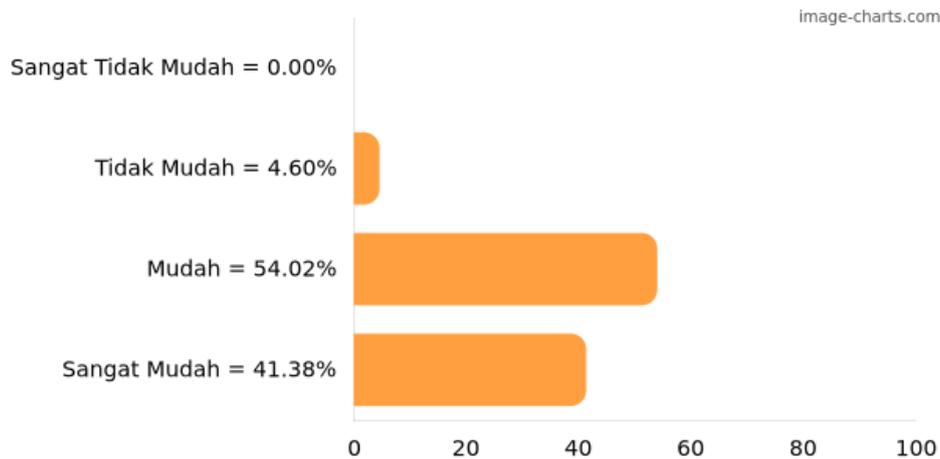
Gambar 2. Grafik Unsur Kesesuaian Persyaratan penerimaan permohonan



Tabel 2. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian Persyaratan penerimaan permohonan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Tidak Sesuai	4	4,60 %
3	Sesuai	58	66,67 %
4	Sangat Sesuai	25	28,74 %
	TOTAL	87	100,01 %

3.2. U2. Kemudahan proses pengajuan permohonan



Gambar 3. Grafik Unsur Kemudahan proses pengajuan permohonan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Kemudahan proses pengajuan permohonan

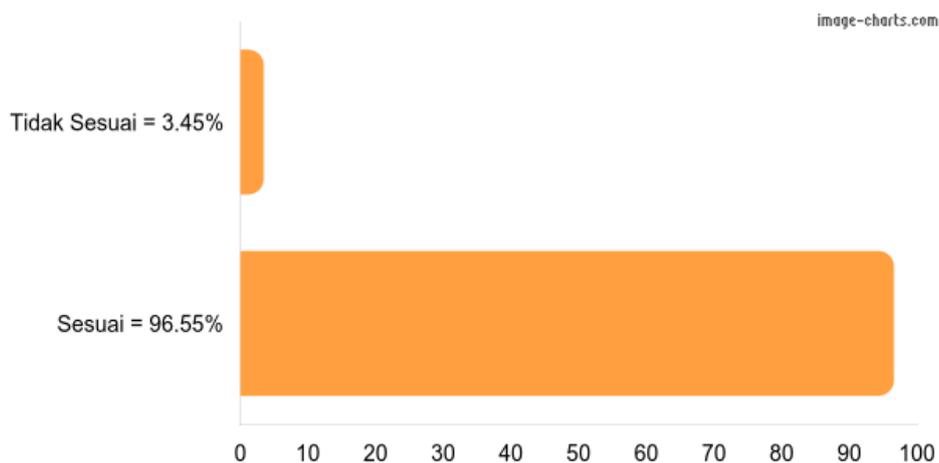
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Tidak Mudah	4	4,60 %
3	Mudah	47	54,02 %



LAPORAN
SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI

4	Sangat Mudah	36	41,38 %
	TOTAL	87	100 %

3.3. U3. Kesesuaian penyampaian salinan permohonan



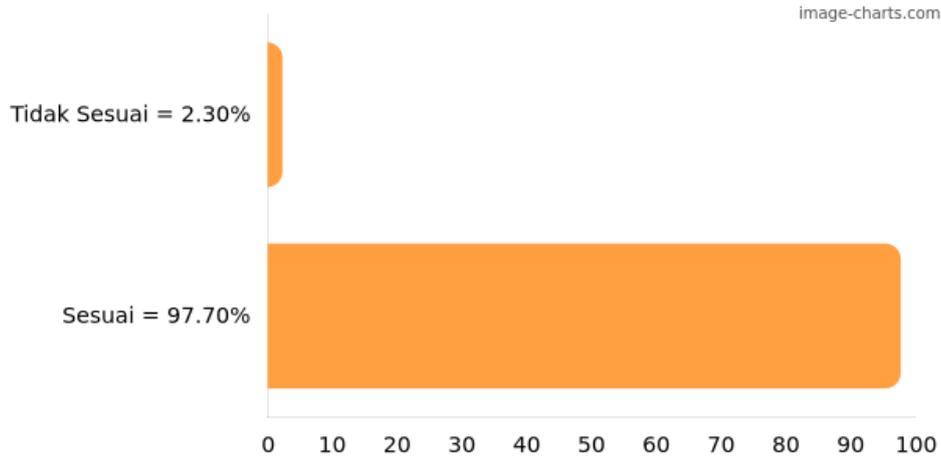
Gambar 4. Grafik Unsur Kesesuaian penyampaian salinan permohonan

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian penyampaian salinan permohonan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	3	3,45 %
2	Sesuai	84	96,55 %
	TOTAL	87	100 %



3.4. U4. Kesesuaian penyampaian panggilan sidang

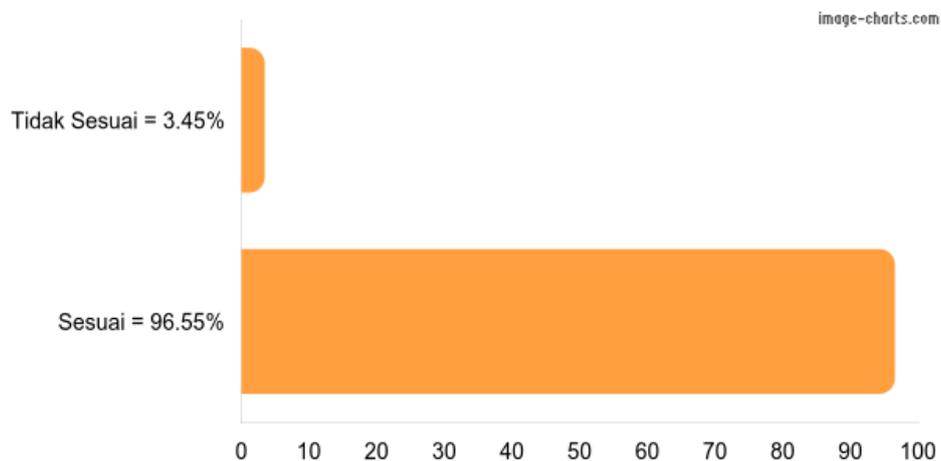


Gambar 5. Grafik Unsur Kesesuaian penyampaian panggilan sidang

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian penyampaian panggilan sidang

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	2	2,30 %
2	Sesuai	85	97,70 %
	TOTAL	87	100 %

3.5. U5. Kesesuaian penyampaian dokumen perkara



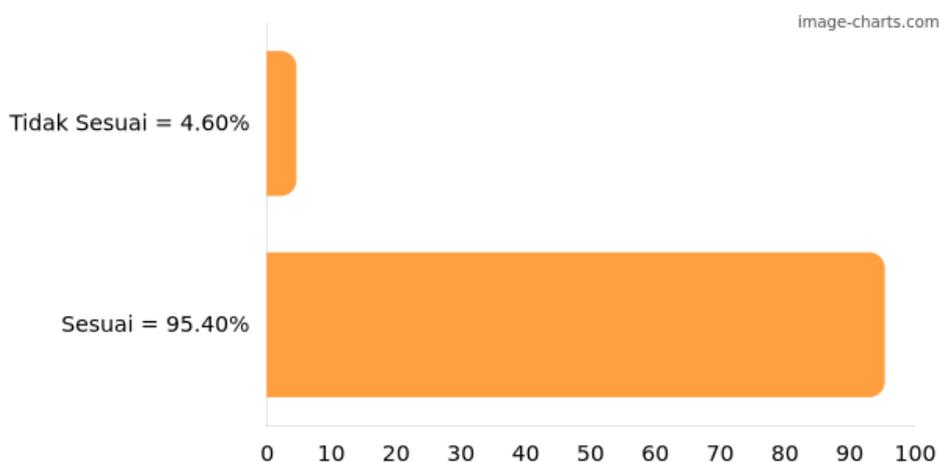
Gambar 6. Grafik Unsur Kesesuaian penyampaian dokumen perkara



Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian penyampaian dokumen perkara

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	3	3,45 %
2	Sesuai	84	96,55 %
	TOTAL	87	100 %

3.6. U6. Kesesuaian penyampaian salinan putusan



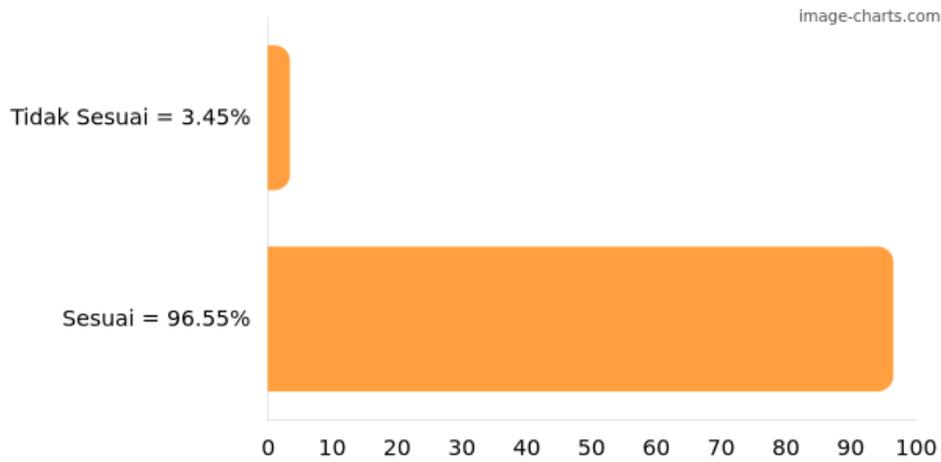
Gambar 7. Grafik Unsur Kesesuaian penyampaian salinan putusan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian penyampaian salinan putusan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	4	4,60 %
2	Sesuai	83	95,40 %
	TOTAL	87	100 %



3.7. U7. Kemudahan memperoleh informasi putusan

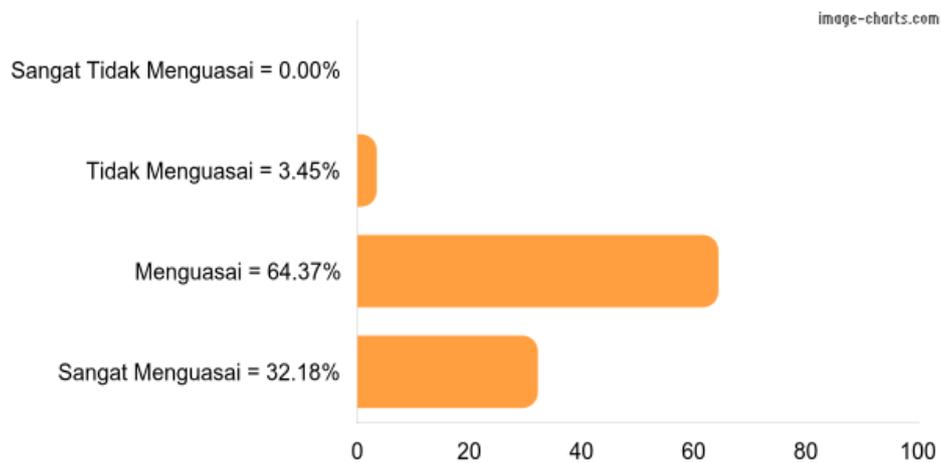


Gambar 8. Grafik Unsur Kemudahan memperoleh informasi putusan

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kemudahan memperoleh informasi putusan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	3	3,45 %
2	Sesuai	84	96,55 %
	TOTAL	87	100 %

3.8. U8. Kemampuan Petugas dalam melayani konsultasi



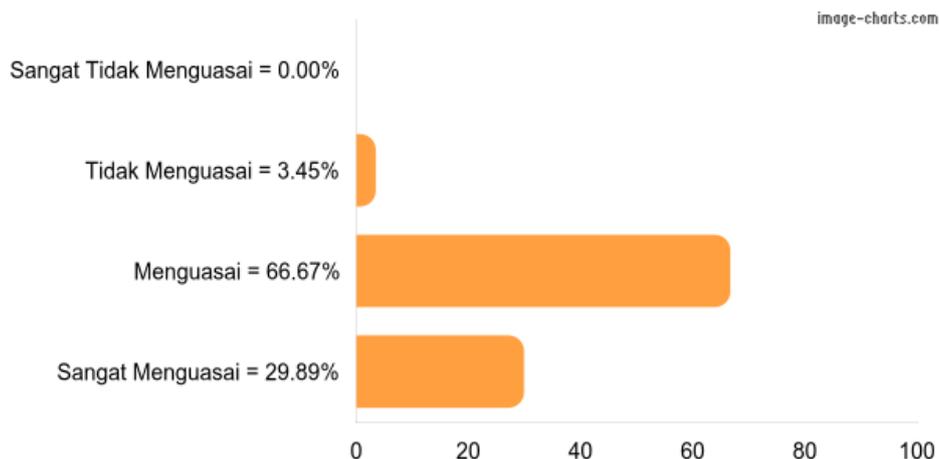
Gambar 9. Grafik Unsur Kemampuan Petugas dalam melayani konsultasi



Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Kemampuan Petugas dalam melayani konsultasi

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Menguasai	0	0,00 %
2	Tidak Menguasai	3	3,45 %
3	Menguasai	56	64,37 %
4	Sangat Menguasai	28	32,18 %
	TOTAL	87	100 %

3.9. U9. Kemampuan Petugas dalam melayani permohonan dan menjelaskan hukum acara MK



Gambar 10. Grafik Unsur Kemampuan Petugas dalam melayani permohonan dan menjelaskan hukum acara MK

