MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LEMBAR KERJA EVALUASI WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BEBAS MELAYANI (WBBM)

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

2022

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA
DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

2022

DAFTAR ISI

1. Laporan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi Tahun Anggaran 2021

2. Laporan Perkembangan Pelaksanaan Survei Eksternal Reformasi dan Zona Intergitas Tahun 2021

3. Laporan Survey Eksternal Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) dan Survey Internal Layanan Adminstrasi Umum MK Tahun 2021

4. Laporan Pembahasan Pelaksanaan Survei Eksternal RB dan ZI Tahun 2021

5. Bukti foto Survei Kepuasan Masyarakat Pelaksanaan Kunjungan Gedung Puskon MKRI

6. Bukti foto Survei Kepuasan Masyarakat Pelaksanaan Kunjungan Perpustakaan MKRI

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA
DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pelaksanaan reformasi birokrasi bermuara pada kualits pelayanan publik. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik, maka semakin tinggi pula indeks pemerintahan tersebut. Dalam pelaksanaan pemerintahan, good governance merupakan sebuah desain yang mengatur pelayanan publik terlepas dari tindak korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu pelayanan publik adalah bidang hukum yang meliputi hukum konstitusi, hukum pidanan, dan perdata. Mahkamah kosntitusi merupakan lembaga agung negara yang mengadili dalam hal pemerintahan.

Standar pelayanan pengadilan terdiri dari pelayanan perkara dan non-perkara. Standar pelayanan pengadilan juga mengamanatkan pembentukan standar pelayanan kepada satuan kerja yang lebih kecil untuk disesuaikan dengan karakteristik masing-masing, misalnya kondisi geografis dan karakteristik perkara. Terdapat beberapa aspek yang menjadi tolok ukur berhasilnya penyelenggaraan pelayanan publik, pertama, pengadilan akan memperoleh kepercayaan dan sipati positif dari publik setelah proses pengadian tersebut selesai dilakukan sesuai dengan asas-asas hukum yang berlaku. Kedua, masyarakat sebagai pelapor merasa puas terhadap pelayanan pengadilan, hal ini akan meningkatkan kualitas kredibel dan akuntabilitas pemerintahan dalam pelaksanaan hukum. Pelayanan publik di Indonesia akan menjadi layanan yang bersifat customeroriented dan akan selalu berbenah sesuai dengan tuntutan masyarakat. Evaluasi kinerja lembaga peradilan juga terus dilakukan agar pelaksanaan peradilan sesuai dengan asas-asas hukum dan berorientasi pada nilai.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia adalah diselenggarakannya survei pengukuran kinerja Mahkamah Konstitusi tahun 2021. Beberapa indikator kinerja yang diukur sesuai amanat Renstra Mahkamah Konstutusi tahun 2020-2024 meliputi 3 (tiga) ruang lingkup, diantaranya:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Survei pada variabel ini menggunakan responden eksternal yaitu para pihak yang pernah berperkara dan merasakan layanan Mahkamah Konstitusi.
2. Indeks Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi dengan menggunakan responden eksternal.
3. Indeks Kepuasan Pelayanan Perpustakaan Penelitian dan Pengkajian dengan menggunakan responden internal, yaitu para pegawai Mahkamah Konstitusi.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Permerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia Nomor: 006/PER/SET.MAHKAMAH KONSTITUSI/2011 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi;
8. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi yakni:

1. Mengukur kinerja di Mahkamah Konstitusi;
2. Mengidentifikasi dan menginventarisasi masukan untuk perbaikan kinerja pada data dan sistem informasi penanganan perkara, serta kebijakan di Mahkamah Konstitusi;
3. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Mahkamah Konsitusi.
4. Mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi umum dalam hal Penelitian Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan;
5. Memberikan rekomendasi perbaikan kinerja pada administrasi umum dalam hal Penelitian Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan.

