



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

AREA 6

**PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

- iv. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan**
- c. Dilakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat

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 Tindak Lanjut Hasil Survei IKM





KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023



Matriks Tindak Lanjut Hasil Survei

Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi Tahun 2023

1. Indeks Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi (*Unit Penanggung jawab: Kepaniteraan, Biro HAK, Biro Umum*)

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
1) Tolong diadakan Posbakum, bagi pihak yang belum pernah bersidang dan tidak banyak mengenal teknis hukum, serta pendampingan bagi masyarakat yang terdampak dirugikan akibat berlakunya Undang-Undang	MK telah menyediakan sarana Konsultasi Pengajuan Permohonan Pengujian undang-undang secara langsung atau melalui Laman MK. Pendampingan dalam beracara di MK dapat dilakukan dengan menggunakan jasa LBHI.
2) MK harus tetap konsisten dalam proses Pendaftaran perkara, Persidangan dan lanjutan Persidangan, para penegak hukum harus tetap independen dan bersih dalam proses penyelesaian Sengketa Pemilu dan Pilkada	MK berupaya selalu konsisten dan independen dalam penanganan perkara Pemilu, Pilkada, dan perkara lainnya.
3) Mahkamah Konstitusi harus mempertahankan proses pelayanan, penerimaan permohonan, dan persidangan yang sudah berjalan selama ini agar bisa menjadi patron pada lembaga peradilan yang lain	MK berupaya selalu memberikan layanan maksimal dalam proses penanganan perkara.
4) 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.	Pelaksanaan tugas oleh pengamanan Mahkamah Konstitusi sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP.
5) Menambah unit layanan permohonan saat pendaftaran sengketa hasil pilkada, biasa banyak dan antri	Penanganan perkara Pilkada termasuk Pemilu MK selalu membentuk gugus tugas untuk memberikan Layanan Pengajuan dan Pendaftaran Permohonan.

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
<p>6) Diharapkan adanya sarana dan prasarana ruang sidang di setiap daerah, agar memudahkan proses persidangan pada agenda sidang pemeriksaan, saksi-saksi Para Pihak</p>	<p>Mahkamah Konstitusi telah bekerjasama dengan 61 Perguruan Tinggi di seluruh Indonesia dan 5 Desa Konstitusi dengan menempatkan perangkat <i>video conference</i> yang menggunakan teknologi <i>smartboard</i>.</p> <p><i>Smartboard</i> ditempatkan di ruangan <i>minicourtroom</i> yang dapat berfungsi sebagai ruang persidangan. Masyarakat atau para pihak yang tidak bisa hadir langsung mengikuti sidang di Mahkamah Konstitusi dapat menggunakan <i>minicourtroom</i> dengan fasilitas <i>video conference</i>.</p>
<p>7) Mohon untuk dapat disediakan <i>smoking area</i> yang dekat ruang sidang</p>	<p>Area merokok sudah disiapkan di luar gedung sebanyak 3 lokasi.</p>
<p>8) Survei ini sangat bagus untuk meningkatkan pelayanan. Semoga semakin membaik dan informasi tentang Mahkamah Konstitusi dapat disosialisasikan pada tingkat penegak hukum dan akademisi sampai pada tingkat kabupaten atau kota se Indonesia</p>	<p>Penyebaran informasi tentang Mahkamah Konstitusi telah dilakukan melalui Kuliah Umum, Diseminasi perkara, Diskusi Publik, maupun Bimbingan Teknis yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi MK.</p>
<p>9) MK harus bisa menjawab tuntutan masyarakat jangan dinilai tidak independen, putusannya harus bisa menjamin keadilan konstitusional bagi semuanya.</p>	<p>MK menjawab segala tuntutan masyarakat melalui putusan yang berkeadilan.</p>

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
10) Untuk sengketa Pilkada yang akan datang, mohon tempat perbaikan bukti ataupun ruang tunggu permohonan, hendaknya diberikan ruang dalam ruangan tertutup dan berfasilitas AC.	Dalam penanganan perkara Pilkada, selama ini MK telah menyediakan tempat memperbaiki bukti dan ruang tunggu para pihak dengan fasilitas AC.
11) MK agar lebih cepat dalam memberikan salinan putusan setelah sidang putusan diucapkan.	Setelah selesai sidang Pengucapan Putusan, MK langsung menyampaikan salinan putusan melalui <i>e-mail</i> atau dapat diunduh langsung dari Laman MK.
12) Saat sidang mohon di siapkan air minum bagi para pihak	Di ruang sidang tidak diperkenankan makan dan minum, namun telah disediakan <i>snack corner</i> di ruang tunggu para pihak.
13) Perlu di tambahkan kursi di ruang sidang bagi pemohon dan pendamping, juga perlu di tambah loket penerimaan pemohon, agar lebih efektif dan cepat.	Sudah ditindaklanjuti untuk penambahan kursi di ruang sidang bagi pemohon dan pendamping, serta loket penerimaan pemohon agar pelayanan menjadi lebih optimal, efektif dan cepat.
14) Tambahkan ruang tunggu, tempat duduk Pemohon, Tempat untuk perbaikan bukti, para <i>lawyer</i> dan pengunjung perlu ditambahkan	Akan diupayakan untuk menambahkan ruang tunggu, tempat duduk Pemohon, Tempat untuk perbaikan bukti, para <i>lawyer</i> dan pengunjung.
15) Menyediakan sarana atau tempat penggandaan dokumen berupa <i>printer</i> dan mesin <i>fotocopy</i> bagi pihak Pemohon atau Termohon	Telah disediakan jasa <i>fotocopy</i> bagi umum di area Koperasi di Gedung MK.