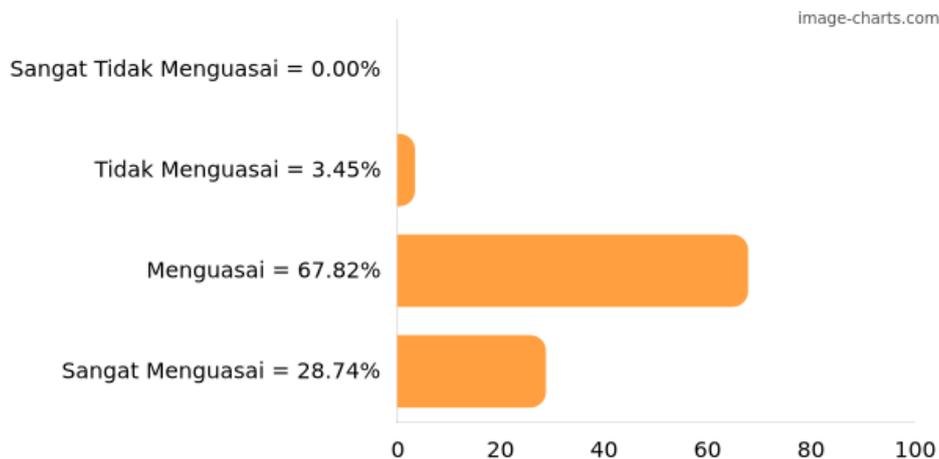
Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Kemampuan Petugas dalam melayani permohonan dan menjelaskan hukum acara MK

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Menguasai	0	0,00 %



2	Tidak Menguasai	3	3,45 %
3	Menguasai	58	66,67 %
4	Sangat Menguasai	26	29,89 %
	TOTAL	87	100,01 %

3.10. U10. Kemampuan Petugas dalam melayani persidangan



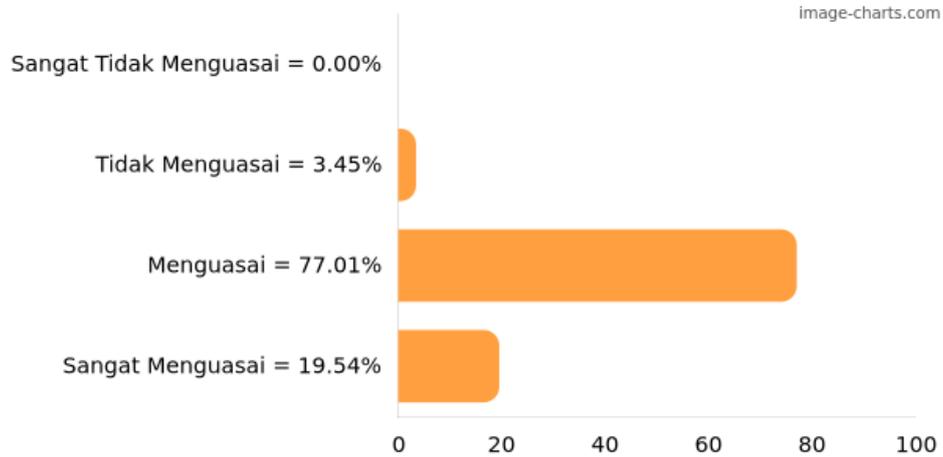
Gambar 11. Grafik Unsur Kemampuan Petugas dalam melayani persidangan

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Kemampuan Petugas dalam melayani persidangan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Menguasai	0	0,00 %
2	Tidak Menguasai	3	3,45 %
3	Menguasai	59	67,82 %
4	Sangat Menguasai	25	28,74 %
	TOTAL	87	100,01 %



3.11. U11. Kemampuan petugas layanan putusan dan risalah sidang



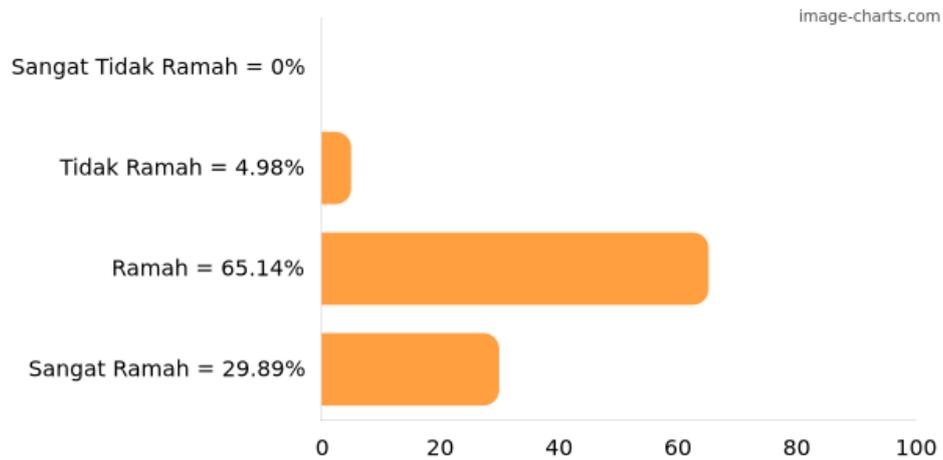
Gambar 12. Grafik Unsur Kemampuan petugas layanan putusan dan risalah sidang

Tabel 12. Persentase Responden pada Unsur Kemampuan petugas layanan putusan dan risalah sidang

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Menguasai	0	0,00 %
2	Tidak Menguasai	3	3,45 %
3	Menguasai	67	77,01 %
4	Sangat Menguasai	17	19,54 %
	TOTAL	87	100 %



3.12. U12. Keramahan petugas:



Gambar 13. Grafik Unsur Keramahan petugas:

Unsur	Sangat Tidak Ramah	Tidak Ramah	Ramah	Sangat Ramah	Indeks	Predikat
Petugas penerimaan permohonan	0 %	4,6 %	66,67 %	28,74 %	3,24	Baik
Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil)	0 %	5,75 %	62,07 %	32,18 %	3,26	Baik
Keramahan Petugas layanan putusan dan risalah sidang	0 %	4,6 %	66,67 %	28,74 %	3,24	Baik
Rata-rata	0 %	4,98 %	65,14 %	29,89 %	3,25	Baik



U12.1. Petugas penerimaan permohonan

Tabel 13. Persentase Responden pada Unsur Keramahan petugas:

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Ramah	0	0,00 %
2	Tidak Ramah	4	4,60 %
3	Ramah	58	66,67 %
4	Sangat Ramah	25	28,74 %
	TOTAL	87	100,01 %

U12.2. Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil)

Tabel 14. Persentase Responden pada Unsur Keramahan petugas:

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Ramah	0	0,00 %
2	Tidak Ramah	5	5,75 %
3	Ramah	54	62,07 %
4	Sangat Ramah	28	32,18 %
	TOTAL	87	100 %

U12.3. Keramahan Petugas layanan putusan dan risalah sidang

Tabel 15. Persentase Responden pada Unsur Keramahan petugas:

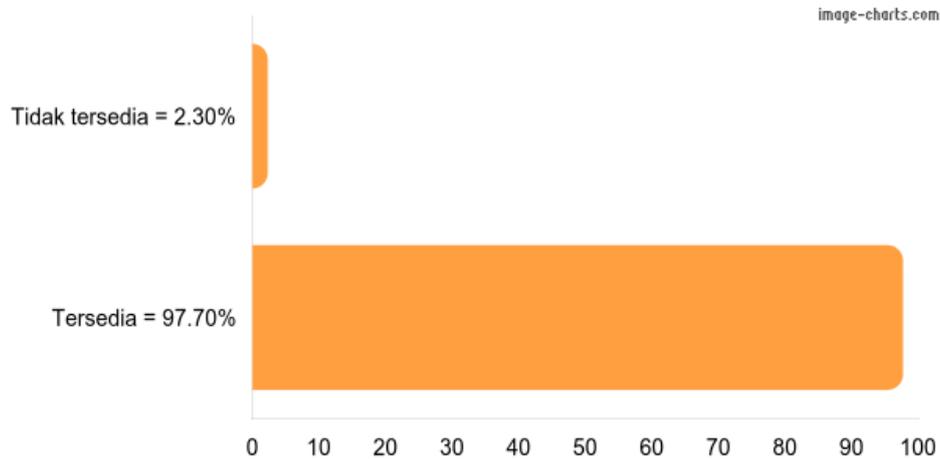
No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Ramah	0	0,00 %
2	Tidak Ramah	4	4,60 %
3	Ramah	58	66,67 %



LAPORAN
SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI

4	Sangat Ramah	25	28,74 %
	TOTAL	87	100,01 %

3.13. U13. Ketersediaan media penanganan pengaduan



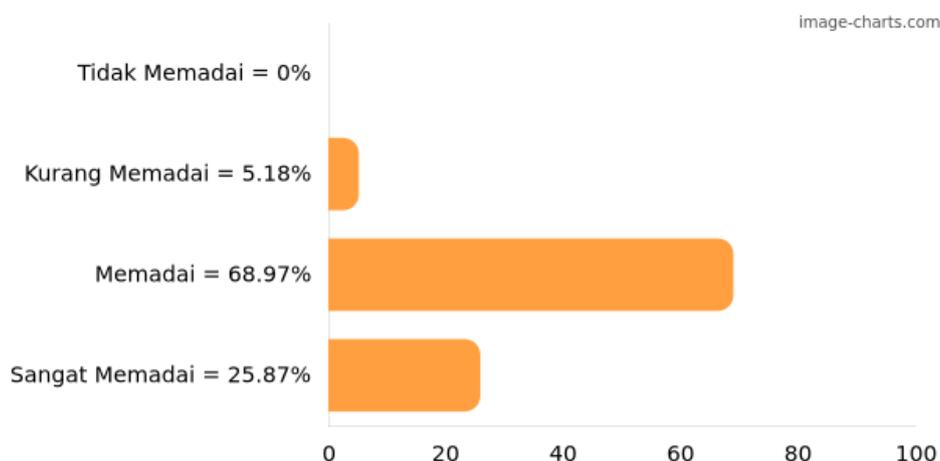
Gambar 14. Grafik Unsur Ketersediaan media penanganan pengaduan

Tabel 16. Persentase Responden pada Unsur Ketersediaan media penanganan pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak tersedia	2	2,30 %
2	Tersedia	85	97,70 %
	TOTAL	87	100 %



3.14. U14. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana



Gambar 15. Grafik Unsur Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana

Unsur	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Memadai	Sangat Memadai	Indeks	Predikat
Ruang Penerimaan Permohonan	0 %	4,6 %	70,11 %	25,29 %	3,21	Baik
Ruang Tunggu Sidang	0 %	5,75 %	67,82 %	26,44 %	3,21	Baik
Rata-rata	0 %	5,18 %	68,97 %	25,87 %	3,21	Baik

U14.1. Ruang Penerimaan Permohonan

Tabel 17. Persentase Responden pada Unsur Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Memadai	0	0,00 %
2	Kurang Memadai	4	4,60 %
3	Memadai	61	70,11 %



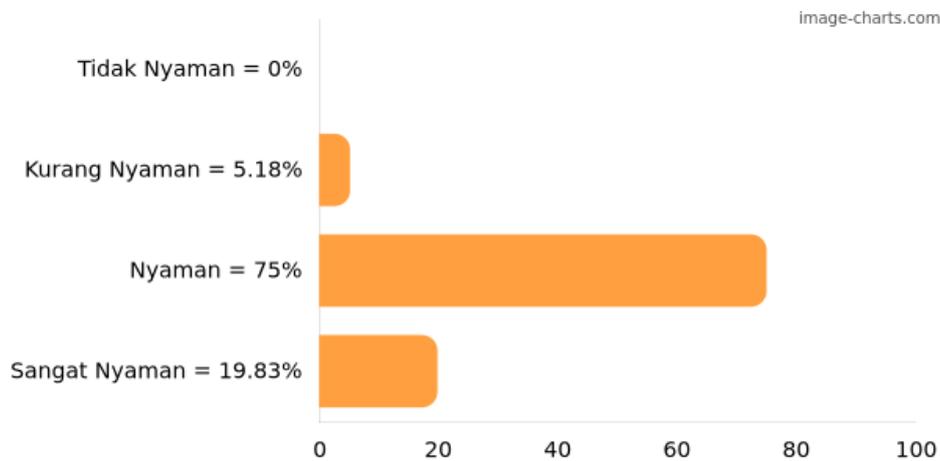
4	Sangat Memadai	22	25,29 %
	TOTAL	87	100 %

U14.2. Ruang Tunggu Sidang

Tabel 18. Persentase Responden pada Unsur Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Memadai	0	0,00 %
2	Kurang Memadai	5	5,75 %
3	Memadai	59	67,82 %
4	Sangat Memadai	23	26,44 %
	TOTAL	87	100,01 %

3.15. U15. Kenyamanan Ruang



Gambar 16. Grafik Unsur Kenyamanan Ruang



LAPORAN
SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI

Unsur	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	Indeks	Predikat
Ruang Tunggu Penerimaan Permohonan	0 %	6,9 %	75,86 %	17,24 %	3,1	Baik
Ruang Penerimaan Permohonan	0 %	5,75 %	78,16 %	16,09 %	3,1	Baik
Ruang Tunggu Persidangan	0 %	4,6 %	78,16 %	17,24 %	3,13	Baik
Ruang Sidang	0 %	3,45 %	67,82 %	28,74 %	3,25	Baik
Rata-rata	0 %	5,18 %	75 %	19,83 %	3,15	Baik

U15.1. Ruang Tunggu Penerimaan Permohonan

Tabel 19. Persentase Responden pada Unsur Kenyamanan Ruang

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Nyaman	0	0,00 %
2	Kurang Nyaman	6	6,90 %
3	Nyaman	66	75,86 %
4	Sangat Nyaman	15	17,24 %
	TOTAL	87	100 %

U15.2. Ruang Penerimaan Permohonan

Tabel 20. Persentase Responden pada Unsur Kenyamanan Ruang

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Nyaman	0	0,00 %



**SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI**

2	Kurang Nyaman	5	5,75 %
3	Nyaman	68	78,16 %
4	Sangat Nyaman	14	16,09 %
	TOTAL	87	100 %

U15.3. Ruang Tunggu Persidangan

Tabel 21. Persentase Responden pada Unsur Kenyamanan Ruang

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Nyaman	0	0,00 %
2	Kurang Nyaman	4	4,60 %
3	Nyaman	68	78,16 %
4	Sangat Nyaman	15	17,24 %
	TOTAL	87	100 %