1.4. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Pengukuran Kinerja pada Mahkamah Konstitusi ini akan menghasilkan keluaran sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup	Keluaran
1	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi
2	Indeks Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi	Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem Informasi Penanganan Perkara
3	Indeks Kepuasan Pelayanan Perpustakaan Penelitian dan Pengkajian	Tingkat Kepuasan Pegawai terhadap Layanan Penelitian Pengkajian Perkara dan Perpustakaan

3. Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita dengan skor 84,24
4. Kesesuaian isi berita dengan judul berita dengan skor 85,33
5. Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email dengan skor 85,33

5.3. Kepuasan Terhadap Pelayanan Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

Untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi, maka dilakukan Survei Pengukuran Kinerja. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pegawai, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja dari Mahkamah Konstitusi serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

5.3.1. Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan layanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada layanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada **tabel 5.3.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung layanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.3 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	**Dominasi**	
	Keterangan	**Persentase**
Umur	26-35 tahun	38,3%
Jenis Kelamin	Pria	57,5%
Pendidikan Terakhir	Strata 1	49,7%
Biro Tempat Bekerja	Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	18,6%

Jumlah dan karakteristik responden secara lengkap dapat dilihat di lampiran

5.3.2. Tingkat Kepuasan Pegawai

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Pegawai untuk pelayanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi **Tahun 2021** mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,360** atau konversi IKM sebesar **84,0.**

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dankinerja unit pelayanan:

Tabel 5.3 2 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5999	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman

perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pegawai, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh pelanggan dan kecepatan pelayanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pelanggan, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pelanggan.

No	Variabel Pelayanan	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
	Layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara		
1	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian	3.275	BAIK
2	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian	3.293	BAIK
3	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	3.299	BAIK
4	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	3.323	BAIK
5	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK	3.365	BAIK
6	Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK	3.341	BAIK
Nilai Indeks		3.316	BAIK
Nilai Konversi		82.9	BAIK
	Layanan Pengelolaan Perpustakaan		

7	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.299	BAIK
8	Kemudahan prosedur	3.365	BAIK
9	Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan	3.335	BAIK
10	Keberadaan Petugas Perpustakaan	3.365	BAIK
11	Kedisiplinan Petugas Perpustakaan	3.365	BAIK
12	Keadilan Petugas Perpustakaan	3.395	BAIK
13	Kesopanan Petugas Perpustakaan	3.467	BAIK
14	Keramahan Petugas Perpustakaan	3.455	BAIK
15	Kemampuan Petugas Perpustakaan	3.443	BAIK
16	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan	3.407	BAIK
17	Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas	3.365	BAIK
18	Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan	3.347	BAIK
19	Kondisi sarana prasarana Perpustakaan	3.335	BAIK
Nilai Indeks		3.380	BAIK
Nilai Konversi		84.5	BAIK
Rata-rata Nilai Indeks		3.360	BAIK
Rata-rata Nilai Konversi		84.0	BAIK

Berdasarkan Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan kinerja Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi sudah baik dengan indeks sebesar 3,360. Berdasarkan tabel dapat dijelaskan bahwa Kesopanan Petugas Perpustakaan mendapatkan penilaian indeks kepuasan paling tinggi. Sedangkan unsur Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK mendapatkan penilaian indeks kepuasan terendah. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

1. Layanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara

Penilaian Pelayanan Administrasi Umum Penelitian dan Pengkajian dapat dilihat dari tingkat pegawai Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Administrasi Umum Penelitian dan Pengkajian. Secara umum, Layanan Administrasi Umum Penelitian dan Pengkajian sudah **Baik** dengan nilai layanan **3,316**.

Tabel 5.3 3Penilaian Pelayanan Administrasi Umum Penelitian dan Pengkajian

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian	3.275	81.9	B	BAIK
2	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian	3.293	82.3	B	BAIK
3	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	3.299	82.5	B	BAIK
4	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	3.323	83.1	B	BAIK
5	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK	3.365	84.1	B	BAIK
6	Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK	3.341	83.5	B	BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA		**3.316**	**82.9**	**B**	**BAIK**

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa kemudahan mendapatkan informasi jurnal yang diterbitkan MK mendapatkan penilaian indeks kepuasan paling tinggi dikarenakan para pegawai MK merasa dapat dengan mudah mendapatkan jurnal-jurnal yang diterbitkan oleh MK. Sedangkan unsur kemudahan mendapatkan informasi kegiatan penulisan dan peluncuran buku yang diadakan oleh MK mendapatkan penilaian indeks kepuasan terendah karena pegawai MK menganggap kurang adanya sosialisasi terkait kegiatan tersebut.

