



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

AREA 6

**PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

iv. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan

- a. Telah dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap 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 Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 2024
 2. Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 2024
 3. Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 2023
 4. Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei IKM 2023
- 



LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI



KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI

2024



Jln. Medan Merdeka Barat No.6 Jakarta Pusat 10110



www.mkri.id



021-23329000



LAPORAN

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



MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA

PERIODE JULI 2024



BAB I

KUESIONER SURVEI

1. Variabel Survei

Variabel Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 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




L A P O R A N

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

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 PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TA 2024 PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI	
<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>	
<p>Jenis Pelayanan yang diterima</p>	<input type="checkbox"/> Layanan Data, Pengelolaan Infrastruktur, Jaringan, dan Komunikasi
<p>Nama Lengkap</p>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<p>Nomor Telepon</p>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<p>Email</p>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<p>Jenis Kelamin</p>	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
<p>Umur</p>	<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
<p>Pendidikan Terakhir</p>	<input type="checkbox"/> SD ke bawah <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA



L A P O R A N

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

	<input type="checkbox"/> D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> D-4/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/Wirausaha <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	
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	





MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN

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

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	
U9	Pemberian pelayanan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, apakah dikenakan tarif/biaya ?	Ya		Tidak		
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 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 lamda 3,841)

N = Populasi sebanyak 60

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

d = 0,05

Sehingga dari perhitungan di atas, jumlah responden minimal yang harus diperoleh adalah 53 responden.

B. Metode Pencacahan

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

C. 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.



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	53	100%
	Total	53	100%

2. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar **3.604**, dengan predikat **Sangat Baik**. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Unsur Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

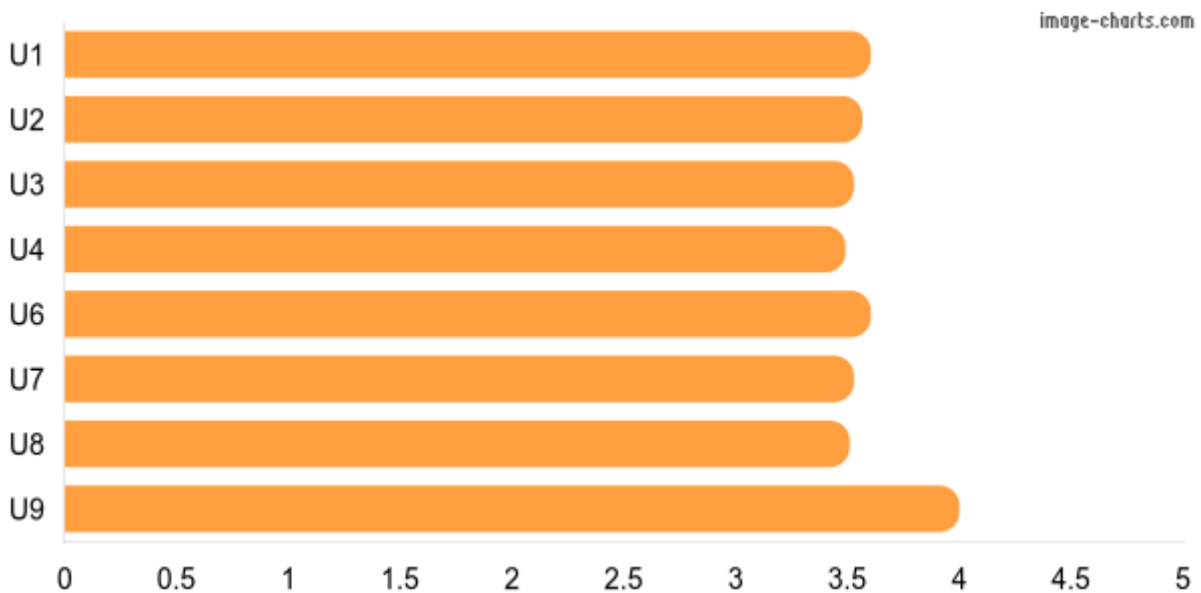
No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Informasi pelayanan	3,604	Sangat Baik
2	U2. Persyaratan pelayanan	3,566	Sangat Baik
3	U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,528	Baik
4	U4. Waktu penyelesaian pelayanan	3,491	Baik
5	U6. Sarana dan prasarana	3,604	Sangat Baik



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

6	U7. Kecepatan respon pelayanan	3,528	Baik
7	U8. Konsultasi dan pengaduan	3,509	Baik
8	U9. Tarif/biaya pelayanan	4	Sangat Baik
	Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	3,604	Sangat Baik
	Nilai Konversi	90,09	Sangat Baik

Nilai unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Grafik Unsur Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

3. Pembahasan Unsur

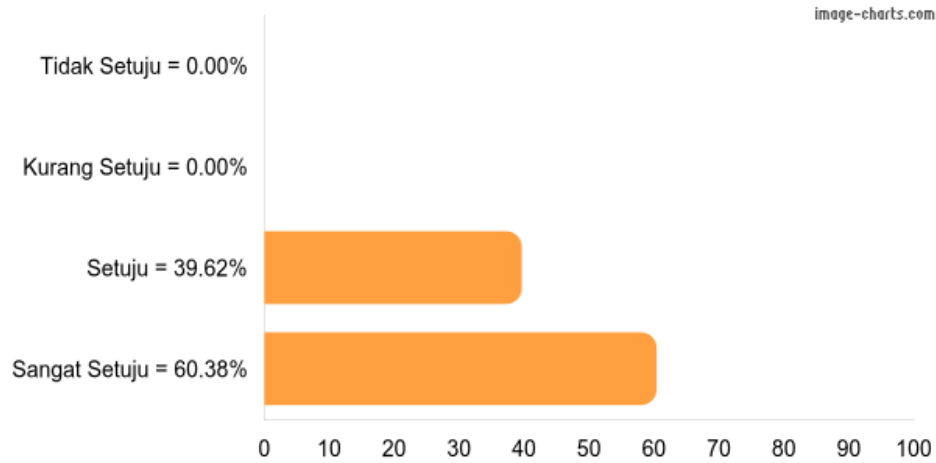
Unsur yang dipakai dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui predikat kualitas pelayanan pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Berikut adalah pembahasan mengenai jumlah persentase persepsi responden di setiap unsur:

3.1. U1. Informasi pelayanan



LAPORAN

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



Gambar 2. Grafik Unsur Informasi pelayanan

Tabel 2. Persentase Responden pada Unsur Informasi pelayanan

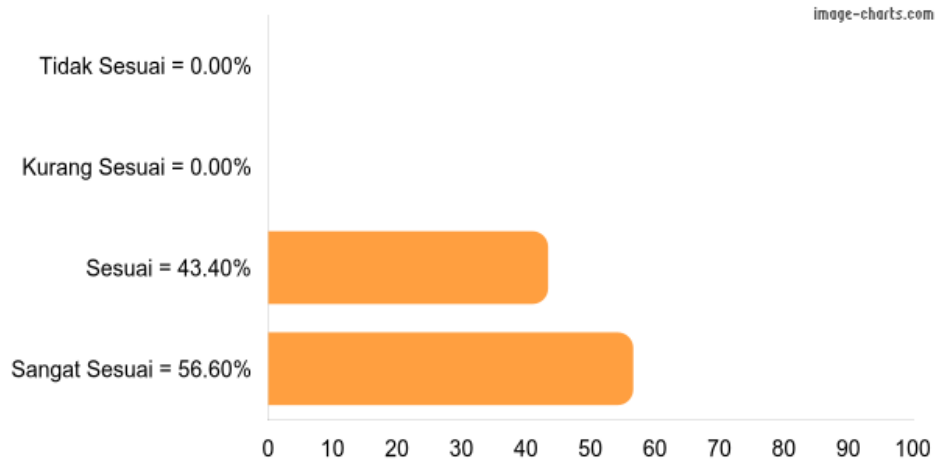
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	0	0,00 %
3	Setuju	21	39,62 %
4	Sangat Setuju	32	60,38 %
	TOTAL	53	100%

3.2. U2. Persyaratan pelayanan



L A P O R A N

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



Gambar 3. Grafik Unsur Persyaratan pelayanan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan pelayanan

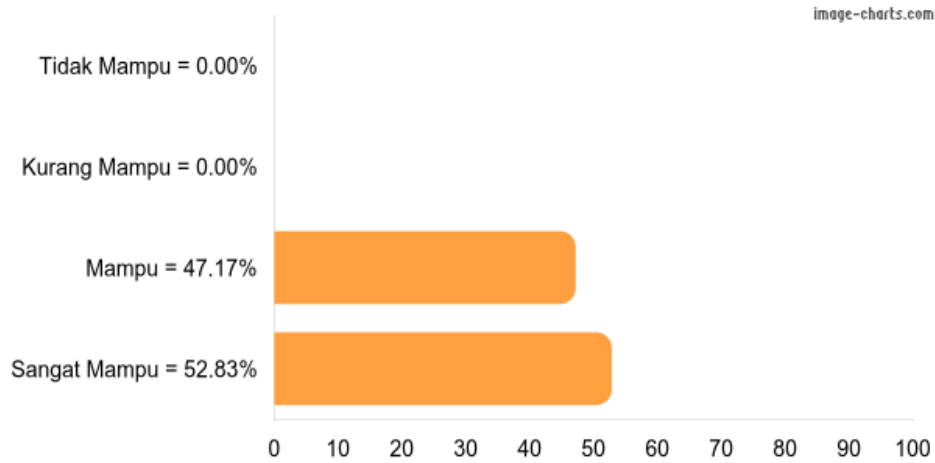
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	23	43,40 %
4	Sangat Sesuai	30	56,60 %
	TOTAL	53	100%

3.3. U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur



L A P O R A N

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



Gambar 4. Grafik Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

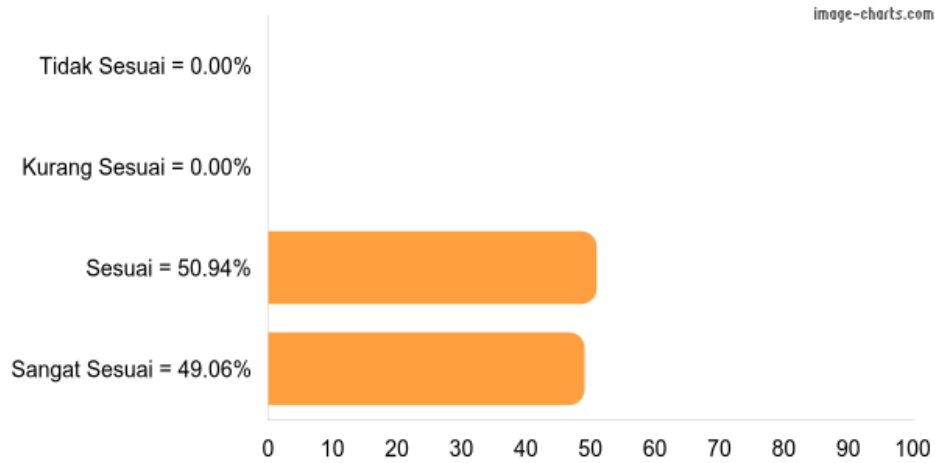
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0,00 %
2	Kurang Mampu	0	0,00 %
3	Mampu	25	47,17 %
4	Sangat Mampu	28	52,83 %
	TOTAL	53	100%