U15.4. Ruang Sidang

Tabel 22. Persentase Responden pada Unsur Kenyamanan Ruang

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Nyaman	0	0,00 %
2	Kurang Nyaman	3	3,45 %
3	Nyaman	59	67,82 %
4	Sangat Nyaman	25	28,74 %
	TOTAL	87	100,01 %



4. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Pelayanan Penanganan Perkara pada Mahkamah Konstitusi sebagai berikut:

No	Saran
1	Tolong diadakan Posbakum, bagi saya yang belum pernah bersidang dan orang awam tidak banyak mengenal teknis hukum, berharap ada yang bisa mendampingi saya, masyarakat kecil yang terdampak dirugikan akibat berlakunya Undang-Undang
2	Agar tempat melakukan ibadah umat muslim dapat ditempatkan di tempat yang nyaman
3	Laman MK dapat tersedia di Playstore
4	Seyogyanya lembaga peradilan lain meneladani Mahkamah Konstitusi utamanya dalam hal kedisiplinan waktu, persidangan yang cepat, hemat dan murah serta sikap hakim yang adil dan netral
5	Saat sidang mohon di siapkan air minum bagi para pihak
6	MK harus tetap konsisten dalam proses Pendaftaran perkara, Persidangan dan lanjutan Persidangan jangan sampai masuk angin, kami Rakyat Indonesia punya Harapan besar pada Penegakan Hukum, untuk mencari keadilan, sehingga kami berharap para penegak hukum harus tetap independen dan bersih dalam proses penyelesaian Sengketa Pemilu dan Pilkada
7	Mahkamah Konstitusi harus mempertahankan proses pelayanan, penerimaan permohonan, dan persidangan yang sudah berjalan selama ini agar bisa menjadi patron pada lembaga peradilan yang lain
8	Bagi Mahkamah Konstitusi agar tetap memberikan pelayanan yang baik saran bagi staf keamanan Mahkamah Konstitusi tetap melakukan operasional prosedur dalam menerima pengunjung untuk melihat jalannya persidangan.
9	Jika bisa whatsapp informasi dijalankan terus terutama tenggang waktu deadline pengajuan permohonan jika disampaikan lebih giat dan terus menerus tidak menghitung hari libur untuk waktu deadline
10	Perlu di tambahkan kursi di ruang sidang bagi pemohon dan pendamping, juga perlu di tambah loket penerimaan pemohon, agar lebih efektif dan cepat.



No	Saran
11	Semoga hakim MK bisa benar-benar netral dalam setiap penanganan perkara apapun
12	Menambah unit layanan permohonan saat pendaftaran sengketa hasil pilkada, biasa banyak dan antri
13	Diharapkan adanya sarana dan prasarana ruang sidang d setiap daerah, agar memudahkan prosos persidangan pada agenda sidang pemeriksaan, saksi-saksi Para Pihak
14	Mohon untuk dapat disediakan smoking area yang dekat ruang sidang
15	Survei ini sangat bagus untuk meningkatkan pelayanan. Semoga semakin membaik dan informasi tentang mahkamah konatitusi dapat sisosialisasikan pada tingkat penegak hukum dan akademisi sampai pada tingkat kabupaten atau kota se Indonesia
16	Semoga Mahkamah Konstitusi tetap sebagai lembaga yang independen, tetap menjadi tumpuan dan harapan bagi para pencari keadilan, dan semoga MK tetap bisa menjaga netralitasnya tidak dijadikan sebagai alat untuk kepentingan politik apapun, karena hingga saat ini MK tetap menjadi harapan rakyat sebagai garda terdepan penjaga konstitusi.
17	Menyediakan sarana atau tempat penggandaan dokumen berupa printer dan mesin foto copy bagi pihak Pemohon atau Termohon
18	MK harus bisa menjawab tuntutan Masyarakat jangan dinilai tidak independen putusannya harus bisa menjamin keadilan konstitusional bagi semuanya.
19	Untuk sengketa pilkada yg akan datang, mohon tempat perbaikan bukti ataupun ruang tunggu permohonan, hendaknya diberikan ruang dalam ruangan tertutup dan berfasilitas AC.
20	Agar lebih cepat dalam memberikan salinan putusan setelah sidang putusan diucapkan.



Rekapitulasi Pertanyaan Tambahan

T1. Sarana apa yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan?

No	Jawaban
1	Tolong di sediakan snack atau air minum, karena waktu tunggu di dalam persidangan lama
2	Semoga pelayanan dipertahankan dan jika perlu tingkatkan lagi
3	Tambahkan ruang tunggu
4	Tempat duduk Pemohon, para lawyer dan pengunjung perlu ditambahkan
5	Rekaman digital berita acara sidang
6	Adanya post pelayanan secara offline proses pelayanan pengajuan permohonan di daerah-daerah dengan kualifikasi jaringan Internet kurang memadai
7	Jika bisa konfirmasi untuk hari libur atau tidak dihitung dalam pengajuan online harus jelas dan lebih bagus disampaikan melalui whatsapp atau email.
8	Nomor antrian sidang yang bisa diambil secara online
9	Prasarana Persidangan di daerah agar mudah menghadirkan saksi-saksi
10	Mungkin perlu ditambah laci, agar berkas tidak terlihat diatas meja
11	Sarana internet dan printer di ruang tunggu agar diperbaiki. Kertas juga terkadang habis
12	Tempat untuk perbaikan bukti
13	Jadwal persidangan yang tepat waktu



T2. Sarana apa yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan penerimaan permohonan?

No	Jawaban
1	Tempat ibadah, Mushola agar ditempatkan di tempat yang representatif karena tempat umat muslim beribadah, bukan tempat petugas jaga.
2	Tempat makan dan minum
3	Komputer, alat foto copy dan print dokumen, untuk kebutuhan mendesak
4	Tempat duduk Pemohon yang antri jangan jauh dari tempat layanan penerimaan permohonan
5	Adakan posbakum
6	Adanya Post pelayanan di Daerah
7	Informasi deadline waktu pengajuan perkara tidak dihitung hari libur
8	Perlu ditambahkan loket penerimaan permohonan
9	Penambahan petugas penerimaan jika suatu saat banyak pendaftaran permohonan
10	Sarana gedung ruang sidang di Daerah
11	Waktu istirahat harus jelas, jumlah yang harus diserahkan juga harus jelas
12	Untuk layanan penerimaan permohonan harus ditambah apalagi menghadapi even pemilu serentak
13	Nomor urut pelayanan
14	Disediakan ruang tunggu yang lebih nyaman lagi dan dilengkapi dengan mesin fotocopy agar ketika urgen tidak perlu keluar lagi



BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 1	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 2	Laki-Laki	36 - 45 th	SMA	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 3	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 4	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 5	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 6	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 7	Laki-Laki	> 65 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	5 kali
Responden 8	Laki-Laki	36 - 45 th	S-3	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali



	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 9	Laki-Laki	26 - 35 th	SMA	Pemohon	Lainnya	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 10	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 11	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	3 kali
Responden 12	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 13	Perempuan	56 - 65 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 14	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Lainnya	Pemilihan Umum Legislatif	4 kali
Responden 15	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 16	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 17	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 18	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	2 kali



	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 19	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pihak Terkait	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 20	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 21	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 22	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pihak Terkait	Badan Hukum	Pemilihan Umum Legislatif	Lebih dari 5 kali
Responden 23	Laki-Laki	36 - 45 th	S-3	Pemohon	Lembaga Negara	Pemilihan Umum Legislatif	1 kali
Responden 24	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 25	Laki-Laki	56 - 65 th	S-3	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 26	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 27	Perempuan	36 - 45 th	S-1	Pihak Terkait	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 28	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali



	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 29	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 30	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Umum Legislatif	4 kali
Responden 31	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Kepala Daerah	3 kali
Responden 32	Laki-Laki	16 - 25 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 33	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Umum Legislatif	4 kali
Responden 34	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 35	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 36	Laki-Laki	56 - 65 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 37	Perempuan	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 38	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pihak Terkait	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	1 kali



	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 39	Laki-Laki	26 - 35 th	S-3	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 40	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 41	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali
Responden 42	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	4 kali
Responden 43	Laki-Laki	46 - 55 th	S-3	Pihak Terkait	Perorangan	Pemilihan Umum Legislatif	Lebih dari 5 kali
Responden 44	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 45	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 46	Laki-Laki	36 - 45 th	SMA	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 47	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 48	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	3 kali



	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 49	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 50	Laki-Laki	16 - 25 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 51	Laki-Laki	> 65 th	SMA	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 52	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 53	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali
Responden 54	Laki-Laki	56 - 65 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Umum Legislatif	Lebih dari 5 kali
Responden 55	Laki-Laki	> 65 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali
Responden 56	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali
Responden 57	Laki-Laki	26 - 35 th	S-3	Pihak Terkait	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	4 kali
Responden 58	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	3 kali



	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 59	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 60	Laki-Laki	36 - 45 th	SMA	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 61	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Termohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 62	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pihak Terkait	Perorangan	Pemilihan Umum Legislatif	3 kali
Responden 63	Laki-Laki	56 - 65 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 64	Perempuan	46 - 55 th	S-2	Termohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 65	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 66	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	5 kali
Responden 67	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali
Responden 68	Laki-Laki	26 - 35 th	SMA	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali



	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 69	Perempuan	56 - 65 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 70	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 71	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	3 kali
Responden 72	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Umum Legislatif	Lebih dari 5 kali
Responden 73	Perempuan	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 74	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 75	Perempuan	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 76	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 77	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 78	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	3 kali



	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 79	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pihak Terkait	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 80	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pihak Terkait	Perorangan	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	Lebih dari 5 kali
Responden 81	Perempuan	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 82	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 83	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 84	Laki-Laki	36 - 45 th	S-3	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 85	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 86	Perempuan	26 - 35 th	S-2	Akademisi (Mahasiswa / Dosen)	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 87	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali

**** Data Nama Lengkap, Email dan Nomor Telepon tidak ditampilkan untuk menjaga kerahasiaan data responden.**



B. Capture Aplikasi Survei



C. Link Akses Hasil Survei

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

<https://spkp.surveiku.com/validasi-sertifikat/22fbc89b-fed0-420f-a959-f9e8c2e1a47d>



BAB V

PENUTUP

Hasil Survei Pelayanan Penanganan Perkara Mahkamah Konstitusi Tahun 2023 menunjukkan skor yang baik dengan Nilai Konversi 87,65 dan Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3,506 dengan kategori BAIK. Dari 15 unsur yang dinilai, unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Kesesuaian penyampaian panggilan sidang dan unsur Ketersediaan media penanganan pengaduan dengan nilai indeks masing-masing 3,931 kategori "Sangat Baik". Hal ini membuktikan bahwa MK adalah Lembaga yang menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan dan integritas dalam melayani masyarakat. Sedangkan nilai terendah adalah unsur Kenyamanan Ruang dalam menelusuri perkara dengan nilai indeks 3,147 kategori "Baik". Untuk ke depannya MK akan terus melakukan inovasi dan perbaikan terkait kenyamanan ruang tunggu sesuai dengan saran-saran dari responden.

Mahkamah Konstitusi menyadari sepenuhnya bahwa setiap periode tentunya mempunyai tantangan yang berbeda. Dengan adanya Survei Pelayanan Penanganan Perkara ini, Mahkamah Konstitusi berharap dapat terus meningkatkan kinerja khususnya terkait pelayanan penanganan perkara sejak proses penerimaan permohonan, persidangan hingga putusan, dengan senantiasa menjaga independensi dan imparialitas dalam menunaikan tugas konstitusionalnya.

**KEPALA BIRO PERENCANAAN DAN
KEUANGAN,
Tatang Garjito**





**MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA**

**LAPORAN
SURVEI PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN SISTEM INFORMASI
MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023**

MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA



KATA PENGANTAR

Survei Pengukuran Kinerja Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi tahun 2023 merupakan bentuk evaluasi pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini, diharapkan setiap unit penyelenggara pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai upaya atas pemenuhan kewajiban setiap warga negara dalam kerangka pelayanan publik.

Mahkamah Konstitusi sebagai salah satu lembaga negara yang melakukan kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan pengadilan guna menegakkan hukum dan keadilan, sudah seharusnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dalam hal ini para pencari keadilan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi adalah dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja pelayanan tidak hanya dilakukan untuk pelayanan kepada masyarakat, melainkan juga evaluasi terhadap pelayanan internal di lingkungan Mahkamah Konstitusi.

Laporan Akhir ini memuat hasil Survei Pengukuran Kinerja Pelayanan Sistem Informasi pada Mahkamah Konstitusi. Dengan Laporan Akhir ini, diharapkan Mahkamah Konstitusi mendapatkan gambaran mengenai tindak lanjut perbaikan pada masing-masing unsur layanan. Hasil penilaian pelayanan Sistem Informasi kepada masyarakat secara rinci dapat dilihat pada Laporan Akhir ini.

**KEPALA BIRO PERENCANAAN
DAN KEUANGAN,
Tatang Garjito**



BAB I

KUESIONER SURVEI

1. Variabel Survei

Variabel Survei Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi meliputi:

1. Informasi pelayanan

Informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, mudah digunakan, serta memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Persyaratan pelayanan

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur layanan sesuai yang diinformasikan.

4. Waktu penyelesaian pelayanan

Jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar dan penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/biaya pelayanan

Biaya pelayanan gratis.

6. Sarana dan prasarana

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Kecepatan respon pelayanan

Kemampuan petugas dalam memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka maupun melalui aplikasi layanan daring.

8. Konsultasi dan pengaduan

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan pelayanan mudah dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut jelas.