Secara keseluruhan pegawai MK memberikan penilaian baik terhadap Pelayanan Penelitian dan Pengkajian. Namun terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara ini.

Alasan-alasan yang dikemukakan oleh responden berkaitan dengan layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara dapat dilihat pada Tabel

Tabel 5.3 4 Alasan Responden terhadap layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara

No	Unsur	Alasan	Persentase
1	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian	Kurang publikasi di dashboard dan sosialisasi internal.	2.2
2	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian	Perlu sosialisasi hasil penelitian tanpa bersifat segmented.	4,2
3	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisandan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	Kurangnya pemberitahuan dan informasi.	1,1
4	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	Undangan tidak menyeluruh kepada semuapegawai.	3,2
5	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK	Kurang tersosialisasikan.	4,3

a. Kemudahan mendapatkaninformasi Hasil Penelitian

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian di MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,275**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian di MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Kategori	Persentase
Kurang Puas	8.4
Puas	55.7
Sangat Puas	35.9
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,4%% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian di MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

b. Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,293**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.3 5 persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK

Kategori	Persentase
Kurang Puas	6.6
Puas	57.5
Sangat Puas	35.9
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,4%% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

c. Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,299**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 6,6%% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

Tabel 5.3 6 persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.2
Puas	61.7
Sangat Puas	34.1
Total	100.0

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 4,2% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

d. Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,323**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.3 7 persentase persepsi responden terhadap Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	60.5
Sangat Puas	35.9
Total	100.0

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

e. Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.3 8 persentase persepsi responden terhadap Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	56.3
Sangat Puas	40.1
Total	100.0

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

f. Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,341**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.3 9 persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.8
Puas	56.3
Sangat Puas	38.9
Total	100.0

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 4,8% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya

g. Opini Responden

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap Layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.3 10 masukan/opini/pendapat dari responden terhadap Layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara di Mahkamah Konstitusi

No.	Saran	Persentase
1.	Akses untuk mengetahui perkembangan penulisan karya ilmiah agarlebih dipermudah.	1,43%
2.	Pembuatan ringkasan singkat mengenai hasil penelitan agar dapatdipublikasikan oleh Humas melalui media sosial.	1,43%
3.	Mohon untuk diberikan informasi secara meluas terkait peluncuran buku serta buku-buku apa saja yang dapat dibaca/dikonsumsi setelah buku dipublikasikan oleh Sekretariat Mahkamah Konstitusi.	1,43%
4.	Apabila ada informasi mengenai penelitian, penulisan jurnal, penulisan buku, FGD, dan kuliah umum agar bisa diakses informasinya secaramudah dan terpercaya melalui SIKD ke seluruh pegawai (internal) yang berminat untuk turut serta dalam kegiatan tersebut.	1,43%
5.	Perlu meningkatkan penelitian yang terkait langsung dengan kewenangan MK dalam menangani perkara, sehingga hasilnya dapat digunakan secara langsung oleh Mahkamah Konstitusi.	1,43%
6.	Adanya evaluasi berkala kinerja peneliti, kocok ulang dengan mekanisme pengisian formasi by seleksi, bisa open recruitment atau berdasar karya-karya ilmiah yg dihasilkan.	1,43%
	TOTAL	8,57%

2. Layanan Perpustakaan

Penilaian Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan dapat dilihat dari tingkat pegawai Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Pengelolaan Perpustakaan. Secara umum, Layanan Pengelolaan Perpustakaan sudah **Baik** dengan nilai layanan **3,380**.

Tabel 5.3 11 Penilaian Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.299	82.5	B	BAIK
2	Kemudahan prosedur	3.365	84.1	B	BAIK
3	Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan	3.335	83.4	B	BAIK
4	Keberadaan Petugas Perpustakaan	3.365	84.1	B	BAIK
5	Kedisiplinan Petugas Perpustakaan	3.365	84.1	B	BAIK
6	Keadilan Petugas Perpustakaan	3.395	84.9	B	BAIK
7	Kesopanan Petugas Perpustakaan	3.467	86.7	B	BAIK
8	Keramahan Petugas Perpustakaan	3.455	86.4	B	BAIK
9	Kemampuan Petugas Perpustakaan	3.443	86.1	B	BAIK
10	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan	3.407	85.2	B	BAIK
11	Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas	3.365	84.1	B	BAIK
12	Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan	3.347	83.7	B	BAIK
13	Kondisi sarana prasarana Perpustakaan	3.335	83.4	B	BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN PERPUSTAKAAN		**3.380**	**84.5**	**B**	**BAIK**