3.4. U4. Waktu penyelesaian pelayanan



LAPORAN

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



Gambar 5. Grafik Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

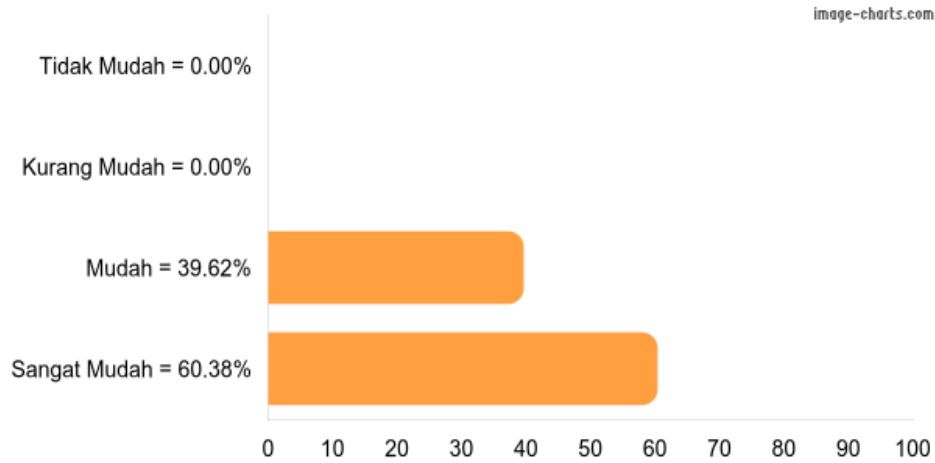
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	27	50,94 %
4	Sangat Sesuai	26	49,06 %
	TOTAL	53	100%

3.5. U6. Sarana dan prasarana



L A P O R A N

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



Gambar 6. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan prasarana

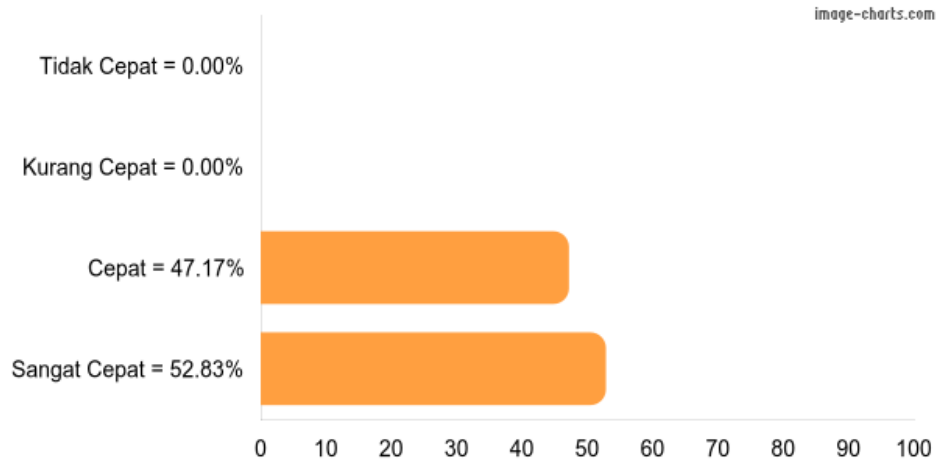
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	21	39,62 %
4	Sangat Mudah	32	60,38 %
	TOTAL	53	100%

3.6. U7. Kecepatan respon pelayanan



LAPORAN

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



Gambar 7. Grafik Unsur Kecepatan respon pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Kecepatan respon pelayanan

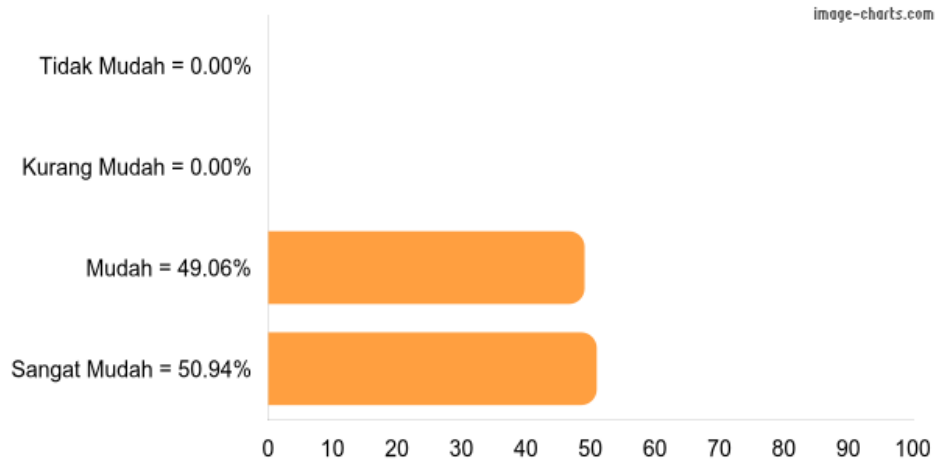
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0,00 %
2	Kurang Cepat	0	0,00 %
3	Cepat	25	47,17 %
4	Sangat Cepat	28	52,83 %
	TOTAL	53	100%

3.7. U8. Konsultasi dan pengaduan



LAPORAN

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



Gambar 8. Grafik Unsur Konsultasi dan pengaduan

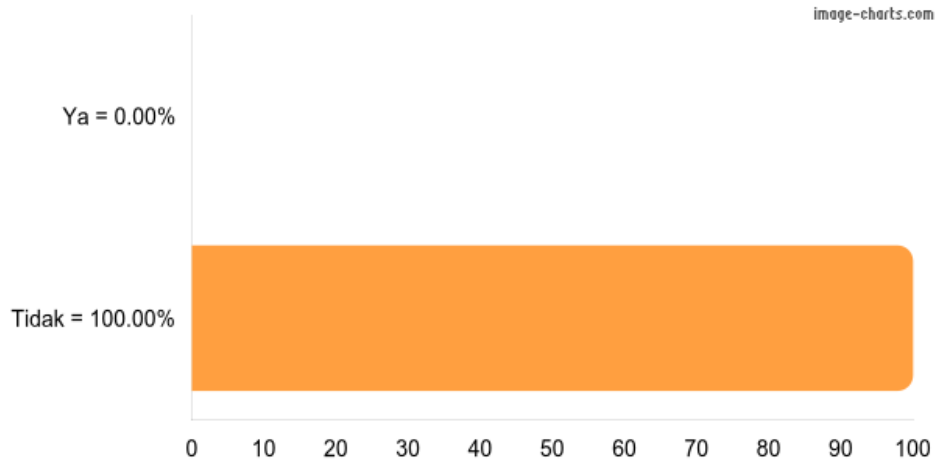
Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Konsultasi dan pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	26	49,06 %
4	Sangat Mudah	27	50,94 %
	TOTAL	53	100%

3.8. U9. 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 9. Persentase Responden pada Unsur Tarif/biaya pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Ya	0	0,00 %
2	Tidak	53	100,00 %
	TOTAL	53	100%

4. Saran Responden

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

No	Saran
1	inovasi berikutnya sangat di tunggu
2	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat memberikan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa tentang ilmu hukum beracara dan sidang



LAPORAN

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

3	Tingkatkan terus pelayanan dg sebaik baiknya dengan segala kemudahan akses untuk menciptakan kepuasan pelayanan yg maksimal, sukses terus.
4	Pelayanan dipertahankan jika perlu ditingkatkan
5	Ssmoga semakin maju
6	Tingkatkan pelayanan untuk selalu lebih baik
7	semoga jujur amanah
8	Lebih di tingkat kan untuk kualitas pelayanan
9	Petlu dukungan jaringan internet dengan kecepatan akses yang lebih cepat karena sering adanya gangguan internet
10	Tidak ada saran , semuanya sudah bagus
11	Kami sudah merasa sangat terbantuan dengan keberadaan fasilitas yang diberikan
12	Terus dioptimalkan
13	Sangat baik, hasil survei semoga menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan
14	Perbaiki jaringan bagi wilayah Indonesia Timur
15	Tingkatkan lagi pelayanan berbasis mobile
16	sudah sangat bagus, dipertahankan.
17	Terus ditingkatkan pelayanannya
18	Sangat membantu
19	Sukses dan maju terus Mahkamah Konsitutusi
20	Semoga lebih baik kedepannya dan lebih transparan



LAPORAN

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

21	Tetaplah menjadi yang terdepan
22	Berikan selalu layanan terbaik
23	Tingkatkan terus pelayanan demi kepuasan masyarakat
24	pelayanan dengan teknologi informasi sangat mempermudah seseorang utk mendapatkan informasi digital
25	Sudah sangat baik, mohon d pertahan dan terus d tingkatkan...
26	Untuk pelayanan informasi dan teknologi di saat ini sangat di butuhkan relevansi dan kecekatan dalam memberikan informasi sangat mudah dan cepat,hal ini sudah memudahkan dalam pencapaian informasi dengan teknologi yang diberikan oleh media mahkamah konstitusi segala bidang kepada masyarakat.
27	Ok
28	Sangat baik dan sangat membantu
29	Untuk Pusat Pelayanan Informasi dan Teknologi Mahkamah Konstitusi tetaplah memberikan pelayanan yang terbaik dalam mengedukasi dan membangun negeri
30	semoga lebih baik lagi.
31	Sudah sangat memadai dan baik
32	Lanjutkan dan tingkatkan
33	Semoga Kualitas pelayanannya dapat dipertahankan, dan kedepan semakin ditingkatkan.
34	Semoga dengan layanan ini lebih memudahkan dalam memberikan pelayanan yang terbaik
35	Pertahankan kualitas kinerja
36	Bisa ditingkatkan unt yang lebih baik



L A P O R A N

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

37	Ditingkatkan lagi
38	Pelayanan sudah cukup baik
39	Akan lebih baik jika ada pengarahan dan diskusi bersama pengelolaan bantuan sarana smartboard atau flat panel display secara berkala, sebagai media sharing pengelolaan bantuan sarana yang lebih optimal.
40	Tetap dipertahankan dan dikembangkan lagi
41	Pelayanan sudah sangat maksimal mohon di pertahankan
42	Sudah cukup bagus dan baik

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

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

- Unsur** : U4. Waktu penyelesaian pelayanan
- Faktor-faktor yang mempengaruhi** :
1. Sumber Daya Manusia/Pegawai Pusat TIK terbatas dikarenakan banyaknya kegiatan seperti persidangan dan pendampingan kegiatan unit lain baik di kantor maupun di luar kantor sehingga respon untuk penanganan pelayanan kurang cepat
 2. Peralatan pendukung ICT untuk penanganan pelayanan masih belum memadai
 3. Kompetensi pegawai Pusat TIK belum merata
- Rencana tindak lanjut** :
1. Setiap unit kerja memberikan perencanaan kegiatan ke Pusat TIK agar Pusat TIK dapat membuat perencanaan penugasan pegawai Pusat TIK
 2. Menyediakan peralatan pendukung ICT untuk penanganan pelayanan
 3. Memberikan pelatihan/bimbingan teknis kepada pegawai Pusat TIK agar kompetensi pegawai Pusat TIK merata
- Waktu** : August 2024
- Penanggung jawab** : Seluruh pegawai Pusat TIK