2. Kuesioner Survei

Kuesioner yang digunakan dalam pelaksanaan survei adalah sebagai berikut:

 SURVEI PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN SISTEM INFORMASI MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023	
<p>Dalam rangka mengukur indeks persepsi kualitas pelayanan, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.</p>	
<p>DATA RESPONDEN (Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)</p>	
Jenis Pelayanan yang diterima	<input type="checkbox"/> Layanan Sistem Informasi
Nama Lengkap	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Umur	<input type="checkbox"/> 16 - 25 th <input type="checkbox"/> 26 - 35 th <input type="checkbox"/> 36 - 45 th <input type="checkbox"/> 46 - 55 th <input type="checkbox"/> 56 - 65 th <input type="checkbox"/> > 65 th
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 <input type="checkbox"/> S-3
Kedudukan dalam Berperkara	<input type="checkbox"/> Pemohon <input type="checkbox"/> Termohon <input type="checkbox"/> Pihak Terkait <input type="checkbox"/> Jurnalis <input type="checkbox"/> Akademisi (Mahasiswa / Dosen) <input type="checkbox"/> Lainnya
Peran Pengajuan Permohonan	<input type="checkbox"/> Perorangan <input type="checkbox"/> Badan Hukum <input type="checkbox"/> Kesatuan Masyarakat Hukum Adat <input type="checkbox"/> Lembaga Negara <input type="checkbox"/> Lainnya



SURVEI PELAYANAN SISTEM INFORMASI
MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

Jenis Perkara	<input type="checkbox"/> Pengujian Undang-Undang <input type="checkbox"/> Sengketa Kewenangan Lembaga Negara <input type="checkbox"/> Pembubaran Partai Politik <input type="checkbox"/> Pemilihan Umum Legislatif <input type="checkbox"/> Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden <input type="checkbox"/> Pemilihan Kepala Daerah <input type="checkbox"/> Pendapat DPR
Jumlah Berperkara di MK	<input type="checkbox"/> 1 kali <input type="checkbox"/> 2 kali <input type="checkbox"/> 3 kali <input type="checkbox"/> 4 kali <input type="checkbox"/> 5 kali <input type="checkbox"/> Lebih dari 5 kali <input type="checkbox"/> Tidak Pernah <input type="checkbox"/> Lainnya

PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara dan berikan alasan jika jawaban Saudara negatif(Tidak atau Kurang Baik)

No	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				Berikan alasan jika pilihan jawaban: 1 atau 2
		1	2	3	4	
U1	Bagaimana kesesuaian persyaratan pengajuan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan ?	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
U2	Bagaimana kemudahan mengakses sistem informasi dalam mengajukan permohonan perkara di Aplikasi SIMPEL ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
U3	Bagaimana kecepatan waktu pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL ?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	
U4	Apakah ada biaya pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL ?	YA		TIDAK		
U5	Bagaimana kemudahan menggunakan layanan pengajuan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
U6	Bagaimana kemampuan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL ?	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu	
U7	Bagaimana kehandalan Aplikasi SIMPEL dalam menelusuri perkara ?	Tidak Handal	Kurang Handal	Handal	Sangat Handal	



LAPORAN

SURVEI PELAYANAN SISTEM INFORMASI MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

U8	Bagaimana keramahan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL ?	Tidak Ramah	Kurang Ramah	Ramah	Sangat Ramah	
U9	Bagaimana kemudahan dalam menyampaikan keluhan/pengaduan dalam pengajuan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
U10	Bagaimana ketersediaan peralatan ICT (PC, printer, scanner dan internet) di Pojok Digital dalam mendukung pengajuan permohonan perkara ?	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Memadai	Sangat Memadai	

SARAN :

Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner tersebut di atas.
Saran dan penilaian Saudara memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi instansi ini.



BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden adalah seluruh pihak yang pernah mendapatkan pelayanan di Mahkamah Konstitusi, khususnya Pemohon, Termohon dan Pihak terkait.

B. Metode Pencacahan

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei elektronik melalui sistem broadcast data. Broadcast data dilakukan melalui WhatsApp, SMS, dan scan barcode.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode yang digunakan dalam pengolahan data dan analisis Survei Pelayanan Sistem Informasi ini menggunakan aplikasi survei yang akan menghasilkan analisis deskriptif kuantitatif.



BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jenis Layanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Pelayanan Sistem Informasi:

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Layanan Sistem Informasi	87	100%
	Total	87	100%

2. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil Survei Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi Tahun 2023 mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar **3.51**, dengan predikat **Baik**. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 1.

Nilai Unsur Mahkamah Konstitusi

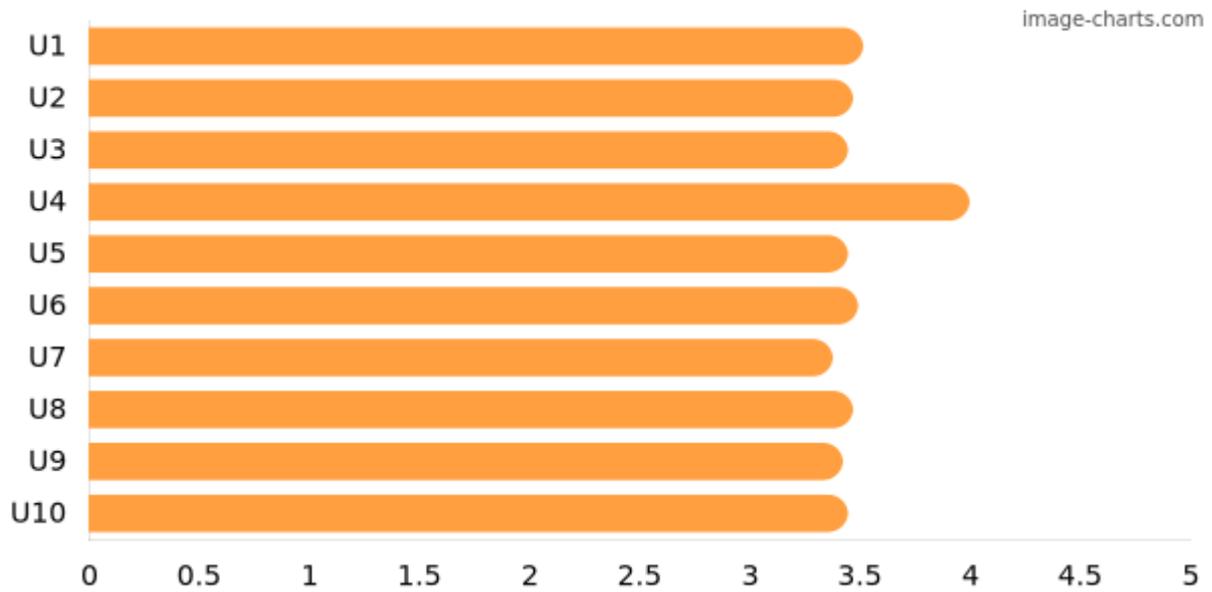
No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Kesesuaian persyaratan pengajuan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan	3,517	Baik
2	U2. Kemudahan mengakses sistem informasi dalam mengajukan permohonan perkara	3,471	Baik
3	U3. Kecepatan waktu pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara	3,448	Baik
4	U4. Biaya pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara	4	Sangat Baik



No	Unsur	Indeks	Kategori
5	U5. Kemudahan menggunakan layanan pengajuan permohonan perkara	3,448	Baik
6	U6. Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara	3,494	Baik
7	U7. Keandalan Aplikasi SIMPEL dalam menelusuri perkara	3,379	Baik
8	U8. Keramahan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara	3,471	Baik
9	U9. Kemudahan dalam menyampaikan keluhan/pengaduan dalam pengajuan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL	3,425	Baik
10	U10. Ketersediaan peralatan ICT (PC, printer, scanner dan internet) dalam pengajuan permohonan perkara	3,448	Baik
	Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	3,51	Baik
	Nilai Konversi	87,76	Baik

Nilai unsur Survei Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi Tahun 2023 dapat dilihat pada gambar di bawah ini.





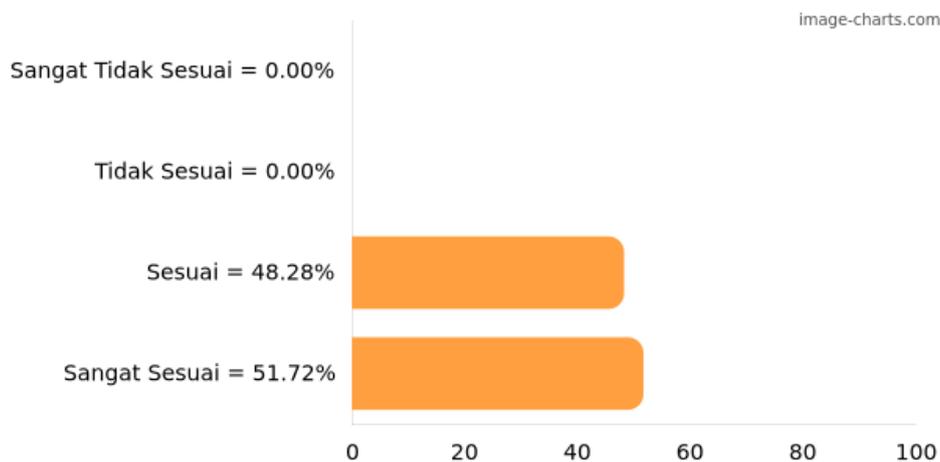
Gambar 1.

Grafik Unsur Mahkamah Konstitusi

3. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi Tahun 2023 dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui predikat kualitas pelayanan pada Mahkamah Konstitusi. Berikut adalah pembahasan mengenai jumlah persentase persepsi responden di setiap unsur:

3.1. U1. Kesesuaian persyaratan pengajuan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan



Gambar 2.

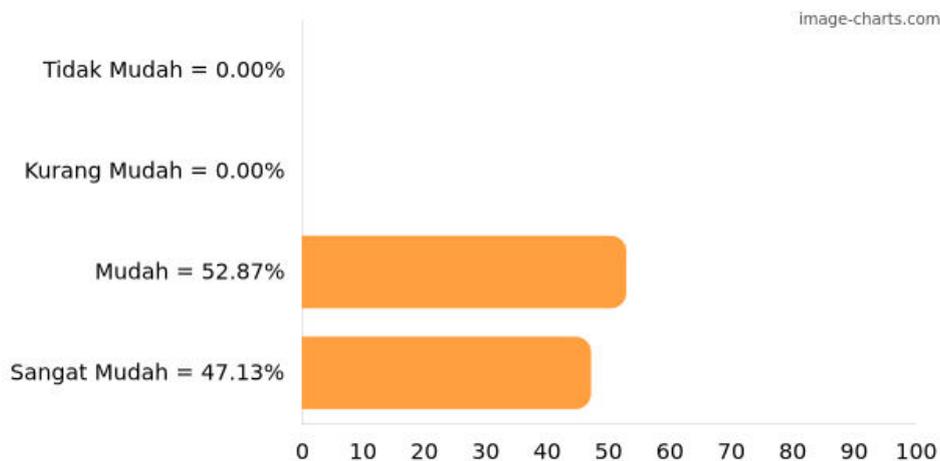
Grafik Unsur Kesesuaian persyaratan pengajuan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan

Tabel 2.

Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian persyaratan pengajuan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Tidak Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	42	48,28 %
4	Sangat Sesuai	45	51,72 %
	TOTAL	87	100 %

3.2. U2. Kemudahan mengakses sistem informasi dalam mengajukan permohonan perkara



Gambar 3.

Grafik Unsur Kemudahan mengakses sistem informasi dalam mengajukan permohonan perkara

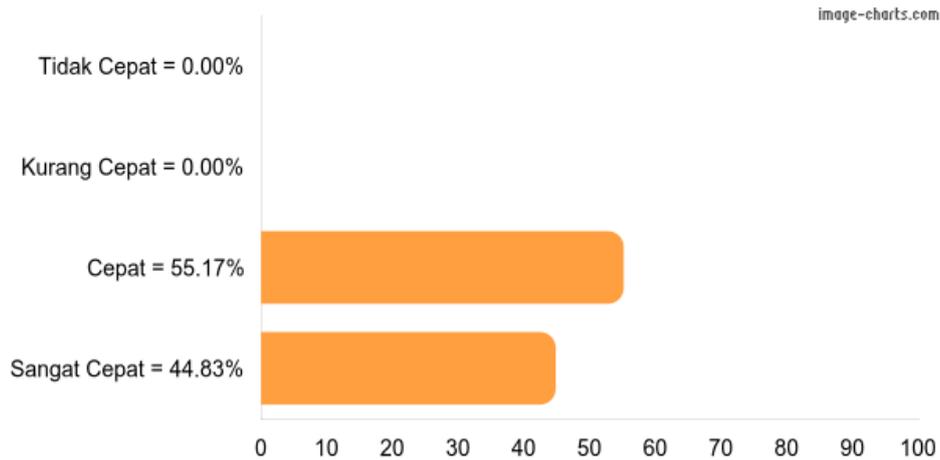


Tabel 3.

Persentase Responden pada Unsur Kemudahan mengakses sistem informasi dalam mengajukan permohonan perkara

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	46	52,87 %
4	Sangat Mudah	41	47,13 %
	TOTAL	87	100 %

3.3. U3. Kecepatan waktu pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara



Gambar 4.

Grafik Unsur Kecepatan waktu pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara

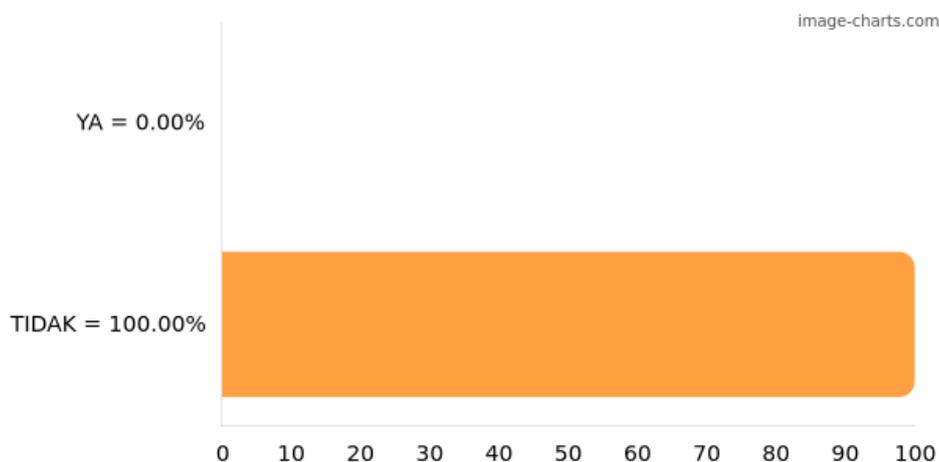
Tabel 4.