Berdasarkan table di atas dapat dijelaskan bahwa kesopanan petugas perpustakaan mendapatkan penilaian indeks kepuasan paling tinggi dikarenakan menurut responden petugas perpustakaan selalu melakukan pelayanan dengan ramah dan baik kepada setiap pengunjung. Sedangkan kesesuaian persyaratan pelayanan mendapatkan penilaian indeks kepuasan terendah karena tidak tersedianya kotak pengaduan di perpustakaan.

Secara keseluruhan pegawai MK memberikan penilaian baik terhadap Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan. Namun terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap layananLayanan Pengelolaan Perpustakaan ini

a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,299**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan.

Tabel 5.3 12 persentase persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	62.9
Sangat Puas	33.5
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,8% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan.

b. Kemudahan Prosedur

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan.

Tabel 5.3 13 persentase persepsi responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan.

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.2
Puas	55.1
Sangat Puas	40.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,2% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan.

c. Kemudahan Mendapatkan Informasi Sistem Informasi Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi sistem informasi perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,335**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap mendapatkan informasi sistem informasi perpustakaan.

Tabel 5.3 14 persentase persepsi responden terhadap mendapatkan informasi sistem informasi perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.8
Puas	56.9
Sangat Puas	38.3
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,8% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap mendapatkan informasi sistem informasi perpustakaan.

d. Keberadaan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap keberadaan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keberadaan petugas perpustakaan.

Tabel 5.3 15 persentase persepsi responden terhadap keberadaan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	6.6
Puas	50.3
Sangat Puas	43.1
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 6,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap keberadaan petugas perpustakaan.

e. Kedisiplinan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan mendapatkan

kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 5,4% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan

Tabel 5.3 16 persentase persepsi responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	5.4
Puas	52.7
Sangat Puas	41.9
Total	100.0

f. Keadilan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap keadilan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,395**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap keadilan petugas perpustakaan

Tabel 5.3 17 persentase persepsi responden terhadap keadilan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	53.3
Sangat Puas	43.1
Total	100.0

g. Kesopanan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kesopanan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,467**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesopanan petugas perpustakaan.

Tabel 5.3 18 persentase persepsi responden terhadap kesopanan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.0
Puas	47.3
Sangat Puas	49.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 3,0% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kesopanan petugas perpustakaan.

h. Keramahan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap keramahan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,455**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keramahan petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 1,8% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap keramahan petugas perpustakaan

Tabel 5.3 19 persentase persepsi responden terhadap keramahan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	1.8
Puas	50.9
Sangat Puas	47.3
Total	100.0

i. Kemampuan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,443**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 2,4% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kemampuan petugas perpustakaan

Tabel 5.3 20 persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	2.4
Puas	50.9
Sangat Puas	46.7
Total	100.0

j. Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pelayanan

Kepuasan responden terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,407**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan perpustakaan

Tabel 5.3 21 persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	52.1
Sangat Puas	44.3
Total	100.0

k. Kecepatan Penyelesaian Pelayanan oleh Petugas

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,0% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas perpustakaan.

Tabel 5.3 22 persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.0
Puas	57.5
Sangat Puas	39.5
Total	100.0

l. Ketersediaan Sarana Prasarana Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,347**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 0,6% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan.

Tabel 5.3 23 persentase persepsi responden terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.6
Kurang Puas	4.8
Puas	53.9
Sangat Puas	40.7
Total	100.0

m. Kondisi Sarana Prasarana Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,335**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 6,6% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan.

Tabel 5.3 24 persentase persepsi responden terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan.

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.6
Kurang Puas	6.0
Puas	52.7
Sangat Puas	40.7
Total	100.0

a. Sumber Media Mengetahui Hasil Penelitian

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase media yang digunakan responden untuk mengetahui informasi mengenai Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.3 25 persentase media yang digunakan responden untuk mengetahui informasi mengenai Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.