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



LAPORAN

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

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

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



L A P O R A N

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

Responden 16	Laki-Laki	36 - 45 th	D-4/S-1	Lainnya
Responden 17	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 18	Laki-Laki	36 - 45 th	D-4/S-1	Lainnya
Responden 19	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 20	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 21	Laki-Laki	26 - 35 th	D-4/S-1	Lainnya
Responden 22	Laki-Laki	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 23	Laki-Laki	36 - 45 th	D1-D2-D3	Lainnya
Responden 24	Laki-Laki	26 - 35 th	D-4/S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 25	Perempuan	26 - 35 th	D-4/S-1	Pegawai Swasta
Responden 26	Perempuan	26 - 35 th	D-4/S-1	Pegawai Swasta
Responden 27	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 28	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 29	Laki-Laki	36 - 45 th	D-4/S-1	Pegawai Swasta
Responden 30	Perempuan	36 - 45 th	D-4/S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 31	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 32	Laki-Laki	36 - 45 th	D-4/S-1	Lainnya
Responden 33	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 34	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 35	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Lainnya



L A P O R A N

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

Responden 36	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 37	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 38	Laki-Laki	46 - 55 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta
Responden 39	Laki-Laki	36 - 45 th	D-4/S-1	Lainnya
Responden 40	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 41	Laki-Laki	26 - 35 th	D-4/S-1	Pegawai Swasta
Responden 42	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 43	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 44	Laki-Laki	46 - 55 th	SMA	PNS/TNI/Polri
Responden 45	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 46	Laki-Laki	46 - 55 th	D-4/S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 47	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 48	Laki-Laki	46 - 55 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta
Responden 49	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 50	Laki-Laki	36 - 45 th	D-4/S-1	Pegawai Swasta
Responden 51	Perempuan	26 - 35 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 52	Laki-Laki	36 - 45 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta
Responden 53	Laki-Laki	26 - 35 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta

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



B. Capture Aplikasi Survei



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Dalam rangka mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara memberikan pendapat kami sampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi - tingginya.

IKUT SURVEI

C. Link Akses Hasil Survei

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

<https://spkp.surveiku.com/validasi-sertifikat/6eee4ec6-1dde-4228-aab1-591e01cc18ed>



Kepala Pusat Teknologi Informasi
dan Komunikasi,
Sigit Purnomo





BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

"We must learn from
the Indonesian Constitutional Court
in term of technology implementation
because times have changed."

*Prof. Dr. Anne SANDERS, M.Jur.
(Professor of the University of Bielefeld, Germany)*

Quotes disampaikan dalam
Justice and Court Administration Session,
European Group of Public Administration (EGPA) Conference
di Queen's University Belfast,
the United Kingdom, 13 September 2019



officialMKRI



Mahkamah Konstitusi RI



Mahkamah Konstitusi RI



officialMKRI



mahkamahkonstitusi



mkri.id



officialMKRI

**KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**

JL. Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110

Telp. 021-23529000 Fax: 021-3520177

email: office@mkri.id





LAPORAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI



KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI

2024



Jln. Medan Merdeka Barat No.6 Jakarta Pusat 10110



www.mkri.id



021-23329000



LAPORAN

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA

PERIODE JULI 2024



BAB I

KUESIONER SURVEI

1. Variabel Survei

Variabel Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) meliputi:

1. Diskriminasi pelayanan

Petugas memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.

2. Kecurangan pelayanan

Petugas memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

3. Menerima imbalan dan/atau gratifikasi

Petugas menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transportasi, rokok, kopi, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transportasi, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.

4. Pungutan liar

Petugas melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb)

5. Percaloan

Praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai)


2. Kuesioner Survei

Kuesioner yang digunakan dalam pelaksanaan survei adalah sebagai berikut:



LAPORAN

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

 <p>MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA</p>	<p>SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI TAHUN 2024 PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI</p>
<p>Dalam rangka mengukur indeks persepsi anti korupsi, 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>	
<p>Jenis Pelayanan yang diterima</p>	<p><input type="checkbox"/> Layanan Data, Pengelolaan Infrastruktur, Jaringan, dan Komunikasi</p>
<p>Nama Lengkap</p>	
<p>Nomor Telepon</p>	
<p>Email</p>	
<p>Jenis Kelamin</p>	<p><input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan</p>
<p>Umur</p>	<p><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</p>
<p>Pendidikan Terakhir</p>	<p><input type="checkbox"/> SD ke bawah <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> D4/S-1 <input type="checkbox"/> S-2 ke atas</p>
<p>Pekerjaan Utama</p>	<p><input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Wiraswasta/Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> Lainnya</p>



L A P O R A N

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI

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	Tidak ada diskriminasi pelayanan yang diberikan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
U2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
U3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
U4	Tidak ada pungutan liar (pungli) di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
U5	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	

SARAN :

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



BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden adalah seluruh pihak yang pernah mendapatkan pelayanan di unit ini. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 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 lamda 3,841)

N = Populasi sebanyak 50

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

d = 0,05

Sehingga dari perhitungan di atas, jumlah responden minimal yang harus diperoleh adalah 45 responden.

B. Metode Pencacahan

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

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode yang digunakan dalam pengolahan data dan analisis Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 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 Persepsi Anti Korupsi (SPAK):

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Layanan Data, Pengelolaan Infrastruktur, Jaringan, dan Komunikasi	48	100%
	Total	48	100%

2. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi mendapatkan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar **3.704**, dengan predikat **Sangat Baik**. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Unsur Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

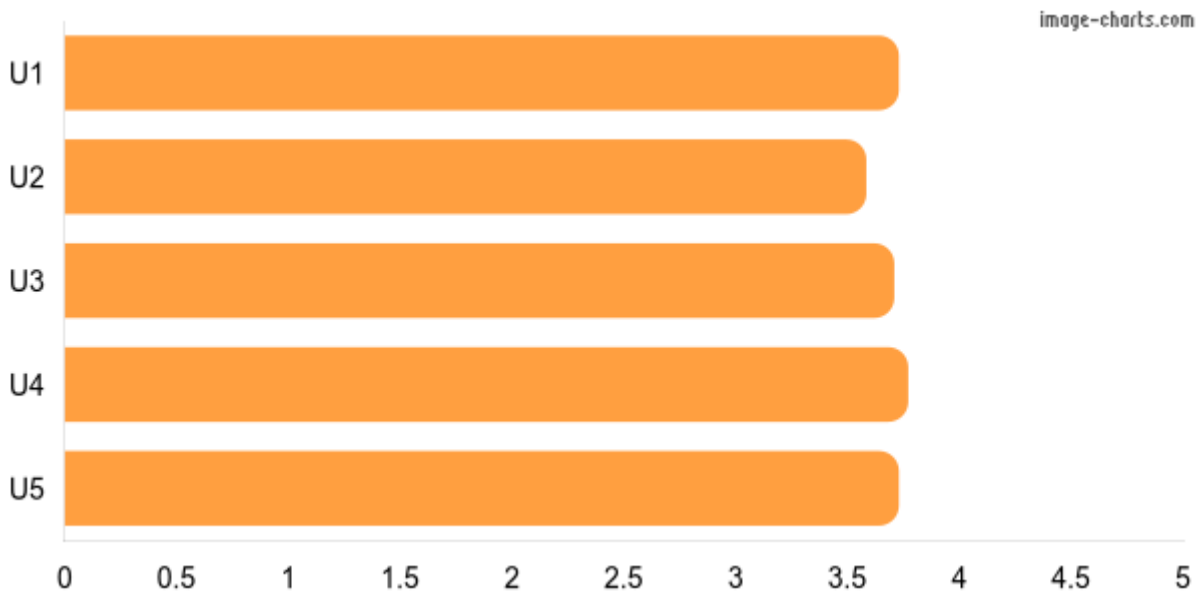
No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Diskriminasi pelayanan	3,729	Sangat Baik
2	U2. Kecurangan pelayanan	3,583	Sangat Baik
3	U3. Menerima imbalan dan/atau gratifikasi	3,708	Sangat Baik
4	U4. Pungutan liar	3,771	Sangat Baik
5	U5. Percaloan	3,729	Sangat Baik



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi	3,704	Sangat Baik
Nilai Konversi	92,6	Sangat Baik

Nilai unsur Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Grafik Unsur Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

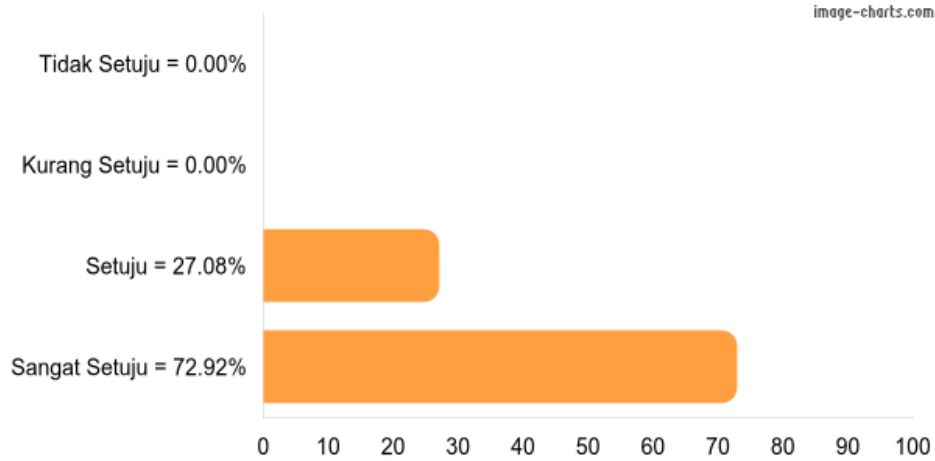
3. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui predikat anti korupsi pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Berikut adalah pembahasan mengenai jumlah persentase persepsi responden di setiap unsur:

3.1. U1. Diskriminasi pelayanan



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 2. Grafik Unsur Diskriminasi pelayanan

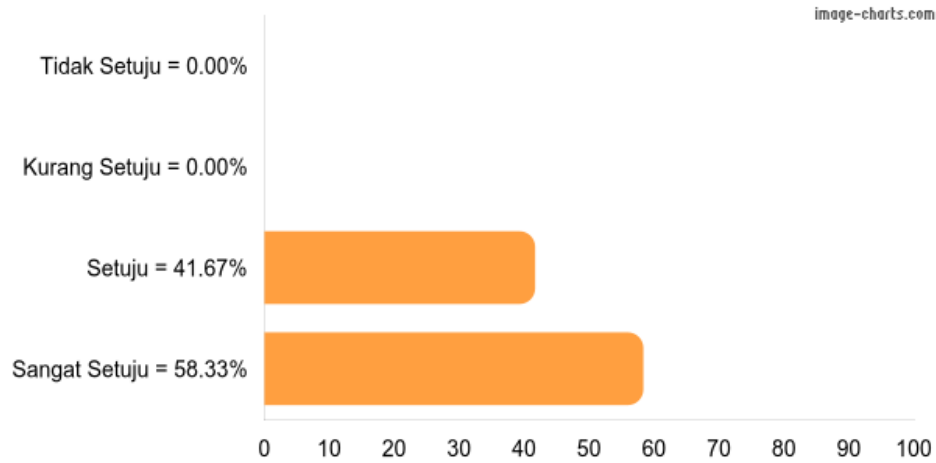
Tabel 2. Persentase Responden pada Unsur Diskriminasi pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	0	0,00 %
3	Setuju	13	27,08 %
4	Sangat Setuju	35	72,92 %
	TOTAL	48	100 %