Persentase Responden pada Unsur Kecepatan waktu pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara



No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0,00 %
2	Kurang Cepat	0	0,00 %
3	Cepat	48	55,17 %
4	Sangat Cepat	39	44,83 %
	TOTAL	87	100 %

3.4. U4. Biaya pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara



Gambar 5.

Grafik Unsur Biaya pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara

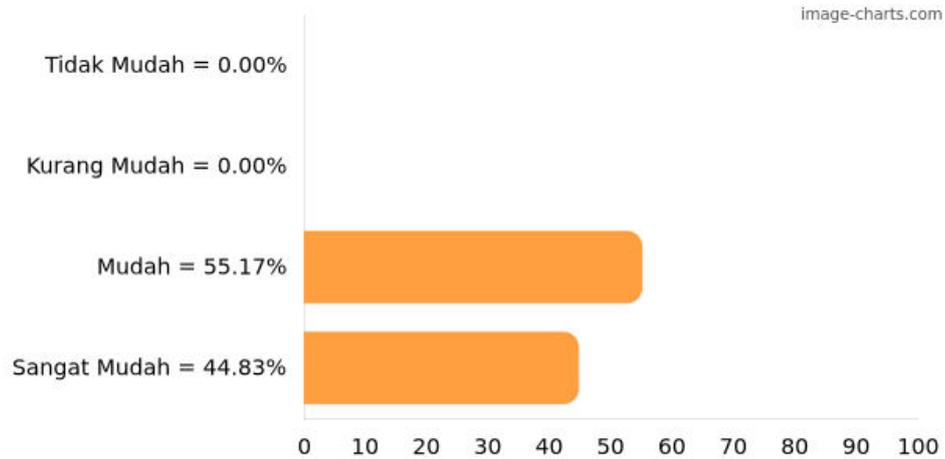
Tabel 5.

Persentase Responden pada Unsur Biaya
pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	YA	0	0,00 %
2	TIDAK	87	100,00 %
	TOTAL	87	100 %



3.5. U5. Kemudahan menggunakan layanan pengajuan permohonan perkara



Gambar 6.

Grafik Unsur Kemudahan menggunakan layanan pengajuan permohonan perkara

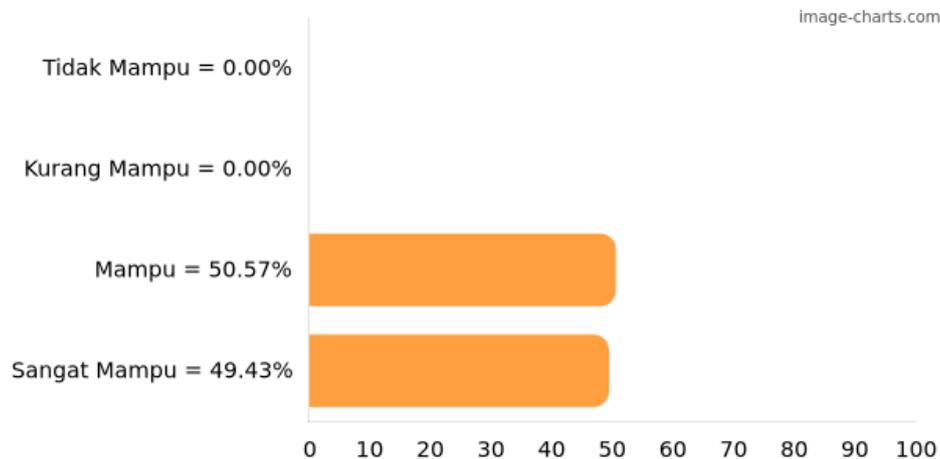
Tabel 6.

Persentase Responden pada Unsur Kemudahan menggunakan layanan pengajuan permohonan perkara

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	48	55,17 %
4	Sangat Mudah	39	44,83 %
	TOTAL	87	100 %



3.6. U6. Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara



Gambar 7.

Grafik Unsur Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara

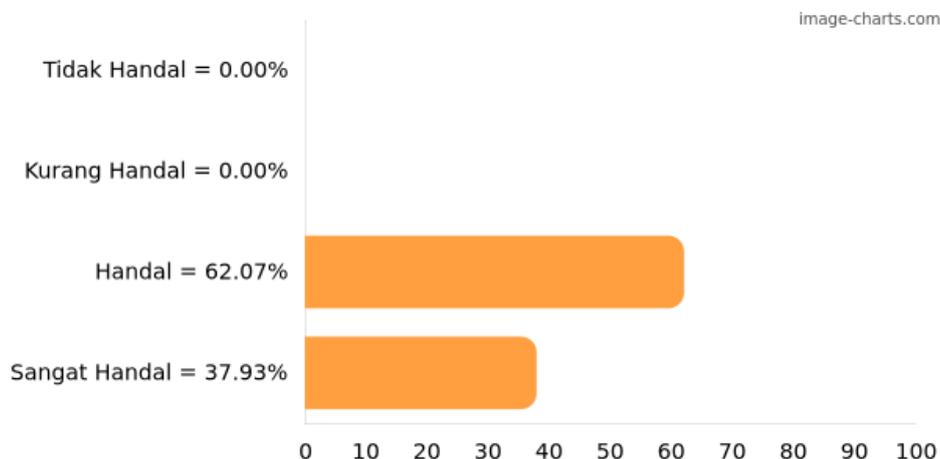
Tabel 7.

Persentase Responden pada Unsur Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0,00 %
2	Kurang Mampu	0	0,00 %
3	Mampu	44	50,57 %
4	Sangat Mampu	43	49,43 %
	TOTAL	87	100 %



3.7. U7. Keandalan Aplikasi SIMPEL dalam menelusuri perkara



Gambar 8.

Grafik Unsur Keandalan Aplikasi SIMPEL dalam menelusuri perkara

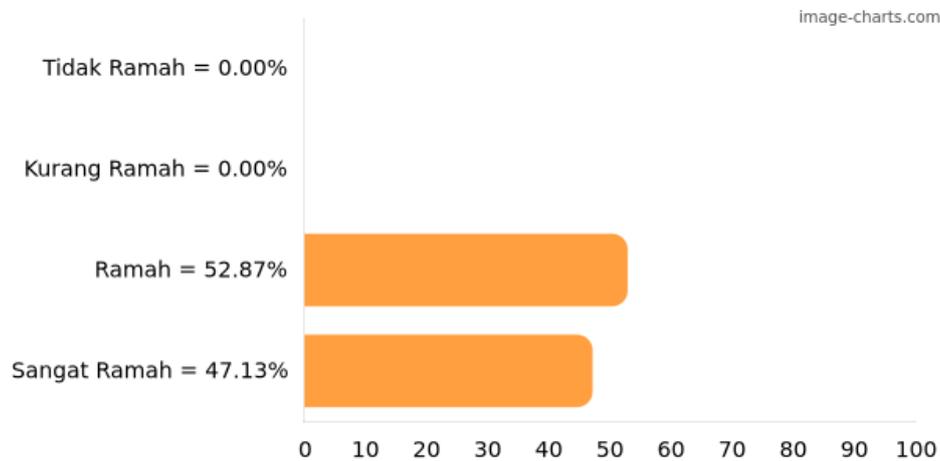
Tabel 8.

Persentase Responden pada Unsur
Keandalan Aplikasi SIMPEL dalam menelusuri perkara

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Handal	0	0,00 %
2	Kurang Handal	0	0,00 %
3	Handal	54	62,07 %
4	Sangat Handal	33	37,93 %
	TOTAL	87	100 %



3.8. U8. Keramahan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara



Gambar 9.

Grafik Unsur Keramahan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara

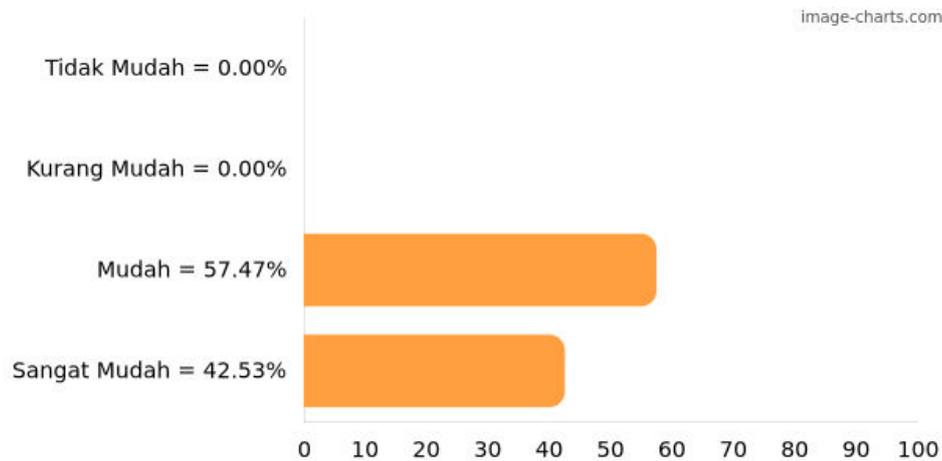
Tabel 9.

Persentase Responden pada Unsur Keramahan petugas dalam melayani konsultasi pengajuan permohonan perkara

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Ramah	0	0,00 %
2	Kurang Ramah	0	0,00 %
3	Ramah	46	52,87 %
4	Sangat Ramah	41	47,13 %
	TOTAL	87	100 %



3.9. U9. Kemudahan dalam menyampaikan keluhan/pengaduan dalam pengajuan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL



Gambar 10.

Grafik Unsur Kemudahan dalam menyampaikan keluhan/pengaduan dalam pengajuan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL

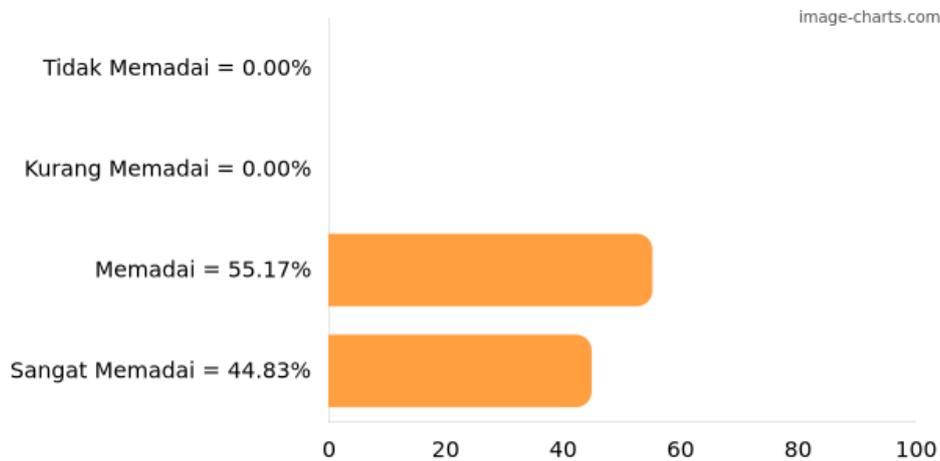
Tabel 10.

Persentase Responden pada Unsur Kemudahan dalam menyampaikan keluhan/pengaduan dalam pengajuan permohonan perkara melalui Aplikasi SIMPEL

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	50	57,47 %
4	Sangat Mudah	37	42,53 %
	TOTAL	87	100 %



3.10. U10. Ketersediaan peralatan ICT (PC, printer, scanner dan internet) dalam pengajuan permohonan perkara



Gambar 11.

Grafik Unsur Ketersediaan peralatan ICT
(PC, printer, scanner dan internet) dalam pengajuan permohonan perkara

Tabel 11.

Persentase Responden pada Unsur Ketersediaan peralatan ICT
(PC, printer, scanner dan internet) dalam pengajuan permohonan perkara

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Memadai	0	0,00 %
2	Kurang Memadai	0	0,00 %
3	Memadai	48	55,17 %
4	Sangat Memadai	39	44,83 %
	TOTAL	87	100 %



4. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi sebagai berikut:

No	Saran
1	Aplikasi MK seperti Simpel dapat tersedia di Playstore
2	Ada video tutorial untuk pengajuan SIMPEL
3	Penambahan alat mesin foto copy, printer, dan scanner
4	Peningkatan kecepatan akses
5	Semoga makin cepat dan lebih memaksimal waktu agar tidak terlalu sering sidang offline malam hari
6	Lebih diperbanyak monitor komputer dan pegawai dalam melayani para pemohon dan disediakan buku-buku ataupun UU untuk panduan setiap pemohon atau yang berperkara untuk diberikan buku dan UU berkaitan perkara dan kewenangan dari MK untuk memeriksa dan mengadili suatu perkara
7	Hanya permasalahan sinyal, mungkin kekuatan wifi nya perlu lebih diperkuat lagi
8	Kertas di printer pojok ketersediaannya kurang
9	Secara keseluruhan sudah memadai dalam pelayanan, namun tentunya diharapkan selalu mengevaluasi demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat
10	Kiranya penyampaian fisik dokumen pada hari Jum'at karena satu dan lain hal, MK dapat memberikan tanda terima resmi secara langsung, bukan tanda terima sementara
11	Bahwa dalam pemberian informasi untuk libur dan informasi untuk kami upload data harus disampaikan deadline berkas dengan tidak lupa menuliskan hari yang dihitung dalam pengajuan berkas
12	Waktu pendaftaran permohonan terlalu cepat, kalau boleh 1 Minggu sesudah putusan KPU, baik di tingkat pusat maupun di daerah
13	Lebih ditingkatkan dan sosialisasi lagi bagi pengguna yang berperkara