Kategori	**Persentase**
Website MK	81,4
Sekretariat Puslitka	7,2
Sumber Media Lainnya	11,4

Dari Tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden mendapatkan informasi mengenai perpustakaan Mahkamah Konstitusi melalui *website* MK.

b. Biaya Pelayanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden yang dikenakan biaya ketika mendapatkan pelayanan di Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.

Kategori	**Persentase**
Ya	0,61%
Tidak	99,39%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa responden tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di perpustakaan Mahkamah Konstitusi

c. Keberadaan sarana pengaduan/saran

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase tingkat kepuasan responden terhadap keberadaan sarana pengaduan/saran Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.3 26 persentase tingkat kepuasan responden terhadap keberadaan sarana pengaduan/saran

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.6
Kurang Puas	6.0
Puas	52.7
Sangat Puas	40.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 6,6% responden menyatakan tidak/kurang puas terhadap keberadaan sarana pengaduan/saran di perpustakaan mahkamah konstitusi.

d. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di MK

Berikut ini adalah isi keluhan responden terhadap pelayanan perpustakaan.

Tabel 5.3 27 Keluhan Responden Terhadap Pelayanan

No	Isi Keluhan	Persentase
1	Berikan pelayanan terbaik untuk MK dan kepada masyarakat	2,4
2	Kesulitan mencari buku referensi tentang IT	1,2
3	Sosialisasi peminjaman buku diperjelas lagi	1,2
4	Sarana dan prasarana diperbagus lagi	1,2
5	Ruangan lebih dipernyaman lagi agar	0,6
6	Sosialisi SOP Pelayanan	0,2

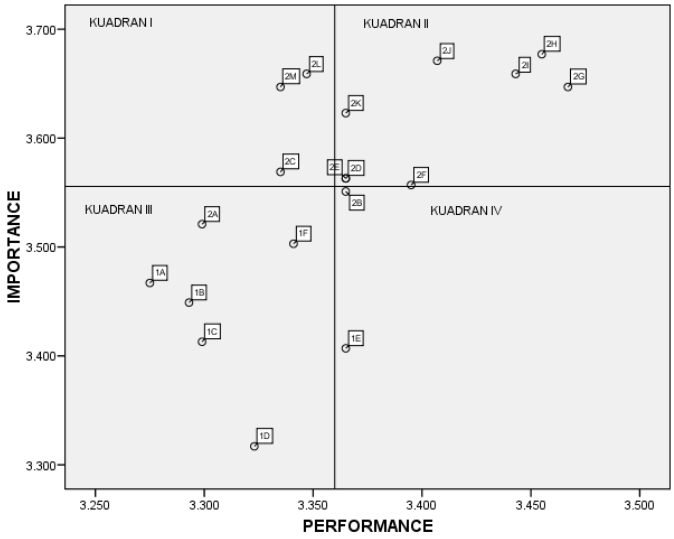
Berikut ini adalah isi saran responden terhadap pelayanan perpustakaan.

Tabel 5.3 28 saran responden terhadap pelayanan perpustakaan

No	Isi Saran
1	Perbanyak koleksi buku fisik, penelitian dan jurnal
2	Inventarisir penelitian yang sifatnya terbuka maupun tertutup
3	Perlu sosialisasi massif untuk karya penelitian, karya dan penelitian di kalangan MK
4	Tingkatkan mutu pelayanan
5	Tingkatkan perpustakaan digital
6	Perlengkap koleksi penelitian untuk meningkatkan kualitas putusan

5.3.3. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.



Grafik 5. 25 Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Pegawai

Tabel 5.3 29 Indeks Variabel

Indeks	Variabel Pelayanan
1A	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian
1B	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian
1C	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
1D	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
1E	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK
1F	Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK
2A	Kesesuaian persyaratan pelayanan
2B	Kemudahan prosedur
2C	Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan
2D	Keberadaan Petugas Perpustakaan
2E	Kedisiplinan Petugas Perpustakaan
2F	Keadilan Petugas Perpustakaan
2G	Kesopanan Petugas Perpustakaan
2H	Keramahan Petugas Perpustakaan
2I	Kemampuan Petugas Perpustakaan
2J	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan
2K	Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas
2L	Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan
2M	Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