3.2. U2. Kecurangan pelayanan



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 3. Grafik Unsur Kecurangan pelayanan

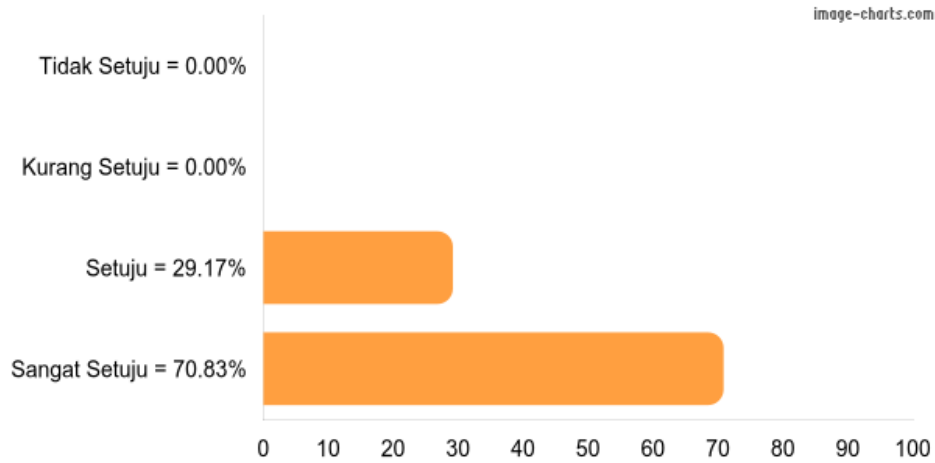
Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Kecurangan pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	0	0,00 %
3	Setuju	20	41,67 %
4	Sangat Setuju	28	58,33 %
	TOTAL	48	100 %

3.3. U3. Menerima imbalan dan/atau gratifikasi



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 4. Grafik Unsur Menerima imbalan dan/atau gratifikasi

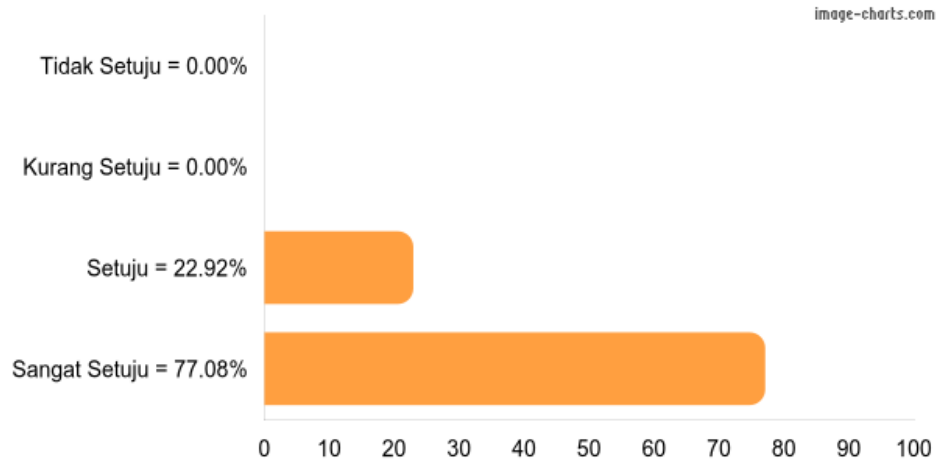
Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Menerima imbalan dan/atau gratifikasi

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	0	0,00 %
3	Setuju	14	29,17 %
4	Sangat Setuju	34	70,83 %
	TOTAL	48	100 %

3.4. U4. Pungutan liar



LAPORAN
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 5. Grafik Unsur Pungutan liar

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Pungutan liar

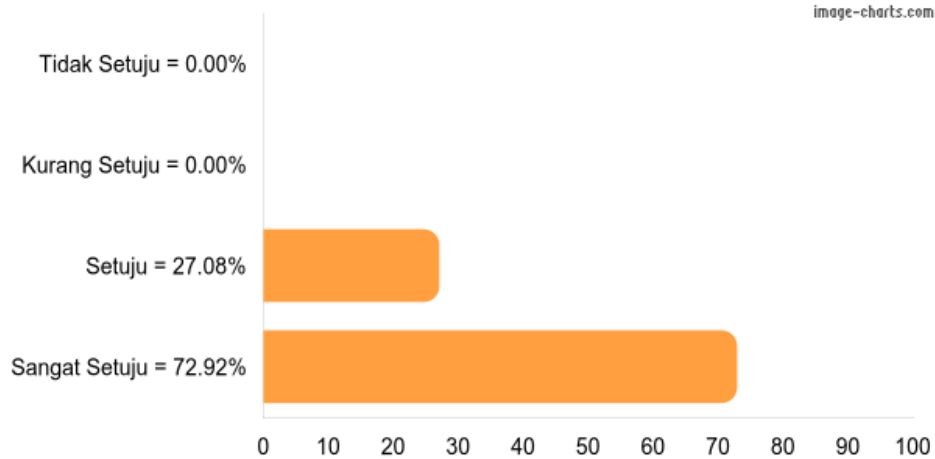
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	0	0,00 %
3	Setuju	11	22,92 %
4	Sangat Setuju	37	77,08 %
	TOTAL	48	100 %

3.5. U5. Percaloan



L A P O R A N

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Gambar 6. Grafik Unsur Percaloan

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Percaloan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	0	0,00 %
3	Setuju	13	27,08 %
4	Sangat Setuju	35	72,92 %
	TOTAL	48	100 %

4. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai berikut:

No	Saran
1	Pelayan TIK is the best dan anti korupsi, luar biasa.



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

2	TIK sudah sangat sesuai dengan Marwah MKRI, tetap pertahankan dan tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
3	Mantap, semoga semakin menjadi contoh kedepannya
4	Pertahankan komitmen untuk selalu lebih baik
5	Sudah baik
6	Tidak ada saran atau kritikan, semuanya sangat baik
7	Pelayanan yang diberikan Mahkamah Konstitusi sangat baik, dan mudah diakses
8	Semuanya sudah bagus, karena update informasi dan komunikasi selalu terbangun lewat grub, sehingga semuanya bisa tahu secara bersama
9	Pemberantasan korupsi terus digiatkan
10	TIK MK Keren
11	Tegas dan adil
12	sudah sangat bagus, dipertahankan
13	Membantu dalam penyediaan data dan sangat bersih dari segala kecurangan dan percaloan
14	Lebih di tingkatkan untuk performasi kerjanya
15	Berikan selalu layanan terbaik
16	sesuai prosedur
17	Dalam persepsi anti Korupsi tidak ada hal yang menyimpang, semoga selalu terjaga dan tetap konsekuensi selalu terjaga.
18	Sangat baik dan terus dipertahankan
19	Tetaplah melayani dengan memberikan yang terbaik bagi negeri



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

20	Harus terus dipelihara pelayanan profesional dan tidak twndenaius
21	Tetapkan komitmen anti korupsi
22	Lanjutkan serta tingkatkan pelayanan
23	Mohon dipertahankan dan lebih d tingkatkan pelayanan yang sudah baik...
24	Korupsi dan segala bentuk derivasinya harus menjadi komitmen bersama utk dicegah dan diberantas.
25	Berikan pelayanan terbaik
26	Pertahankan Zona Bebas Korupsi yang telah dijaga
27	ditingkatkan
28	Sudah cukup baik dalam pelayanan
29	Di pertahankan dan ditingkatkan lagi
30	Agar diadakan diskusi dan pengarahan berkala bagi kampus atau instansi yang menerima bantuan smartboard, untuk media sharing dan optimalisasi penggunaan sarana tersebut.
31	Hasil survei ini semoga dapat bermanfaat
32	Semoga ke depannya menjadi lebih baik dan bersinergitas
33	Tidak ada pungutan apapun dalam pelaksanaan kegiatan selama ini dan pelayanan yang sangat baik
34	Sudah cukup bagus

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil dari Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Unsur : U2. Kecurangan pelayanan



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

- Faktor-faktor yang mempengaruhi** : Pihak ketiga selalu mencari celah mempengaruhi pegawai Pusat TIK agar menerima pemberian dari mereka
- Rencana tindak lanjut** : Pusat TIK agar selalu memberikan sosialisasi anti korupsi dan gratifikasi serta budaya kerja di Pusat TIK
- Waktu** : July 2024
- Penanggung jawab** : Seluruh pegawai Pusat TIK



LAPORAN
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Waktu Isi
Responden 1	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	05-07-2024
Responden 2	Laki-Laki	36 - 45 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	05-07-2024
Responden 3	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	05-07-2024
Responden 4	Laki-Laki	36 - 45 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	05-07-2024
Responden 5	Laki-Laki	36 - 45 th	D4/S-1	PNS/TNI/Polri	06-07-2024
Responden 6	Perempuan	36 - 45 th	D4/S-1	Pegawai Swasta	06-07-2024
Responden 7	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	06-07-2024
Responden 8	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	06-07-2024
Responden 9	Laki-Laki	26 - 35 th	SMA	Lainnya	06-07-2024
Responden 10	Laki-Laki	36 - 45 th	D4/S-1	Lainnya	06-07-2024



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Responden 11	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	06-07-2024
Responden 12	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya	06-07-2024
Responden 13	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya	06-07-2024
Responden 14	Laki-Laki	36 - 45 th	D4/S-1	Lainnya	06-07-2024
Responden 15	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	06-07-2024
Responden 16	Laki-Laki	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	06-07-2024
Responden 17	Laki-Laki	26 - 35 th	D4/S-1	PNS/TNI/Polri	06-07-2024
Responden 18	Perempuan	26 - 35 th	D4/S-1	Pegawai Swasta	06-07-2024
Responden 19	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	06-07-2024
Responden 20	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	07-07-2024
Responden 21	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya	07-07-2024
Responden 22	Laki-Laki	36 - 45 th	D4/S-1	Pegawai Swasta	07-07-2024
Responden 23	Laki-Laki	36 - 45 th	D4/S-1	Lainnya	07-07-2024



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Responden 24	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Lainnya	07-07-2024
Responden 25	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya	07-07-2024
Responden 26	Laki-Laki	46 - 55 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	07-07-2024
Responden 27	Laki-Laki	36 - 45 th	D1-D2-D3	Lainnya	07-07-2024
Responden 28	Laki-Laki	26 - 35 th	D4/S-1	Lainnya	07-07-2024
Responden 29	Laki-Laki	36 - 45 th	D4/S-1	Lainnya	07-07-2024
Responden 30	Perempuan	36 - 45 th	D4/S-1	PNS/TNI/Polri	07-07-2024
Responden 31	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	07-07-2024
Responden 32	Laki-Laki	26 - 35 th	D4/S-1	Pegawai Swasta	07-07-2024
Responden 33	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	07-07-2024
Responden 34	Laki-Laki	36 - 45 th	SMA	PNS/TNI/Polri	07-07-2024
Responden 35	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	07-07-2024
Responden 36	Laki-Laki	46 - 55 th	SMA	PNS/TNI/Polri	08-07-2024



L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Responden 37	Laki-Laki	46 - 55 th	D4/S-1	PNS/TNI/Polri	08-07-2024
Responden 38	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Lainnya	08-07-2024
Responden 39	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	08-07-2024
Responden 40	Laki-Laki	46 - 55 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	08-07-2024
Responden 41	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	08-07-2024
Responden 42	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	08-07-2024
Responden 43	Laki-Laki	36 - 45 th	D4/S-1	Pegawai Swasta	08-07-2024
Responden 44	Perempuan	26 - 35 th	SMA	Pegawai Swasta	08-07-2024
Responden 45	Perempuan	26 - 35 th	D4/S-1	Pegawai Swasta	08-07-2024
Responden 46	Laki-Laki	36 - 45 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	09-07-2024
Responden 47	Laki-Laki	26 - 35 th	D4/S-1	Pegawai Swasta	09-07-2024
Responden 48	Laki-Laki	26 - 35 th	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	10-07-2024

*** 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://spak.surveiku.com/validasi-sertifikat/19ebf99a-d93d-4ab4-88c0-a253237f7116>



Kepala Pusat Teknologi Informasi
dan Komunikasi,
Sigit Purnomo



Digital Signature
mk-1721977535240712101254



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

"We must learn from
the Indonesian Constitutional Court
in term of technology implementation
because times have changed."