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
16) Jika bisa konfirmasi untuk hari libur atau tidak dihitung dalam pengajuan <i>online</i> harus jelas dan lebih bagus disampaikan melalui <i>whatsapp</i> atau <i>email</i> .	Standar Operasional Prosedur dalam pengajuan permohonan telah diatur dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi, dan seluruh peraturan tersebut dapat diakses secara terbuka oleh publik. Konfirmasi penerimaan permohonan telah dikirimkan baik melalui <i>whatsapp</i> maupun <i>email</i> kepada para pihak yang berperkara.
17) Nomor antrian sidang yang bisa diambil secara <i>online</i>	Nomor Antrian untuk pengajuan permohonan telah dilakukan melalui aplikasi NUPP khususnya terkait pengajuan perkara PHPU.
18) Prasarana Persidangan di daerah agar mudah menghadirkan saksi-saksi	Persidangan di daerah dapat menggunakan fasilitas <i>video conference</i> , yang mana saksi dapat dihadirkan ke <i>minicourt room</i> yang ada di 61 perguruan tinggi setempat.
19) Penambahan sarana berupa laci, agar berkas tidak terlihat di atas meja	Sudah tersedia laci pada bawah meja di ruang sidang.

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
20) Sarana internet dan <i>printer</i> di ruang tunggu agar diperbaiki. Serta ketersediaan kertas.	<p>Biro Umum akan memastikan seluruh perangkat (<i>printer</i> dan komputer) pada ruang tunggu berfungsi dengan baik.</p> <p>Pada tahun anggaran 2023 di MK telah dilakukan peningkatan layanan ICT dengan melakukan peremajaan infrastruktur di Mahkamah Konstitusi, peningkatan <i>bandwith</i> serta penempatan <i>Access Point</i> di area Publik MK.</p>
21) Tempat ibadah, Mushola agar ditempatkan di tempat yang representatif karena tempat umat muslim beribadah, bukan tempat petugas jaga.	<p>Mushola sudah tersedia di Basement 1 Gedung 1 dan Gedung 3, untuk masjid tersedia di lantai 3 Gedung 3. Akan dilakukan monitoring terhadap penggunaan sarana sesuai dengan peruntukannya.</p>
22) Disediakan ruang tunggu yang lebih nyaman lagi dan dilengkapi dengan mesin <i>fotocopy</i> , Komputer, dan <i>print</i> dokumen, untuk kebutuhan mendesak kertas di printer pojok ketersediaannya kurang agar ketika <i>urgen</i> tidak perlu keluar lagi	<p>Biro Umum akan memastikan seluruh perangkat (<i>printer</i> dan komputer) pada ruang tunggu berfungsi dengan baik.</p> <p>Telah disediakan jasa fotocopy bagi umum di area Koperasi di Gedung MK.</p>
23) Sarana tempat duduk Pemohon yang antri jangan jauh dari tempat layanan penerimaan permohonan	<p>Kursi sofa untuk menunggu telah tersedia di depan loket penerimaan permohonan.</p>

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
24) Perlu ditambahkan loket penerimaan permohonan, penambahan petugas penerimaan jika suatu saat banyak pendaftaran permohonan	<p>Akan diupayakan untuk menambah loket penerimaan permohonan dan penambahan petugas penerimaan.</p> <p>Pendaftaran permohonan paling banyak pada saat PHPU. Dalam Hal ini, MK sudah membentuk gugus tugas yang akan bertugas untuk menangani PHPU Tahun 2024 dengan adanya petugas penerimaan (Admin Registrasi) sebanyak 18 orang dengan meja registrasi untuk pilpres sebanyak 2 meja, sedangkan untuk pileg terdapat 6 meja.</p>

2. Indeks Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara (Unit Penanggung jawab: Kapaniteraan, Biro HAK, Pustik)

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
1) Laman MK dapat tersedia di <i>Playstore</i>	Laman MK dengan nama “ <i>clickMK</i> ” sudah tersedia di <i>playstore</i> sejak tahun 2018 dan <i>appstore</i> sejak tahun 2019.
2) Aplikasi MK seperti Simpel dapat tersedia di <i>Playstore</i>	Aplikasi-aplikasi yang bersifat internal tidak bisa disediakan di <i>playstore</i> atau <i>appstore</i> . Untuk aplikasi yang bersifat eksternal, sudah disediakan di <i>playstore</i> , ex. Aplikasi “Kegiatan”.
3) Peningkatan kecepatan akses	Telah dilakukan peremajaan infrastruktur dan peningkatan <i>bandwidth</i> .