Kuadran	Variabel Pelayanan	
Kuadran I	2C	Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan
	2L	Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan
	2D	Keberadaan Petugas Perpustakaan
Kuadran II	2E	Kedisiplinan Petugas Perpustakaan
	2F	Keadilan Petugas Perpustakaan
	2G	Kesopanan Petugas Perpustakaan
	2H	Keramahan Petugas Perpustakaan
	2I	Kemampuan Petugas Perpustakaan
	2J	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan
	2K	Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas
Kuadran III	1A	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian
	1B	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian
	1C	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
	1D	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
	1F	Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK
	2A	Kesesuaian persyaratan pelayanan
Kuadran IV	1E	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK
	2B	Kemudahan prosedur
	2M	Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

Hasil uji performance importance menunjukkan bahwa ada setidaknya 3 indikator yang masuk dalam kuadran I, yaitu indikator yang dianggap penting oleh responden namun kinerja nya masih dibawah rata rata, sehingga menjadi prioritas untuk ditingkatkan :

1. Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan
2. Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan
3. Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

Sementara itu ada 2 indikator lain yang dianggap cukup penting namun kinerjanya dibawah rata rata, sehingga menjadi prioritas untuk ditingkatkan :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK

Sementara itu setidaknya ada 4 indikator yang dianggap penting oleh responden dan kinerja nya sudah maksimal, sehingga perlu dipertahankan :

1. Kesopanan Petugas Perpustakaan
2. Keramahan Petugas Perpustakaan
3. Kemampuan Petugas Perpustakaan
4. Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan

Ada 4 indikator lain yang dianggap cukup penting oleh responden dan kinerja nya diatas rata rata, sehingga perlu dipertahankan :

1. Keberadaan Petugas Perpustakaan
2. Kedisiplinan Petugas Perpustakaan
3. Keadilan Petugas Perpustakaan
4. Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas

5.3.4. Ringkasan Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pegawai pada layanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi periode Tahun 2021, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,360
2.	Nilai IKM konversi	84,0
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Kesopanan Petugas Perpustakaan dengan skor 86,68 - Keramahan Petugas Perpustakaan dengan skor 86.38 - Kemampuan Petugas Perpustakaan dengan skor 86,08 - Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan dengan skor 85,18 - Keadilan Petugas Perpustakaan dengan skor 84,88
5.	Unsur Terendah	- Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian dengan skor 81,89 - Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian dengan skor 82,34 - Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan skor 82,49 - Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK dengan skor 82,49 - Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK dengan skor 83,08
6.	Prioritas Perbaikan	1. Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan 2. Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan 3. Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi tahun 2021, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi pada Tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penerima layanan Mahkamah Konstitusi berada pada kategori Baik, yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang nilai indeks antara 3,064 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30.
2. Berdasarkan hasil survei, didapatkan nilai Indeks Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	3,491	87,3	Baik
2	Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi	3,501	87,5	Baik
3	Pelayanan Penelitian Pengkajian dan Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	3,360	84,0	Baik
Rata-rata		**3,383**	**84,5**	**Baik**

3. Terdapat kategori unsur dengan urutan 3 nilai unsur tertinggi dan urutan 3 nilai unsur terendah pada setiap layanan. Unsur dengan urutan tertinggi merupakan penilaian yang tertinggi dibandingkan unsur lainnya sehingga unsur layanan yang baik ini perlu mendapat apresiasi dan sangat penting untuk tetap dipertahankan agar dapat memberikan kepuasan pelanggan. Sedangkan unsur dengan urutan terendah merupakan unsur layanan kategori baik namun berada di urutan terendah dibandingkan unsur lainnya. Berikut merupakan unsur layanan tertinggi dan terendah:

No.	Jenis Layanan	Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	1. Kebersihan ruang sidang dengan skor 92,39 2. Kenyamanan ruang tunggu persidangan dengan skor 91,30 3. Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden dengan skor 90,76	1.Kepuasan proses pemeriksaan persidangan dengan skor 78,26 2.Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan dengan skor 81,52 3.Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang dengan skor 82,61
2	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	4. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan dengan skor 91.85 5. Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK dengan skor 91,30 6. Kejelasan isi risalah siding dengan skor 91,30	4.Kejelasan gaya bahasa penulisan berita dengan skor 83,15 5.Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang dengan skor 83,70 6.Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita dengan skor 84,24
3	Pelayanan terhadap Penelitian Pengkajian dan Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	7. Kesopanan Petugas Perpustakaan dengan skor 86,68 8. Keramahan Petugas Perpustakaan dengan skor 86.38 9. Kemampuan Petugas Perpustakaan dengan skor 86,08 -	7.Kemudahan mendapatkan Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian dengan skor 81,89 8.Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian dengan skor 82,34 9.Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan skor 82,49 -