*Prof. Dr. Anne SANDERS, M.Jur.
(Professor of the University of Bielefeld, Germany)*

Quotes disampaikan dalam
Justice and Court Administration Session,
European Group of Public Administration (EGPA) Conference
di Queen's University Belfast,
the United Kingdom, 13 September 2019



officialMKRI



Mahkamah Konstitusi RI



Mahkamah Konstitusi RI



officialMKRI



mahkamahkonstitusi



mkri.id



officialMKRI

**KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**

JL. Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110

Telp. 021-23529000 Fax: 021-3520177

email: office@mkri.id





**MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA**

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



 Jl. Medan Merdeka Barat 6, Jakarta

 (021) 23529000

 www.mko.id

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



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




**SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI**

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/annotasi 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 keramahaan 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.



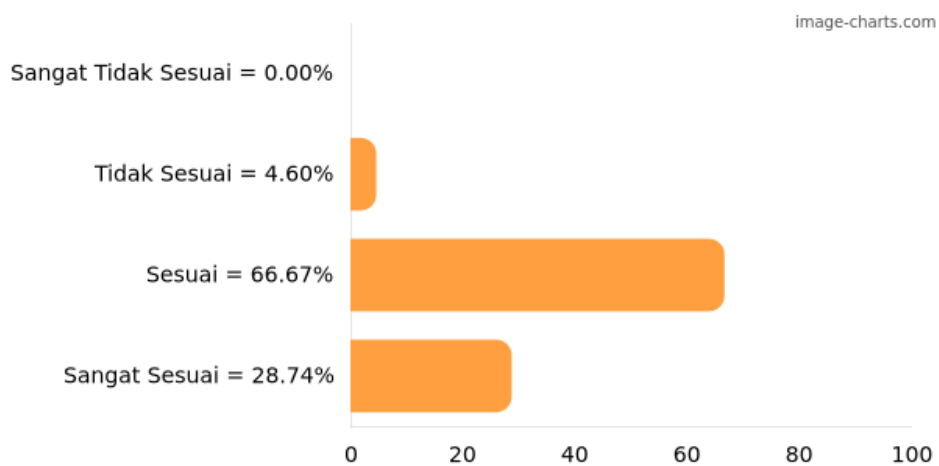


Gambar 1. Grafik Unsur Mahkamah Konstitusi

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



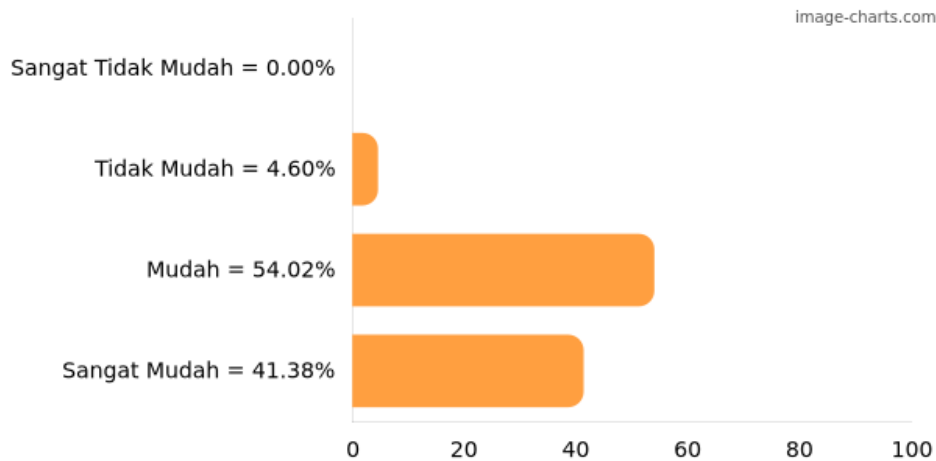
Gambar 2. Grafik Unsur Kesesuaian Persyaratan penerimaan permohonan



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

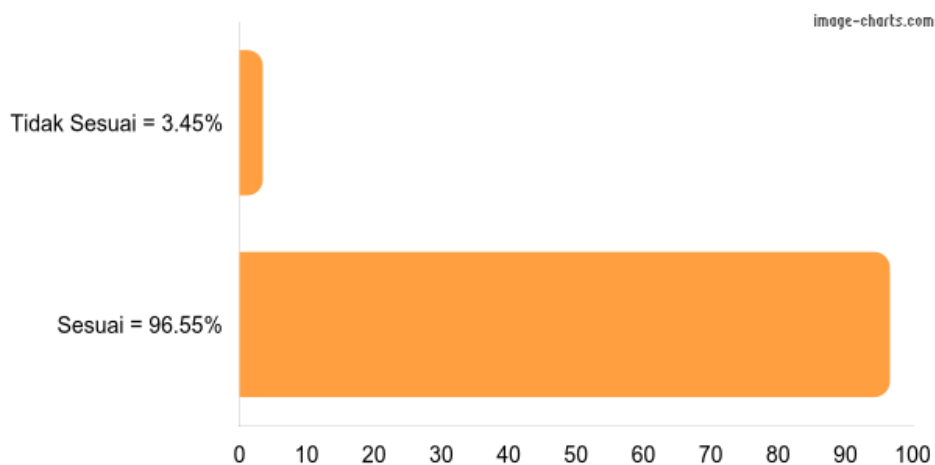
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Tidak Mudah	4	4,60 %
3	Mudah	47	54,02 %



LAPORAN
SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI

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

3.3. U3. Kesesuaian penyampaian salinan permohonan



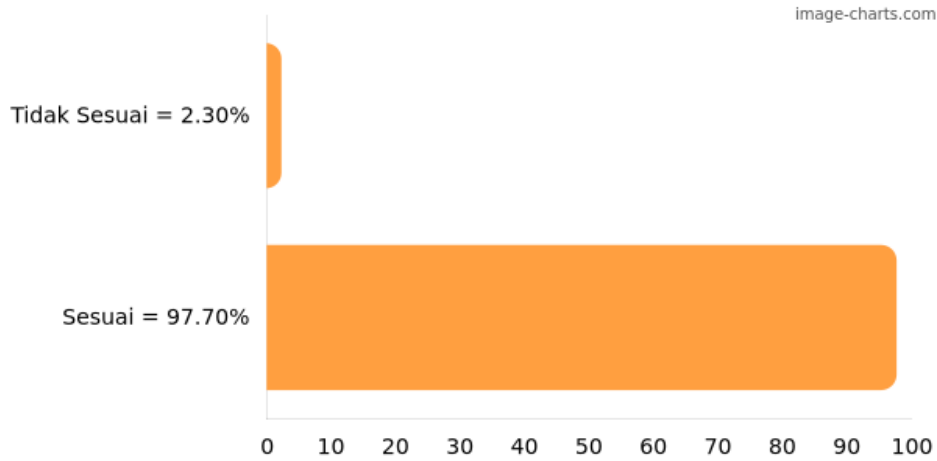
Gambar 4. Grafik Unsur Kesesuaian penyampaian salinan permohonan

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

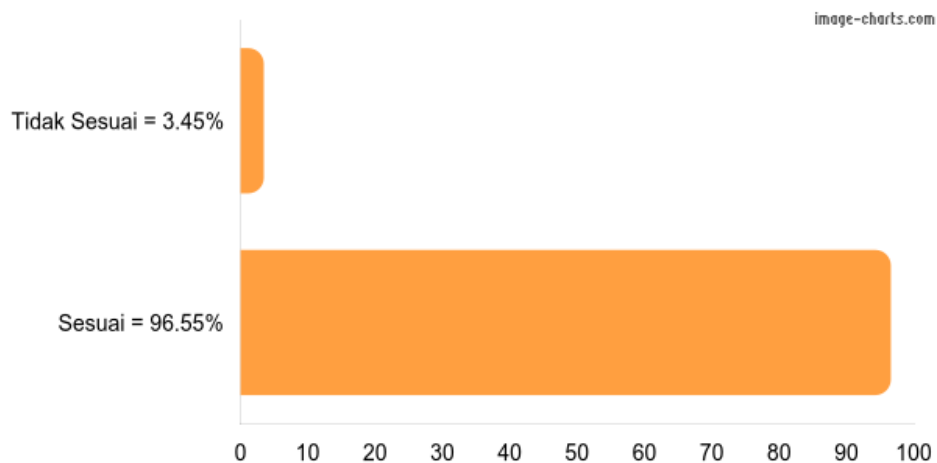


Gambar 5. Grafik Unsur Kesesuaian penyampaian panggilan sidang

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



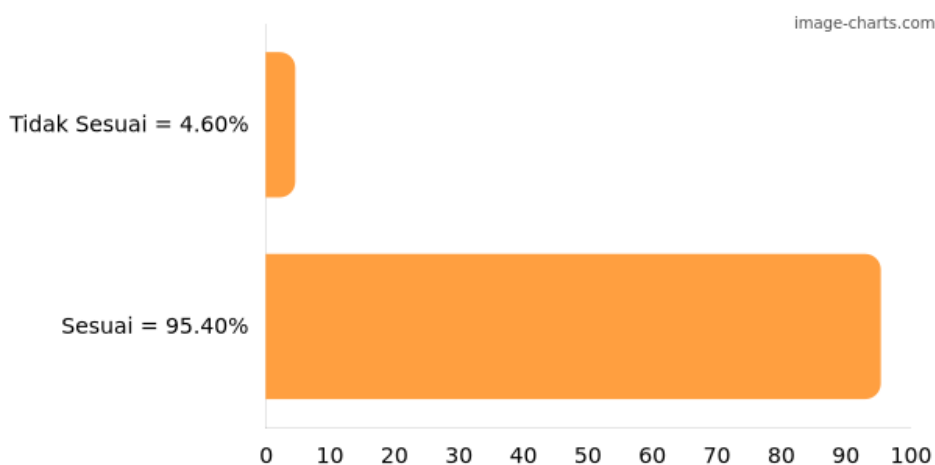
Gambar 6. Grafik Unsur Kesesuaian penyampaian dokumen perkara