No	Saran
14	Mempertahankan pelayanan petugas yang ramah, menambah fasilitas di ruang tunggu seperti komputer untuk pengajuan online
15	Pelayanan sistem informasi sangat baik tapi alangkah baiknya jika informasi perkara di MK dalam bentuk tabel atau matriks yang memudahkan dalam referensi informasi modernitas perundangan undangan baik secara tahunan atau tema perkara dalam format yang mudah bagi pengguna
16	Diwaspadai adanya Broker Perkara gentayangan di luar mengatasnamakan Hakim atau Panitera MK yang dapat mengurus Perkara
17	Tolong berikan tutorial dalam bentuk video sehingga masyarakat yang awam dengan teknologi dapat mengerti, dalam tahapan mengajukan permohonan perkara puu.
18	Pelayanan secara online perlu menambahkan fitur-fitur yang mempermudah proses pengajuan permohonan dan lain lain
19	Perlu ada petugas pemandu dalam permohonan online seperti di BPJS
20	Meningkatkan aplikasi yang user friendly



BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 1	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 2	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 3	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 4	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 5	Laki-Laki	36 - 45 th	S-3	Pemohon	Lembaga Negara	Pemilihan Umum Legislatif	1 kali
Responden 6	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 7	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 8	Laki-Laki	16 - 25 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 9	Perempuan	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 10	Laki-Laki	56 - 65 th	S-3	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali



L A P O R A N

SURVEI PELAYANAN SISTEM INFORMASI MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 11	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	4 kali
Responden 12	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 13	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 14	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Umum Legislatif	1 kali
Responden 15	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 16	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali
Responden 17	Perempuan	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 18	Perempuan	36 - 45 th	D3	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 19	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 20	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 21	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali



LAPORAN

SURVEI PELAYANAN SISTEM INFORMASI MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 22	Laki-Laki	46 - 55 th	S-3	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 23	Perempuan	56 - 65 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 24	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 25	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Umum Legislatif	1 kali
Responden 26	Perempuan	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Lainnya	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 27	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Lainnya	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 28	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Umum Legislatif	Lebih dari 5 kali
Responden 29	Perempuan	36 - 45 th	SMA	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 30	Perempuan	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 31	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 32	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Lainnya	Badan Hukum	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali



LAPORAN

SURVEI PELAYANAN SISTEM INFORMASI MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 33	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 34	Laki-Laki	56 - 65 th	SMA	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 35	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 36	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 37	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 38	Laki-Laki	> 65 th	S-3	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 39	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 40	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 41	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 42	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 43	Laki-Laki	46 - 55 th	S-3	Lainnya	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali



LAPORAN

SURVEI PELAYANAN SISTEM INFORMASI MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 44	Laki-Laki	56 - 65 th	S-1	Pemohon	Lainnya	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 45	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 46	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 47	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 48	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 49	Laki-Laki	56 - 65 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Umum Legislatif	Lebih dari 5 kali
Responden 50	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Termohon	Perorangan	Pemilihan Umum Legislatif	2 kali
Responden 51	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pemilihan Kepala Daerah	3 kali
Responden 52	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 53	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 54	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pemohon	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	1 kali



LAPORAN

SURVEI PELAYANAN SISTEM INFORMASI MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 55	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 56	Laki-Laki	56 - 65 th	S-3	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 57	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 58	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2	Pihak Terkait	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 59	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Pihak Terkait	Badan Hukum	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 60	Perempuan	36 - 45 th	S-3	Lainnya	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	5 kali
Responden 61	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2	Pemohon	Lainnya	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali
Responden 62	Laki-Laki	46 - 55 th	S-3	Lainnya	Lainnya	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 63	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	3 kali
Responden 64	Laki-Laki	56 - 65 th	S-1	Pemohon	Lainnya	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 65	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali



	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 66	Laki-Laki	36 - 45 th	SMA	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 67	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 68	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pihak Terkait	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 69	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Lainnya	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 70	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Lainnya	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 71	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Lainnya	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 72	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Lainnya	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 73	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2	Lainnya	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 74	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Lainnya	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 75	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 76	Perempuan	56 - 65 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali



LAPORAN

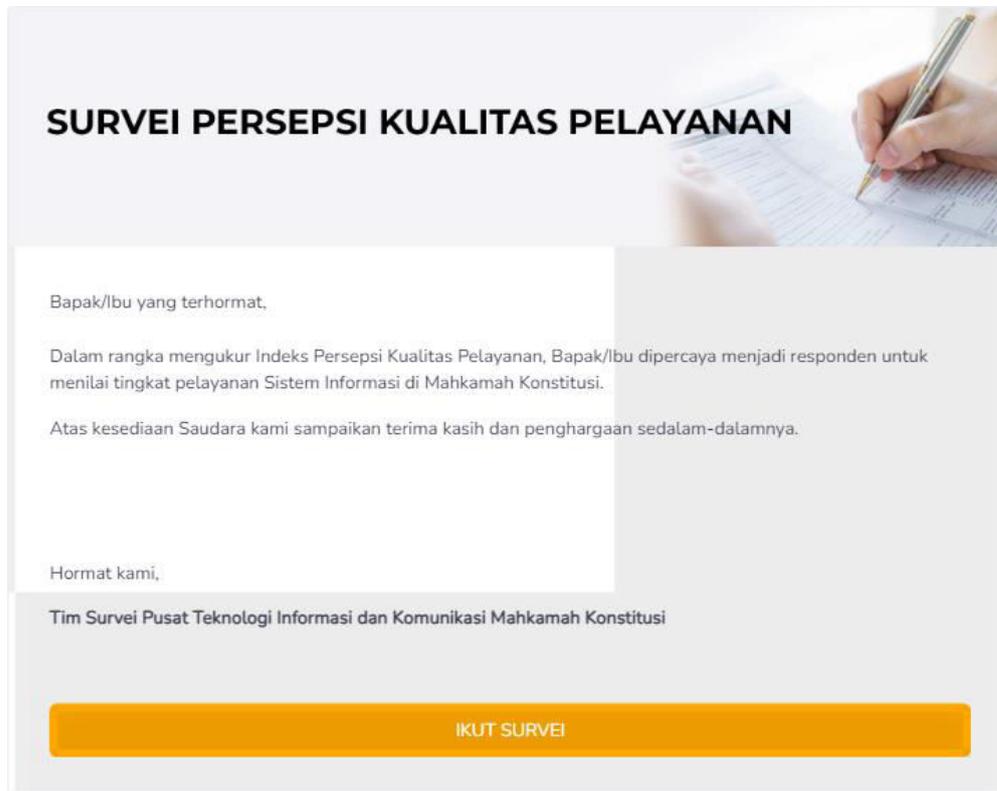
SURVEI PELAYANAN SISTEM INFORMASI MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Pengajuan Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Responden 77	Perempuan	26 - 35 th	SMA	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 78	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	5 kali
Responden 79	Perempuan	46 - 55 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 80	Perempuan	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali
Responden 81	Laki-Laki	56 - 65 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	2 kali
Responden 82	Laki-Laki	36 - 45 th	S-3	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali
Responden 83	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pihak Terkait	Badan Hukum	Pemilihan Kepala Daerah	4 kali
Responden 84	Perempuan	46 - 55 th	S-2	Termohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	Lebih dari 5 kali
Responden 85	Perempuan	36 - 45 th	S-1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	2 kali
Responden 86	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali
Responden 87	Perempuan	36 - 45 th	S-2	Lainnya	Perorangan	Pemilihan Umum Legislatif	1 kali

**** Data Nama Lengkap, Email dan Nomor Telepon tidak ditampilkan untuk menjaga kerahasiaan data responden.**



B. Capture Aplikasi Survei



C. Link Akses Hasil Survei

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

<https://spkp.surveiku.com/validasi-sertifikat/38071541-02fa-4deb-8a2b-1916f6529b45>



BAB V

PENUTUP

Hasil Survei Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi Tahun 2023 menunjukkan skor yang baik dengan Nilai Konversi 87,76 dan Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3,51 dengan kategori BAIK. Dari 10 unsur yang dinilai, unsur dengan nilai tertinggi adalah Biaya pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara dengan nilai indeks 4 kategori “Sangat Baik”. Hal ini membuktikan bahwa MK adalah Lembaga yang transparan, akuntabel, dan berintegritas karena tidak memungut biaya apapun kepada seluruh pihak yang berperkara. Sedangkan nilai terendah adalah unsur Keandalan Aplikasi SIMPEL dalam menelusuri perkara dengan nilai indeks 3,379 kategori “Baik”. Untuk ke depannya MK akan terus mengembangkan aplikasi SIMPEL agar lebih *user friendly*, dengan menu yang lebih lengkap lengkap dan mudah diakses.

Mahkamah Konstitusi menyadari sepenuhnya bahwa setiap periode tentunya mempunyai tantangan yang berbeda. Dengan adanya Survei Pelayanan Sistem Informasi ini, Mahkamah Konstitusi berharap dapat terus meningkatkan kinerja khususnya terkait pembangunan Sistem Informasi dalam mewujudkan Lembaga peradilan yang modern dan terpercaya, dengan senantiasa menjaga independensi dan imparialitas dalam menunaikan tugas konstitusionalnya.

**KEPALA BIRO PERENCANAAN
DAN KEUANGAN,
Tatang Garjito**





LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

**PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**

PERIODE MEI 2023





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan kualitas pelayanan, menyebabkan instansi pemerintah menjadi fokus utama yang dinilai oleh masyarakat. Oleh karenanya, instansi pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan publik yang optimal.

Mahkamah Konstitusi selaku penyelenggara pelayanan publik juga wajib mengukur kinerja pelayanan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Mahkamah Konstitusi yang diberikan kepada masyarakat, maka diperlukan penilaian dari penerima layanan Mahkamah Konstitusi. Penilaian yang diberikan dapat menjadi bahan evaluasi untuk Mahkamah Konstitusi terkait aspek apa saja yang perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan, agar dapat menjadi gambaran perbaikan aspek apa saja yang diinginkan oleh penerima pelayanan Mahkamah Konstitusi.

Merujuk hal di atas, maka pada tahun ini dilakukan pengukuran persepsi kepuasan pengguna layanan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada lingkungan Mahkamah Konstitusi. Selain untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) juga merupakan bagian dari perwujudan Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

2. Tujuan

Kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) bertujuan untuk::

- a. Mengukur nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP);
- b. Sebagai bahan dalam pengambilan kebijakan untuk peningkatan pelayanan di unit kerja;
- c. Menyediakan data dukung evaluasi Zona Integritas melalui mekanisme dan standar yang sama dengan kualitas hasil evaluasi yang dilakukan oleh Tim Penilai Nasional (TPN).





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Variabel Survei

Berikut ini adalah variabel dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan:

1. Informasi pelayanan

Informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, mudah digunakan, serta memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Persyaratan pelayanan

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur layanan sesuai yang diinformasikan.

4. Waktu penyelesaian pelayanan

Jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar dan penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/biaya pelayanan

Biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk bila biaya pelayanan gratis.

6. Sarana dan prasarana

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Kecepatan respon pelayanan

Kemampuan petugas dalam memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka maupun melalui aplikasi layanan daring.

8. Konsultasi dan pengaduan

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan pelayanan





L A P O R A N

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

mudah dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut jelas.

B. Kriteria Responden

Responden adalah seluruh pihak yang pernah mendapatkan pelayanan di unit ini. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini dihitung menggunakan rumus Krejcie sebagai berikut:

Rumus Krejcie:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)

N = Populasi sebanyak 37

P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)

d = 0,05

Sehingga dari perhitungan di atas, jumlah responden minimal yang harus diperoleh adalah 34 responden.

C. Metode Pencacahan

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei elektronik melalui sistem broadcast data. Broadcast data dilakukan melalui WhatsApp, SMS, Email, dan scan barcode.

D. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode yang digunakan dalam pengolahan data dan analisis Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan aplikasi survei yang akan menghasilkan analisis deskriptif kuantitatif.





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jenis Layanan

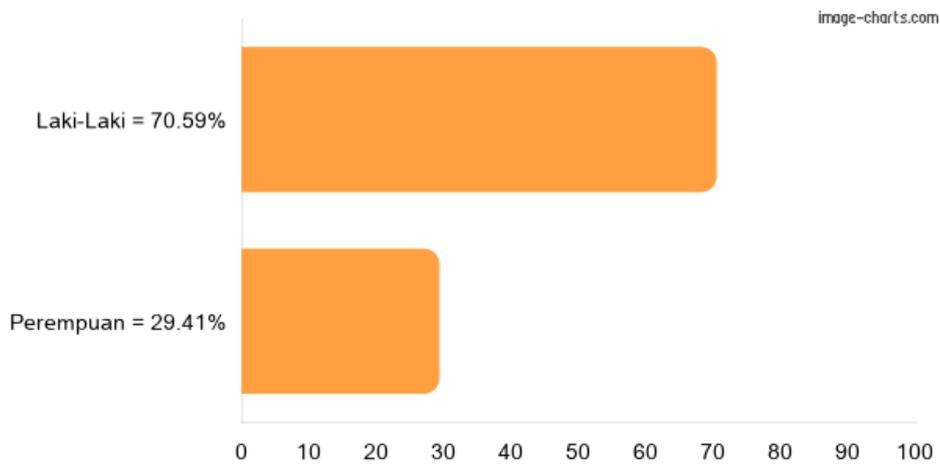
Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP):

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Layanan Data, Pengelolaan Infrastruktur, Jaringan, dan Komunikasi	34	100%
	Total	34	100%

2. Profil Responden

Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP):