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
4) Semoga makin cepat dan lebih memaksimal waktu agar tidak terlalu sering sidang <i>offline</i> malam hari	Akan diupayakan untuk perbaikan jadwal sidang menjadi lebih optimal, efektif, dan efisien.
5) 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	<p>Penambahan komputer dan petugas registrasi perkara sudah ditambahkan, khususnya dalam rangka penanganan perkara PHPU.</p> <p>Panduan berperkara, maupun informasi lainnya terksit kewenangan MK, dapat diakses secara <i>online</i> melalui laman MK (mkri.id).</p>
6) Hanya permasalahan sinyal, mungkin kekuatan <i>wifi</i> -nya perlu lebih diperkuat lagi	Kami sampaikan bahwa di MK telah ditingkatkan <i>bandwidth</i> dari 700Mbps menjadi 1 Gbps serta menambah <i>Access point</i> di seluruh ruang kerja pegawai serta ruangan-ruangan yang digunakan untuk fasilitas publik di lingkungan MK. Namun demikian memerlukan informasi di area mana yang perlu diperkuat lagi.
7) Secara keseluruhan sudah memadai dalam pelayanan, namun tentunya diharapkan selalu mengevaluasi demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat	Telah dilakukan evaluasi secara rutin untuk peningkatan layanan.
8) 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	Tanda terima sementara sudah tidak diterbitkan lagi karena waktu pelayanan petugas permohonan dibuat <i>shift</i> .
9) Bahwa dalam pemberian informasi untuk libur dan informasi untuk kami upload data harus disampaikan <i>deadline</i> berkas dengan tidak lupa menuliskan hari yang dihitung dalam pengajuan berkas	Jam layanan normal jam 8 sampai jam 3 akan di umumkan di laman.
10) Waktu pendaftaran permohonan terlalu cepat, kalau boleh 1 Minggu sesudah putusan KPU, baik di tingkat pusat maupun di daerah	Tenggang waktu pengajuan permohonan telah diatur dalam Undang-Undang.

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
11) Lebih ditingkatkan dan sosialisasi lagi bagi pengguna yang berperkara	Akan diupayakan dalam peningkatan sosialisasi bagi para pihak. Saat ini, sosialisasi terkait Pancasila dan Konstitusi telah dilakukan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi MK. Segala informasi terkait panduan dalam berperkara di MK dapat diakses secara <i>online</i> melalui laman MK (mkri.id).
12) Mempertahankan pelayanan petugas yang ramah, menambah fasilitas di ruang tunggu seperti komputer untuk pengajuan <i>online</i> .	Telah difasilitasi pengajuan <i>online</i> melalui pojok digital. Petugas akan diberi bimbingan agar lebih baik dan ramah dalam melayani para pihak.
13) Pelayanan sistem informasi sangat baik tapi alangkah baiknya jika informasi perkara di MK dalam bentuk tabel atau matriks yang memudahkan dalam referensi informasi modernitas Perundang-Undangan baik secara tahunan atau tema perkara dalam format yang mudah bagi pengguna	Laman MK sudah ada fitur pencarian perkara sehingga informasi perkara dapat di maksimalkan dengan mencari melalui fitur tersebut.
14) Diwaspadai adanya Broker Perkara gentayangan di luar mengatasnamakan Hakim atau Panitera MK yang dapat mengurus Perkara	Untuk mengantisipasi untuk mengunggah permohonan awal, permohonan perbaikan dan permohonan yang diregistrasi.
15) Tolong berikan tutorial dalam bentuk video sehingga masyarakat yang awam dengan teknologi dapat mengerti, dalam tahapan mengajukan permohonan perkara PUU.	Akan diusulkan untuk menayangkan tutorial video dalam tata cara pengajuan permohonan.
16) Pelayanan secara <i>online</i> perlu menambahkan fitur-fitur yang mempermudah proses pengajuan permohonan dan lain lain	Layanan pengajuan permohonan secara <i>online</i> telah dilengkapi fiturnya.
17) Perlu ada petugas pemandu dalam permohonan online seperti di BPJS	Mengusulkan adanya asistensi pemandu permohonan <i>online</i> dari tim IT yang disampaikan oleh petugas konsultasi (konsultan).

Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
18) Meningkatkan aplikasi yang <i>user friendly</i>	Aplikasi yang dibangun dan dikembangkan baik eksternal maupun internal, sudah mengimplementasikan prinsip <i>user friendly</i> mudah digunakan serta sudah tersedia <i>manual book</i> , contohnya aplikasi SIMPEL yang digunakan untuk mengajukan permohonan <i>online</i> .