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



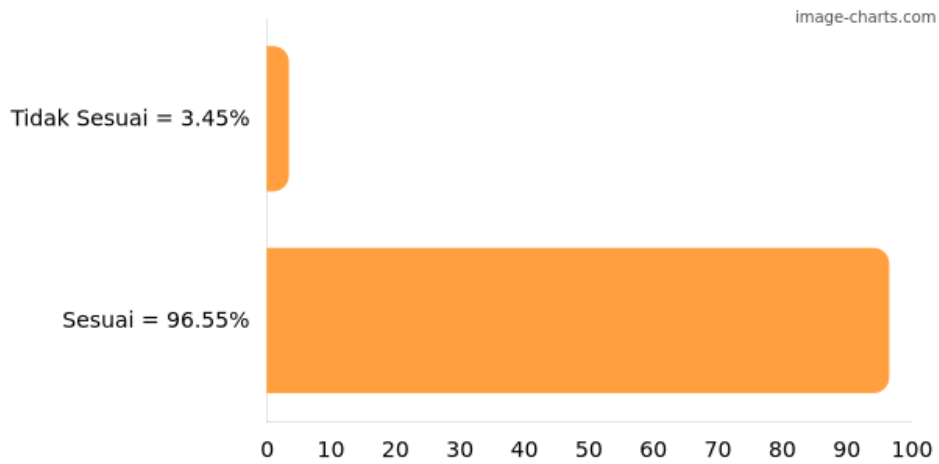
Gambar 7. Grafik Unsur Kesesuaian penyampaian salinan putusan

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

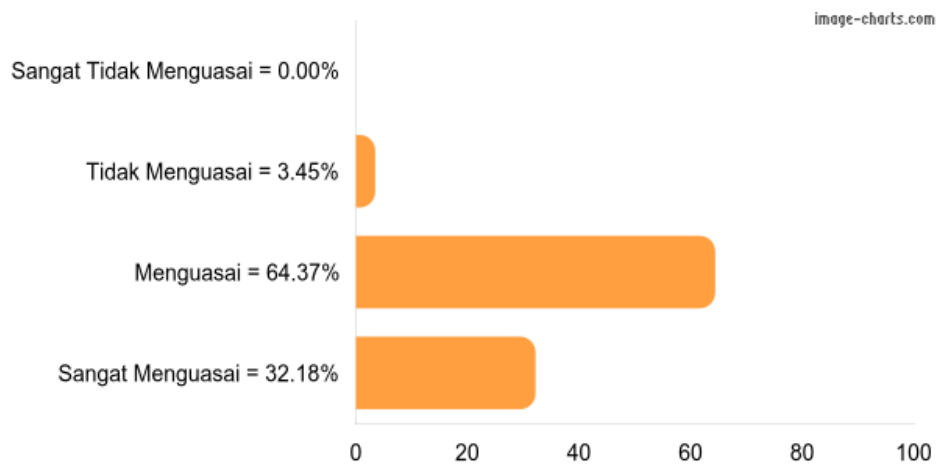


Gambar 8. Grafik Unsur Kemudahan memperoleh informasi putusan

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



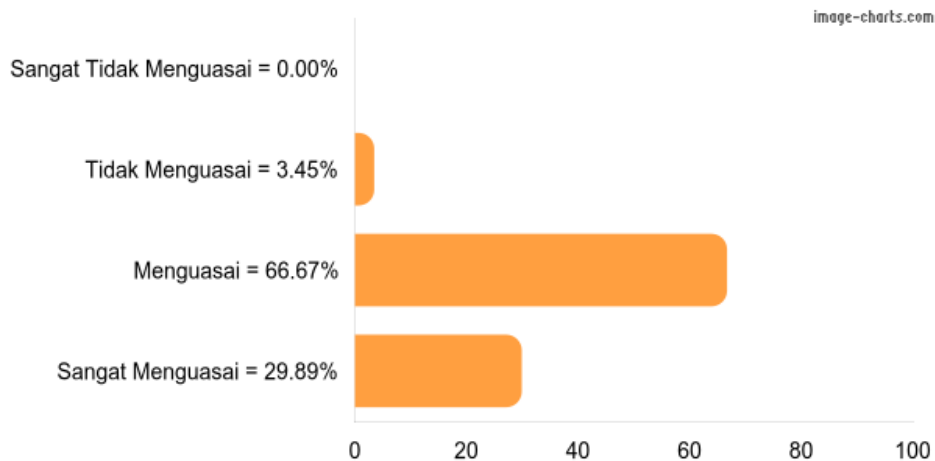
Gambar 9. Grafik Unsur Kemampuan Petugas dalam melayani konsultasi



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

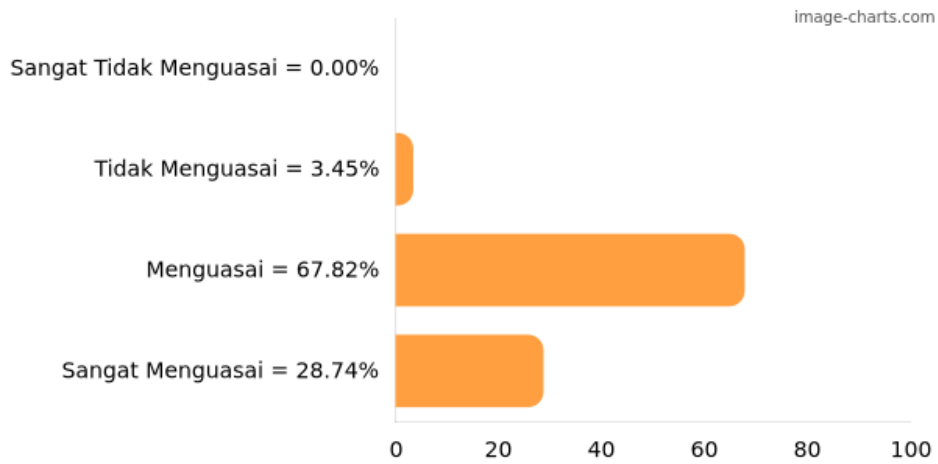
Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Kemampuan Petugas dalam melayani permohonan dan menjelaskan hukum acara MK

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



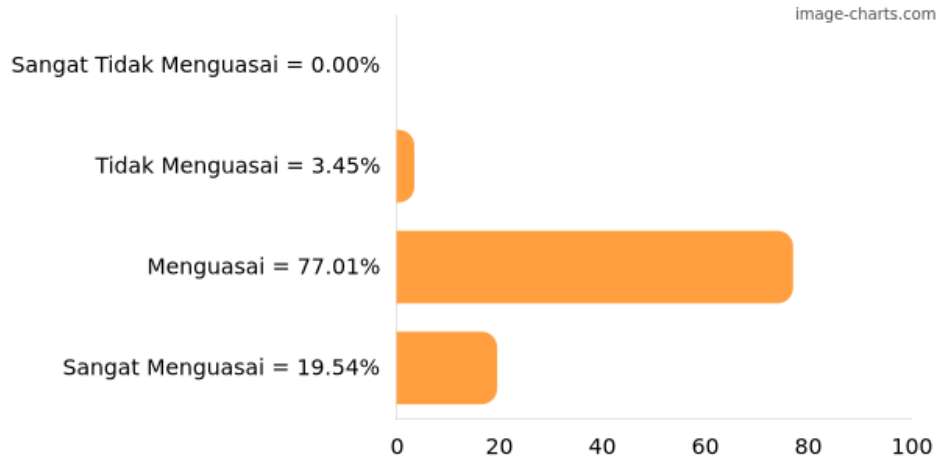
Gambar 11. Grafik Unsur Kemampuan Petugas dalam melayani persidangan

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



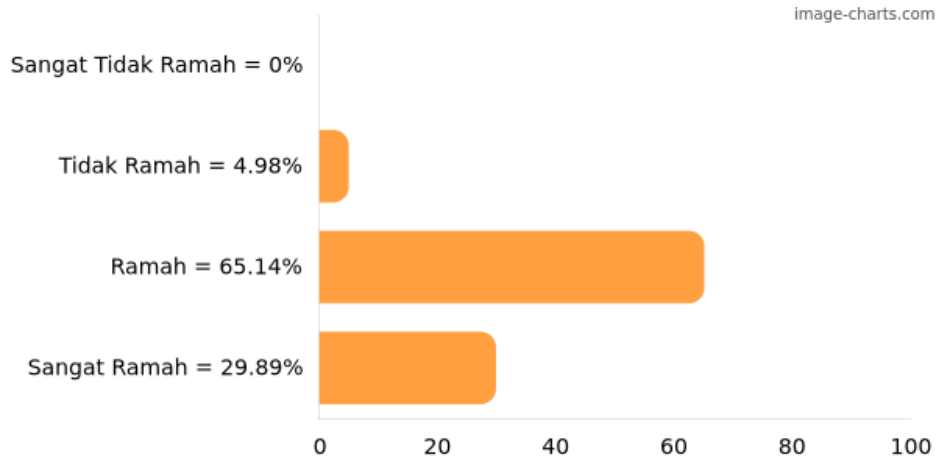
Gambar 12. Grafik Unsur Kemampuan petugas layanan putusan dan risalah sidang

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:

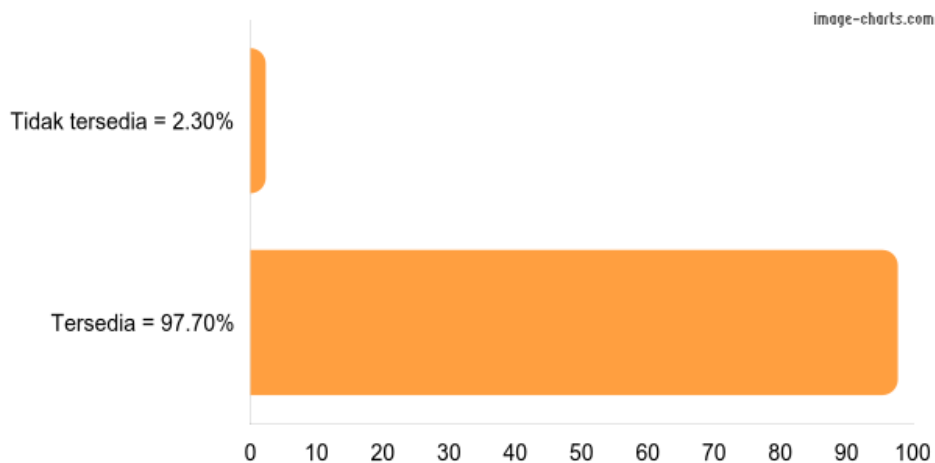
No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Ramah	0	0,00 %
2	Tidak Ramah	4	4,60 %
3	Ramah	58	66,67 %



LAPORAN
SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI

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

3.13. U13. Ketersediaan media penanganan pengaduan



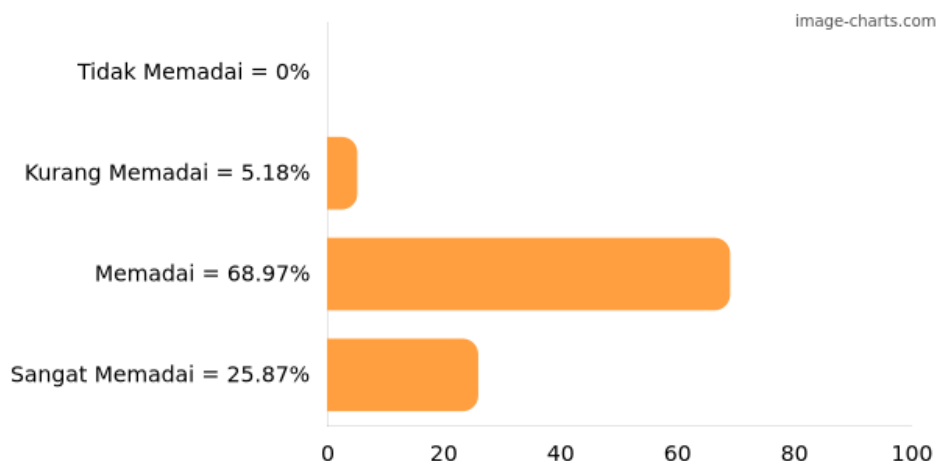
Gambar 14. Grafik Unsur Ketersediaan media penanganan pengaduan