2.1. Jenis Kelamin



Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

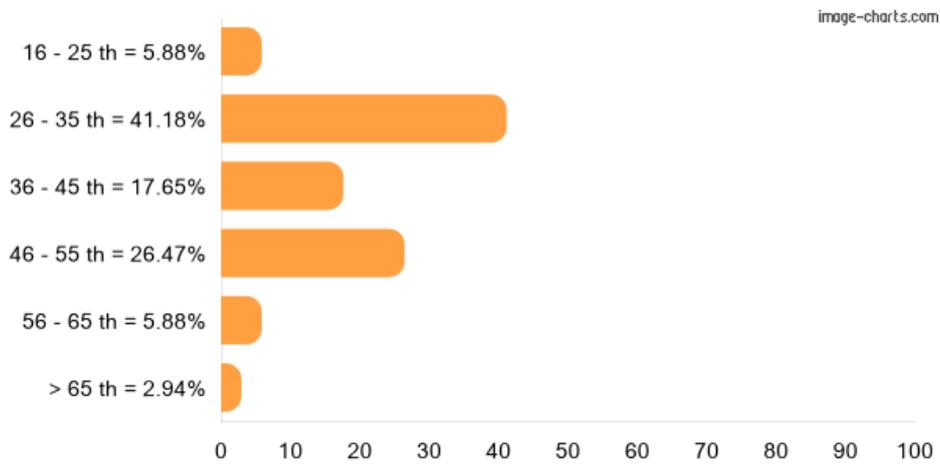




LAPORAN

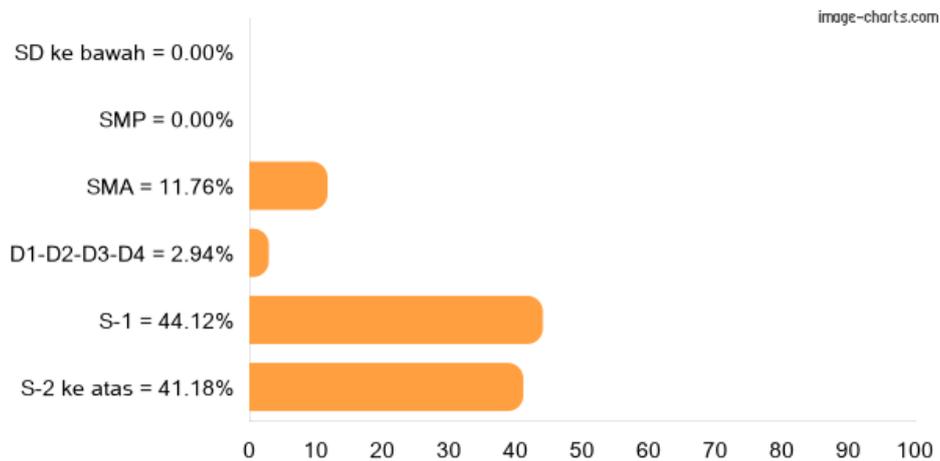
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

2.2. Umur



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

2.3. Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

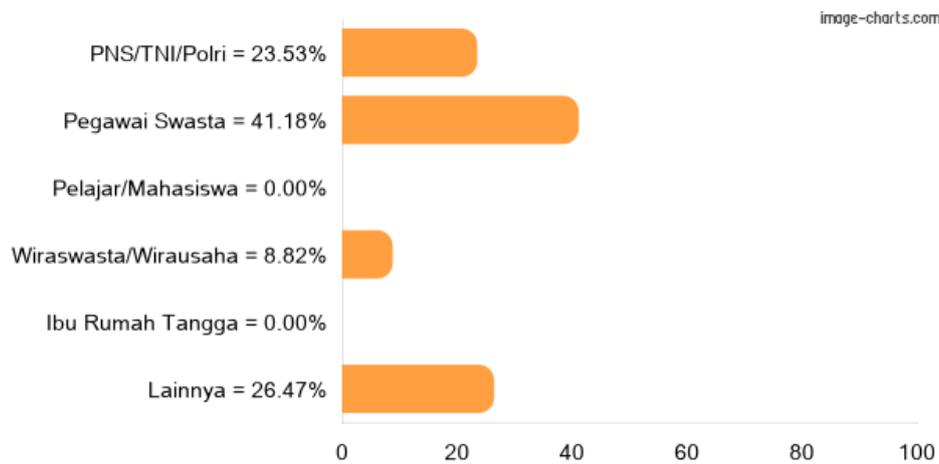
2.4. Pekerjaan Utama





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 1. Persentase Responden pada Pekerjaan Utama Lainnya

No	Pekerjaan Utama Lainnya
1	konsultan
2	Konsultan
3	Perangkat Desa
4	Perangkat desa
5	Konsultan
6	Pensiunan Guru Besar
7	Pegawai Non PNS
8	Pegawai Kontrak Honorer
9	Dosen Kontrak

3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar **3.632**,





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

dengan predikat **Sangat Baik**. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Informasi pelayanan	3,618	Sangat Baik
2	U2. Persyaratan pelayanan	3,735	Sangat Baik
3	U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,676	Sangat Baik
4	U4. Waktu penyelesaian pelayanan	3,676	Sangat Baik
5	U5. Tarif/biaya pelayanan	3,559	Sangat Baik
6	U6. Sarana dan prasarana	3,676	Sangat Baik
7	U7. Kecepatan respon pelayanan	3,559	Sangat Baik
8	U8. Konsultasi dan pengaduan	3,559	Sangat Baik
	Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	3,632	Sangat Baik
	Nilai Konversi	90,81	Sangat Baik

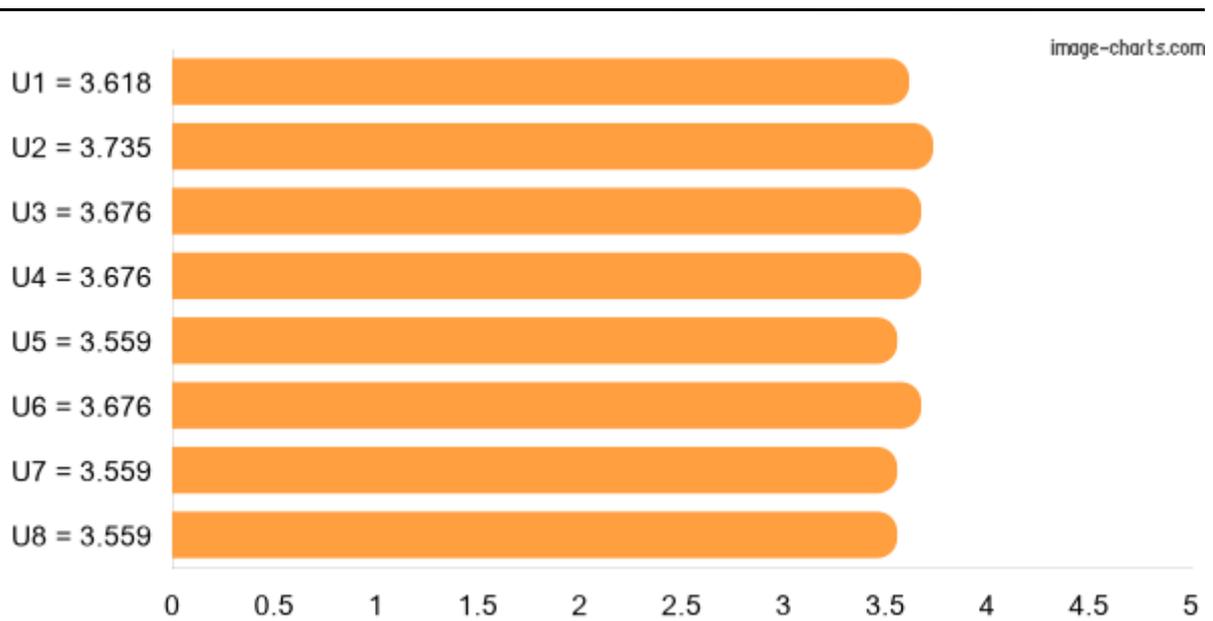
Nilai unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi apabila diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai terendah dapat dilihat pada gambar di bawah ini.





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 5. Grafik Unsur Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui predikat kualitas pelayanan pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Berikut adalah pembahasan mengenai jumlah persentase persepsi responden di setiap unsur:

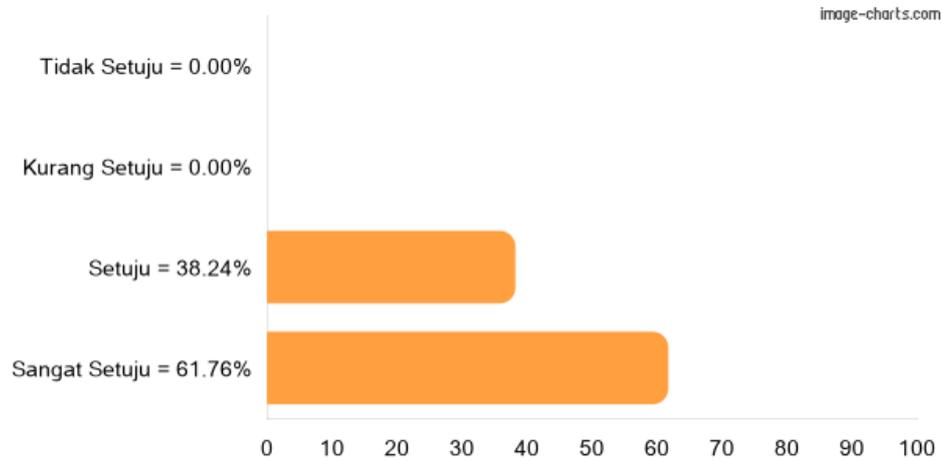




LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

4.1. U1. Informasi pelayanan



Gambar 5. Grafik Unsur Informasi pelayanan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Informasi pelayanan

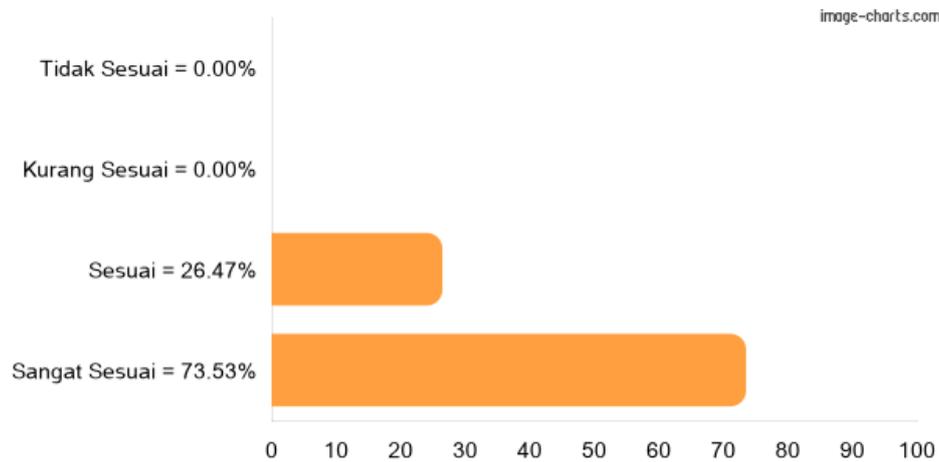
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	0	0,00 %
3	Setuju	13	38,24 %
4	Sangat Setuju	21	61,76 %
	TOTAL	34	100 %

4.2. U2. Persyaratan pelayanan





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan pelayanan

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan pelayanan

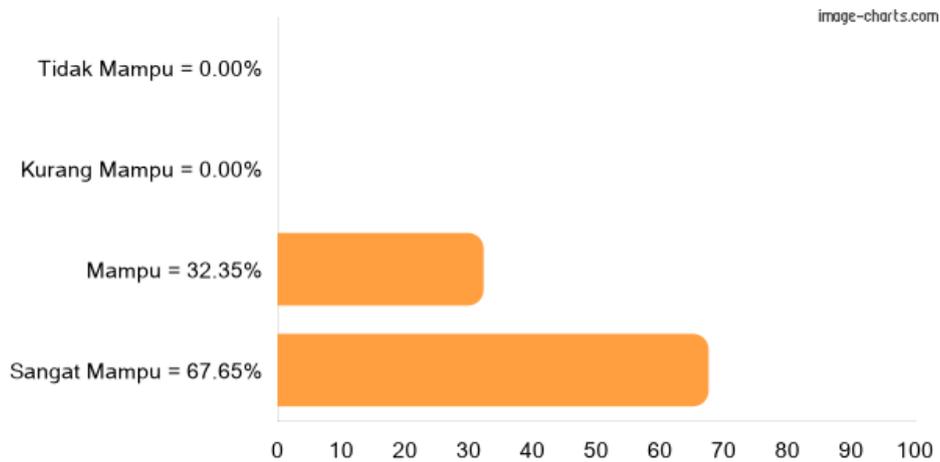
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	9	26,47 %
4	Sangat Sesuai	25	73,53 %
	TOTAL	34	100 %

4.3. U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0,00 %
2	Kurang Mampu	0	0,00 %
3	Mampu	11	32,35 %
4	Sangat Mampu	23	67,65 %
	TOTAL	34	100 %

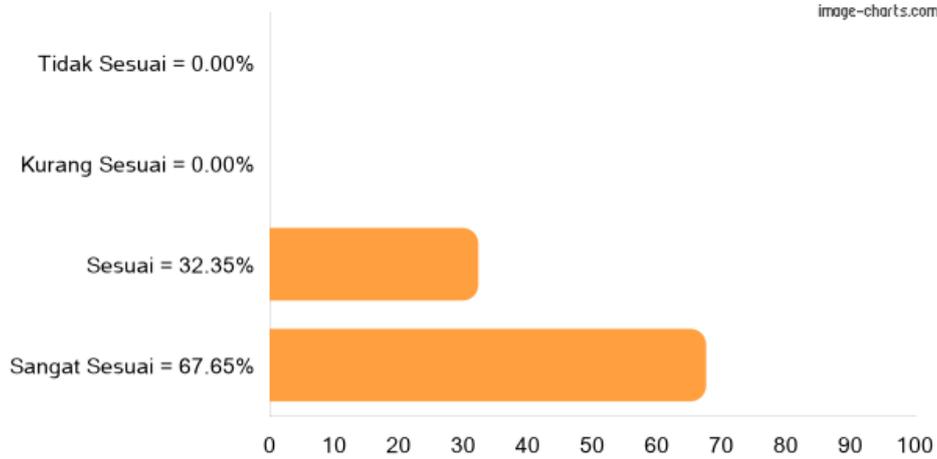
4.4. U4. Waktu penyelesaian pelayanan





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

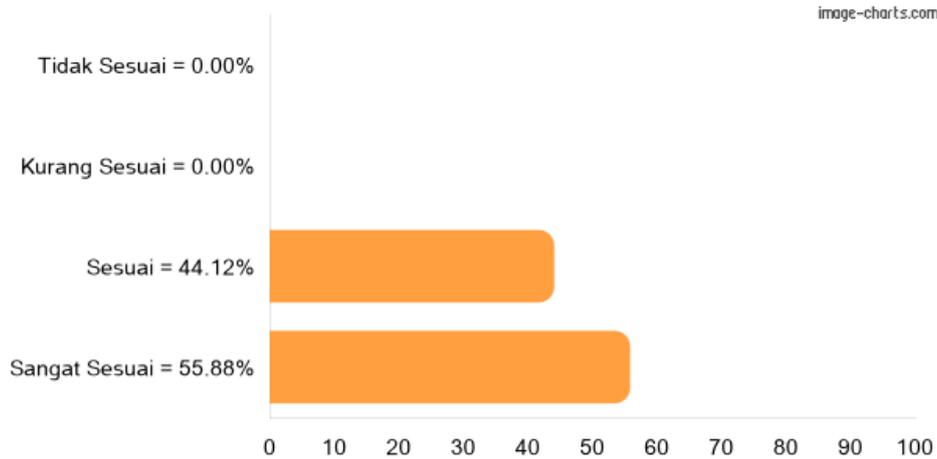
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	11	32,35 %
4	Sangat Sesuai	23	67,65 %
	TOTAL	34	100 %