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 %



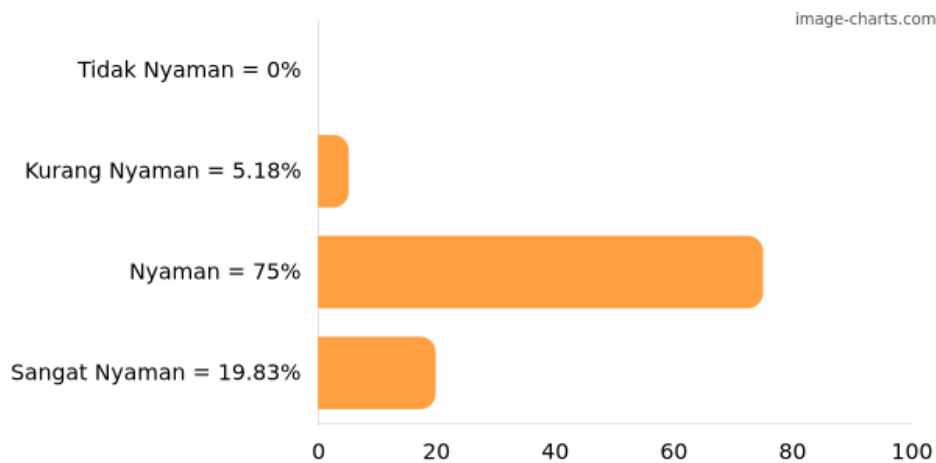
4	Sangat Memadai	22	25,29 %
	TOTAL	87	100 %

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 %



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.



L A P O R A N
SURVEI PELAYANAN PENANGANAN PERKARA
MAHKAMAH KONSTITUSI

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 di setiap daerah, agar memudahkan proses 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 konstitusi dapat disosialisasikan 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

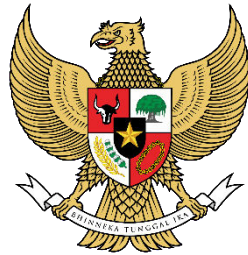
PENUTUP

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

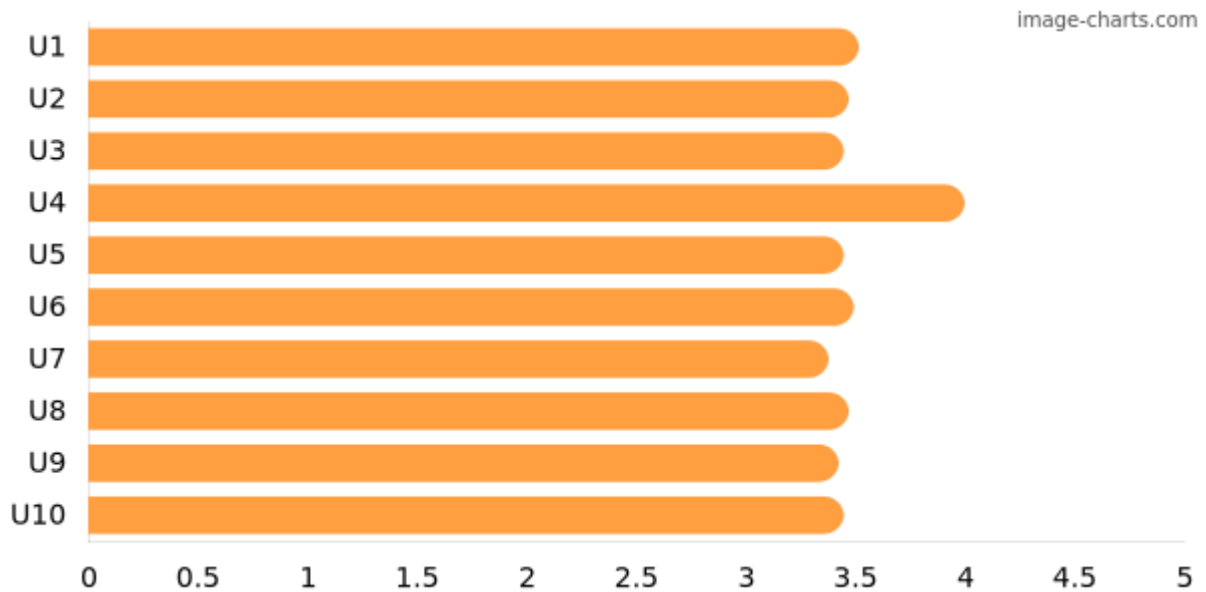
No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Kesesuaian persyaratan pengajuan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan	3,517	Baik
2	U2. Kemudahan mengakses sistem informasi dalam mengajukan permohonan perkara	3,471	Baik
3	U3. Kecepatan waktu pelayanan dalam mengajukan permohonan perkara	3,448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





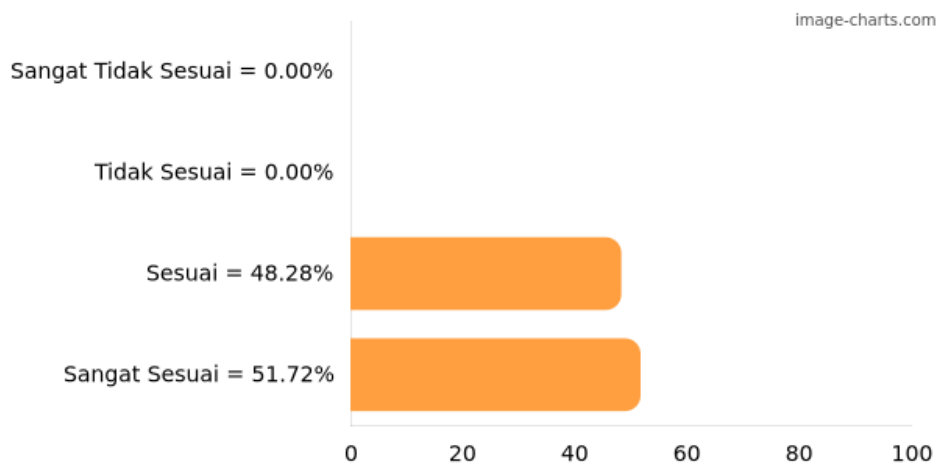
Gambar 1.

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.

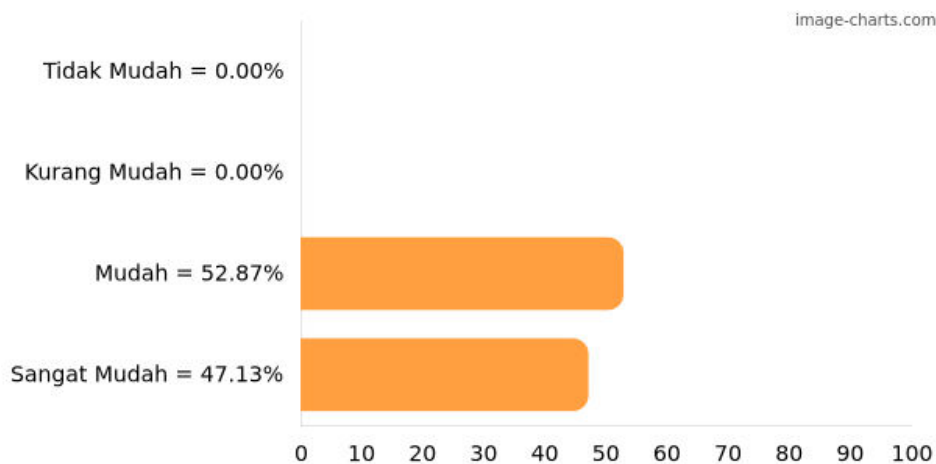
Grafik Unsur Kesesuaian persyaratan pengajuan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan

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

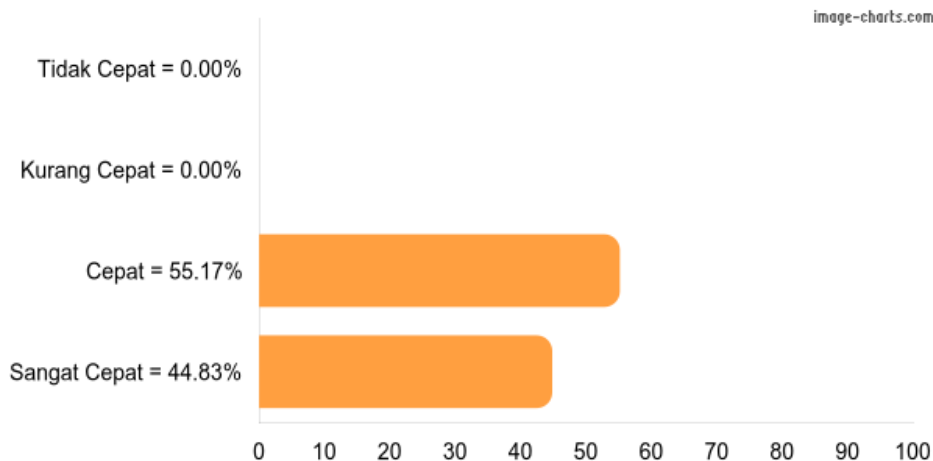


Tabel 3.

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

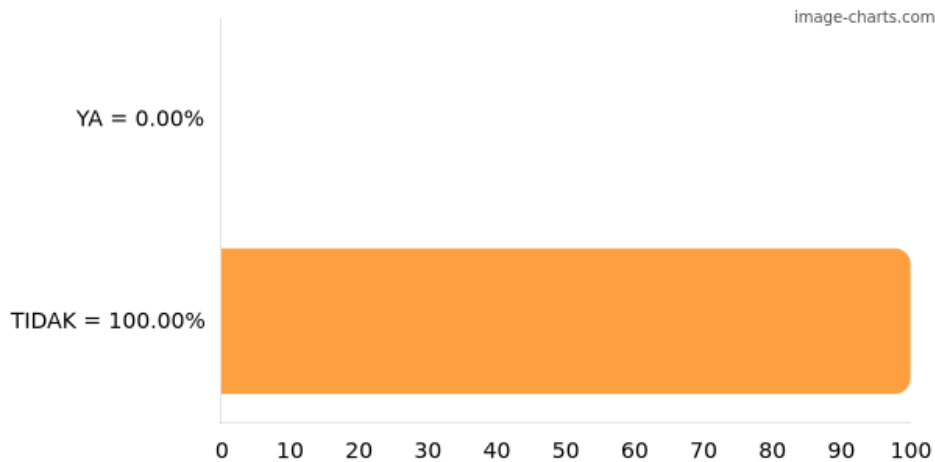
Tabel 4.