4.5. U5. Tarif/biaya pelayanan





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 9. Grafik Unsur Tarif/biaya pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Tarif/biaya pelayanan

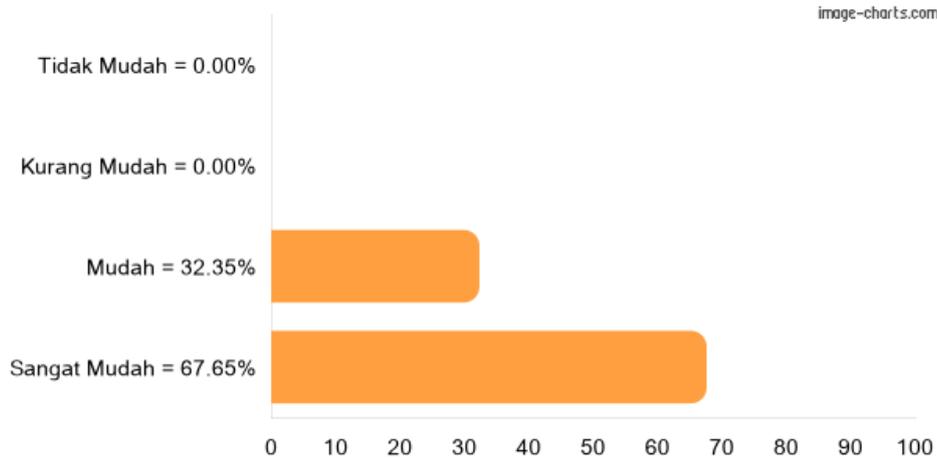
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	15	44,12 %
4	Sangat Sesuai	19	55,88 %
	TOTAL	34	100 %

4.6. U6. Sarana dan prasarana





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 10. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan prasarana

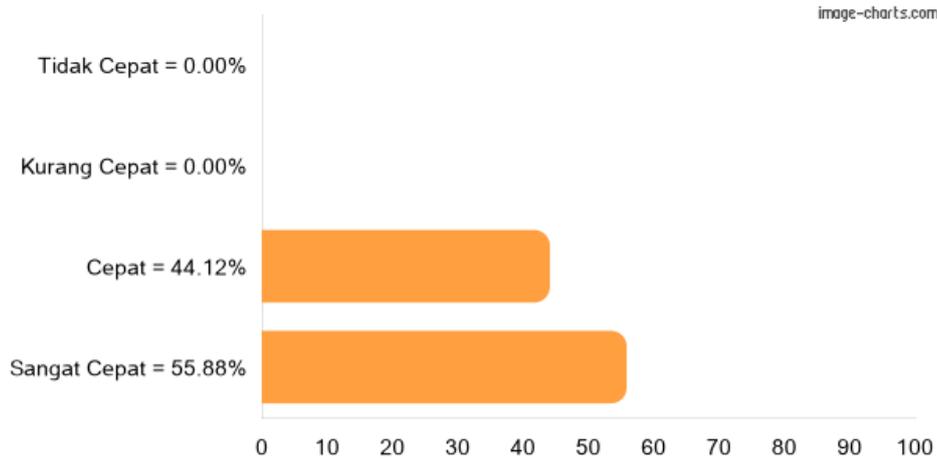
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	11	32,35 %
4	Sangat Mudah	23	67,65 %
	TOTAL	34	100 %

4.7. U7. Kecepatan respon pelayanan





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 11. Grafik Unsur Kecepatan respon pelayanan

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Kecepatan respon pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0,00 %
2	Kurang Cepat	0	0,00 %
3	Cepat	15	44,12 %
4	Sangat Cepat	19	55,88 %
	TOTAL	34	100 %

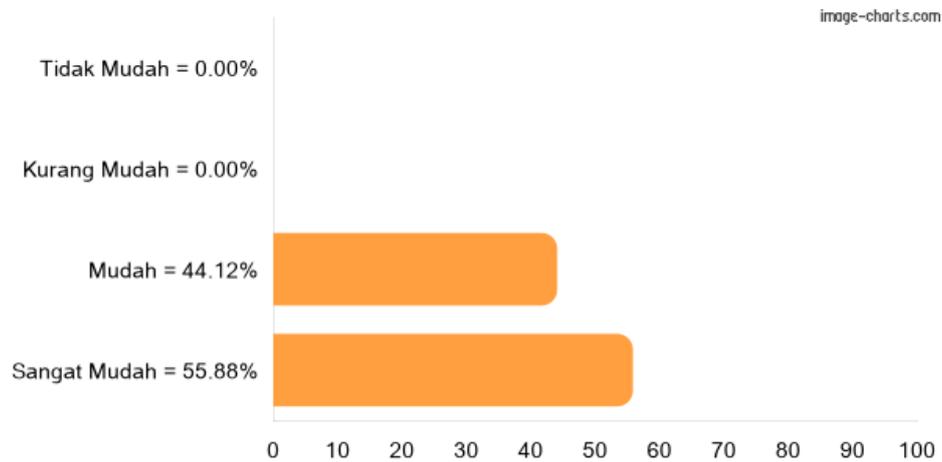
4.8. U8. Konsultasi dan pengaduan





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 12. Grafik Unsur Konsultasi dan pengaduan

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Konsultasi dan pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	15	44,12 %
4	Sangat Mudah	19	55,88 %
	TOTAL	34	100 %

5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai berikut:

No	Saran
1	Tingkatkan pelayanan publik dan transparansi informasi
2	Pertahankan dan selalu mutakhirkan dengan teknologi terbaru





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

3	Terus tingkatkan pelayanan
4	Continous improvement
5	Terima Kasih
6	Pelayanan dilanjutkan dan ditingkatkan
7	Tingkatkan....
8	semoga semakin ditingkatkan
9	Terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi
10	Perlu selalu update peralatan dan check keamanan
11	Layanan baik dan dapat memudahkan masyarakat
12	.
13	.
14	Pelayanan informasi cepat dan akurat
15	Pelayanan sangat optimal. Selama saya mendapatkan pelayanan, tidak pernah dimintai uang. Terima kasih.
16	Semoga pelayanan dan perkembangan lebih modern dan flesibel tercepat dalam penanganan segala hal
17	Pelayanan sudah sangat sesuai dan dipertahankan serta ditingkatkan lagi
18	Tidak ada, Semoga MK Makin maju
19	Tingkatkan dan pertahankan yang sudah terselenggara secara optimal
20	Pertahankan stabilitas bandwidth internet
21	Kualitas pelayanan publik harap dipertahankan, dan agar dapat dikembangkan terutama pada akses jaringan internet melalui Wifi





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

22	Pertahankan layanan publik, akses jaringan Wifi belum ada di basement
23	security system layanan wajib diperhatikan dan ditingkatkan dikarenakan di era digital ini banyak aksi atau banyak insiden yg akan mengganggu layanan dari pihak2 yg tdk bertanggungjawab

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Unsur : U7. Kecepatan respon pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi : -

Rencana tindak lanjut : Pusat Teknologi, Informasi dan Komunikasi akan melakukan :

1. Memperluas akses jaringan Wifi di gedung Mahkamah Konstitusi dengan menambahkan access point di beberapa titik yang diperlukan
2. Meningkatkan teknologi access point dari WIFI 5 menjadi WIFI 6
3. Meningkatkan kapasitas bandwidth, jaringan optik, kapasitas infrastructure jaringan yang meliputi core switch, server farm switch dan server maksimal sampai dengan 10Gbps
4. Mempertahankan stabilitas bandwidth internet
5. Membuat aplikasi yang lebih user friendly
6. Update terhadap SI secara terus menerus
7. Peremajaan infrastruktur
8. Peningkatan sarana dan prasarana ICT

Waktu : May 2023

Penanggung jawab : Seluruh pegawai Pusat TIK





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden dan Draf Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) (terlampir)

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama
Responden 1	Perempuan	16 - 25 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 2	Laki-Laki	56 - 65 th	D1-D2-D3-D4	Pegawai Swasta
Responden 3	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 4	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 5	Perempuan	26 - 35 th	S-1	Wiraswasta/Wirausaha
Responden 6	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 7	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 8	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 9	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 10	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 11	Perempuan	26 - 35 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 12	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 13	Laki-Laki	46 - 55 th	SMA	PNS/TNI/Polri
Responden 14	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 15	Laki-Laki	26 - 35 th	SMA	Lainnya





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Responden 16	Perempuan	26 - 35 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 17	Laki-Laki	26 - 35 th	SMA	Lainnya
Responden 18	Perempuan	26 - 35 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 19	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 20	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 21	Perempuan	26 - 35 th	SMA	Pegawai Swasta
Responden 22	Perempuan	16 - 25 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 23	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 24	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Wiraswasta/Wirausaha
Responden 25	Laki-Laki	> 65 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 26	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Lainnya
Responden 27	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Lainnya
Responden 28	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 29	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 30	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 31	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Wiraswasta/Wirausaha
Responden 32	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 33	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 34	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	Pegawai Swasta

*** Data Nama Lengkap, Email dan Nomor Telepon tidak ditampilkan untuk menjaga kerahasiaan data responden.*





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

B. Capture Aplikasi Survei

Dalam rangka mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di Mahkamah Konstitusi, Bapak/Ibu diundang untuk berpartisipasi dalam kegiatan ini sebagai responden. Kami mengharapkan kejujuran, keterbukaan, dan jawaban yang objektif agar hasil dapat menggambarkan kondisi sesungguhnya.

Kerahasiaan informasi Bapak/Ibu dijamin berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jawaban Bapak/Ibu akan diolah secara keseluruhan responden (bukan individu) sehingga tidak akan berdampak pada Bapak/Ibu.

Kami harap Bapak/Ibu bersedia meluangkan waktu sekitar 15-30 menit untuk mengisi survei ini. Partisipasi Bapak/Ibu besar artinya bagi perbaikan organisasi/lembaga ini dan bentuk nyata peran serta Bapak/Ibu dalam upaya mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di Mahkamah Konstitusi.

Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.
Jika ada yang perlu dikonfirmasi terkait survei ini dapat menghubungi WhatsApp +62 895-3362-29033

Hormat kami,
Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

IKUT SURVEI

C. Link Akses Hasil Survei

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

<https://spkp.surveiku.com/validasi-sertifikat/6c9d7635-8f40-4fa2-8790-e04e0be45f28>





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

 SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI						
Dalam rangka mengukur indeks persepsi kualitas pelayanan, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.						
DATA RESPONDEN (Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)						
Jenis Pelayanan yang diterima	<input type="checkbox"/> Layanan Data, Pengelolaan Infrastruktur, Jaringan, dan Komunikasi					
Nama Lengkap						
Nomor Telepon						
Email						
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan					
Umur	<input type="checkbox"/> 16 - 25 th <input type="checkbox"/> 26 - 35 th <input type="checkbox"/> 36 - 45 th <input type="checkbox"/> 46 - 55 th <input type="checkbox"/> 56 - 65 th <input type="checkbox"/> > 65 th					
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD ke bawah <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D2-D3-D4 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 ke atas					
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Wiraswasta/Wirusaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> Lainnya					
PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN						
Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara dan berikan alasan jika jawaban Saudara negatif (Tidak atau Kurang Baik)						
No	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				Berikan alasan jika pilihan jawaban: 1 atau 2
		1	2	3	4	
U1	Informasi pelayanan pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
U2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
U3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi mudah diikuti dan dilakukan	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu	
U4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu dari Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
U5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan	Tidak	Kurang	Sesuai	Sangat	





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

	ke Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
U6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
U7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online yang dilaksanakan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi telah merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi mudah digunakan/diakses	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
SARAN :					
Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner tersebut di atas. Saran dan penilaian Saudara memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi instansi ini.					



DATA PEROLEHAN SURVEY

NO.	STATUS PENGISIAN	Jenis Layanan yang diterima	Nama Lengkap	Nomor Telepon	Email	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U	U	U	U	U	U	U	U	A	A	A	A	A	A	A	A	SARAN
										1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	VALID	Layanan Data, Pengelolaan Infrastruktur, Jaringan, dan Komunikasi	Raisa rahmawati	85838096573	raisarahmawati183@gmail.com	Perempuan	16 - 25 th	S-1	Pegawai Swasta	3	4	3	4	3	4	3	4									
2	VALID	Layanan Data, Pengelolaan Infrastruktur, Jaringan, dan Komunikasi	Suyatno	85718585999	suyatnoa23@yahoo.com	Laki-Laki	56 - 65 th	D1-D2-D3-D4	Pegawai Swasta	3	4	3	4	3	3	3	3									Tingkatkan pelayanan publik dan transparansi informasi
3	VALID	Layanan Data, Pengelolaan Infrastruktur, Jaringan, dan Komunikasi	Abdul Gofur Ahmad	81585769208	gofur1973@yahoo.com	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	3									Pertahankan dan selalu mutakhirkan dengan teknologi terbaru
4	VALID	Layanan Data, Pengelolaan Infrastruktur, Jaringan, dan Komunikasi	MH. Akbar Wimbohan doko	87816131995	akbarwimbo@ulm.ac.id	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	3	3	3									Terus tingkatkan pelayanan