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

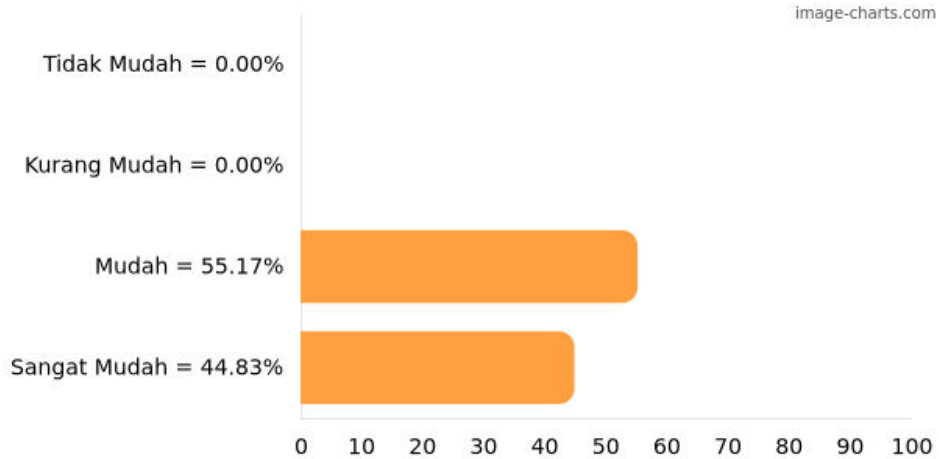
Tabel 5.

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

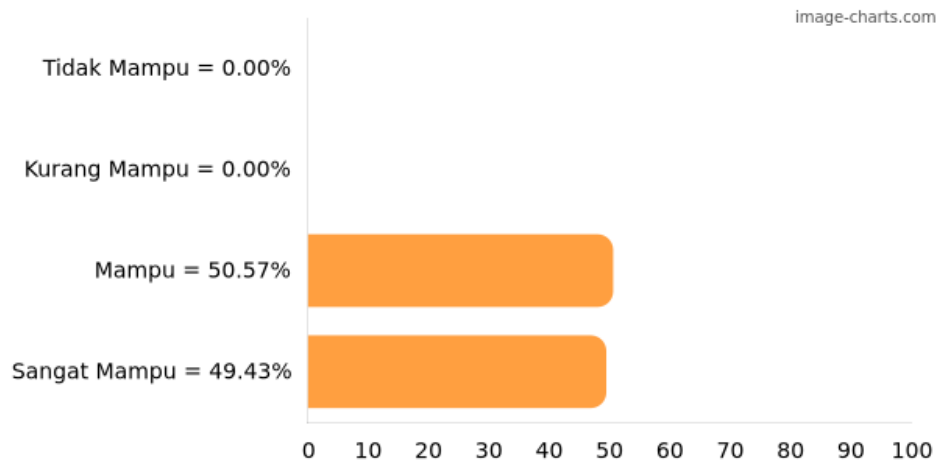
Tabel 6.

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

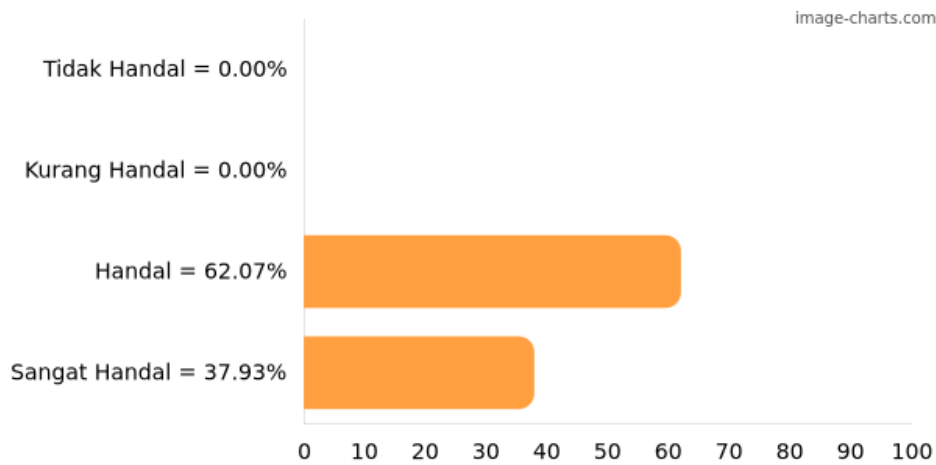
Tabel 7.

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

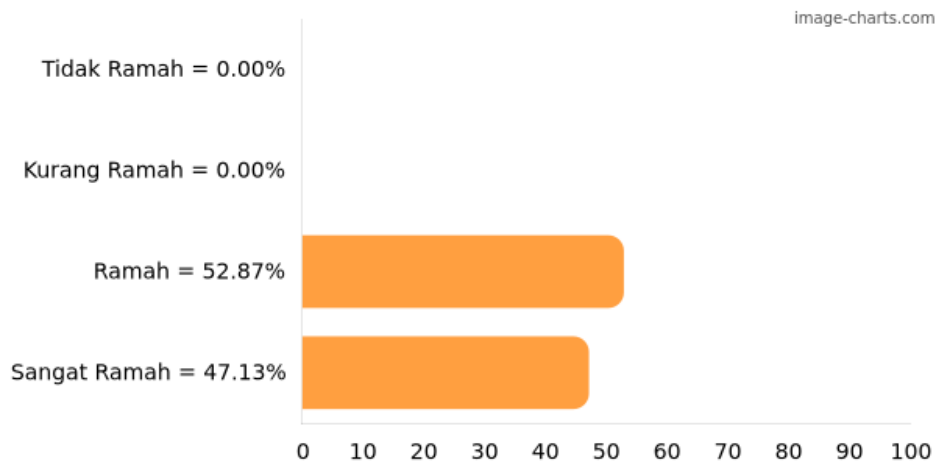
Tabel 8.

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

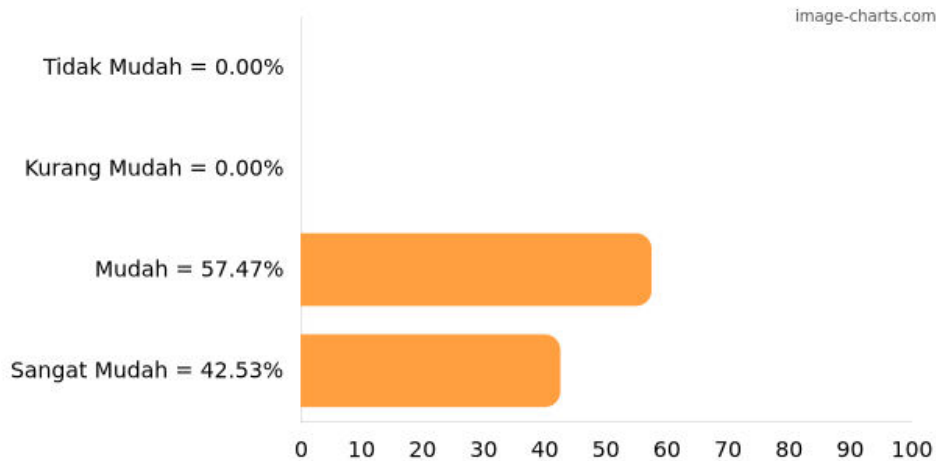
Tabel 9.

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

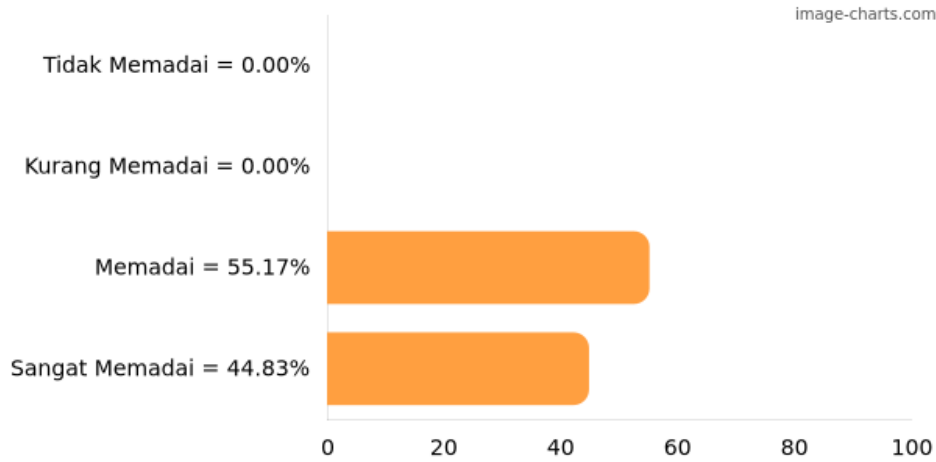
Tabel 10.

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



	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



	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

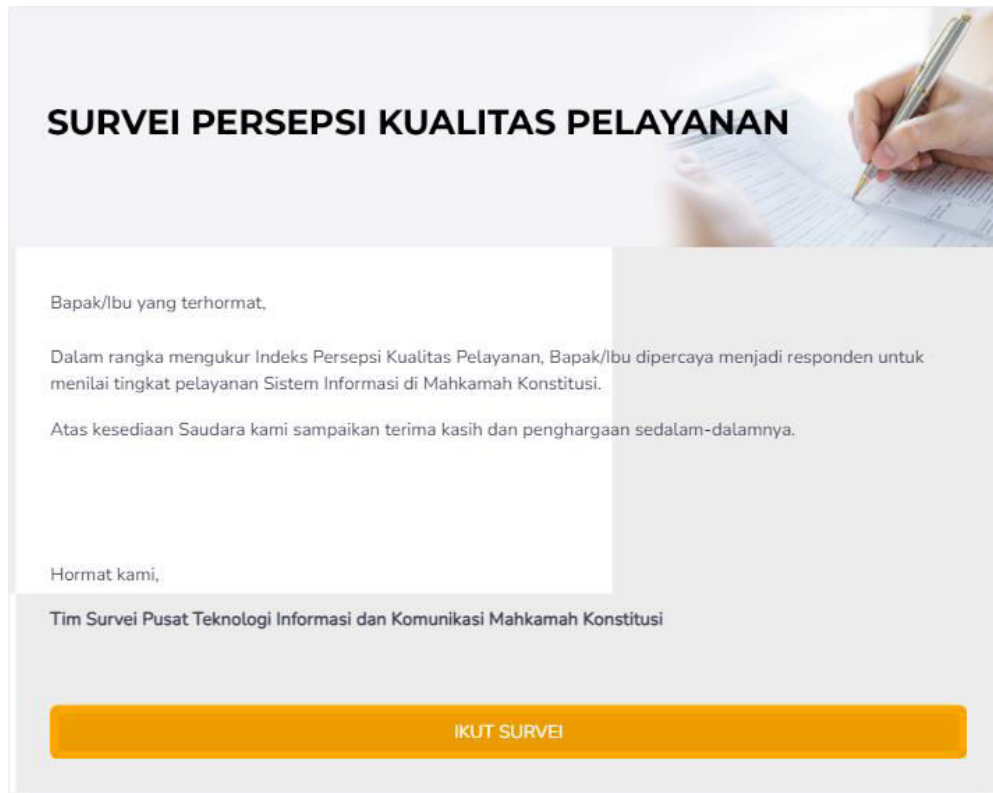
SURVEI PELAYANAN SISTEM INFORMASI MAHKAMAH KONSTITUSI TAHUN 2023

	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**





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.	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.
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	Kursi sofa untuk menunggu telah tersedia di depan loket penerimaan permohonan.

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 Perundangan-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> .