4. Berikut merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena unsur-unsur berikut masuk dalam Kuadran I sehingga mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan:

No.	Jenis Layanan	Prioritas Perbaikan
1	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	1. Kemudahan melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di MK melalui aplikasi whistleblowing system 2. Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang 3. Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan 4. Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang 5. Kecepatan Penyampaian putusan kepada para pihak
2	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	1. Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming (*page load time*) 2. Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website MK (display layout) pada
3	Pelayanan terhadap Penelitian Pengkajian dan Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	1. Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan 2. Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan 3. Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

6.2. Saran

Berdasarkan analisa persepsi dan harapan serta saran dari beberapa responden didapatkan unsur yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Berikut merupakan analisis atas faktor penyebab,dan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan:

1. Pelayanan PenangananPerkara Konstitusi

Beberapa fasilitas yang diusulkan untuk ditambahkan dan diperbaiki pada layanan persidangan adalah :

a. Mesin fotocopy & printer gratis

b. Ruang tunggu dan ruang diskusi untuk para advokat, yang dilengkapi juga dengan bahan bacaan dan televisi yang juga menyiarkan video

sidang.

c. Cafetaria disekitar ruang sidang

d. Ketersediaan penerjemah

e. Ketersediaan perangkat audio yang memadai sehingga tidak sering terjadi gangguan saat sidang.

Sementara itu beberapa masukan terkait dengan pelayanan perkara konstitusi adalah :

a. Petugas harus lebih responsif menanggapi permohonan informasi

b. Jangan mentolerir keterlambatan para pihak

c. Hukum acara persidangan harus lebih diperhatikan oleh mahkamah

d. Petugas tidak merokok di dalam gedung Mahkamah Konstitusi

e. Percepat Kepastian Jadwal siding

f. Petugas sidang harus siaga hingga akhir sidang, sehingga ketika ada masalah dapat segera diatasi

g. Hakim yang bertugas harus sesuai dengan *background*nya

h. Salinan putusan sebaiknya diberikan secara langsung

i. Dibuat protokol / acara resmi penyerahan putusan

j. Putusan diberikan / di email segera setelah sidang selesai

2. Pelayanan SistemInformasi Penanganan Perkara

Adapun beberapa masukan terkait dengan layanan *Live Streaming* adalah :

a. Perbaikan kualitas suara agar tidak terlalu kecil dan terputus putus.

b. Bandwith internet ditambah agar video streming tidak terputus putus.

c. Video tidak hanya memuat majelis dan dokumen saja, namun juga memuat argumentasi para pihak lainnya.

d. Judul video memuat nama undang undang yang diuji sehingga memudahkan pencarian.

e. Video juga di upoad di Youtube

f. Pengeditan Video tidak mengurangi esensi dari persidangan.

g. Server website ditingkatkan agar tidak error (request time out)

Sementara itu beberapa masukan lain terkait dengan sistem informasi antara lain :

a. Website dibuat lebih simpel, agar dapat difahami oleh masyarakat yang lebih awam.

b. Secepatnya mengupdate jadwal sidang, putusan maupun risalah sidang dan menginformasikannya kepada para pihak menggunakan berbagai media komunikasi baik itu email ataupun WhatsApp.

c. Memudahkan para pihak dengan tidak perlu mewajibkan menyediakan dan membawa hardcopy dokumen.

d. Berita yang ditampilkan harus dibuat lebih beragam, tidak hanya terkait dengan MK saja sehingga menarik minat publik yang lebih luas. Termasuk berita berita tentang kajian atau diskusi publik terkait putusan putusan MK juga perlu diperbanyak.

e. Gaya penulisan dan kesesuaian antara judul berita dengan isinya harap lebih diperhatikan, karena ada yang beda penafsiran.

3. Pelayanan terhadap Penelitian Pengkajian dan Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

Beberapa masukan terkait dengan Layanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan antara lain :

a. Perbanyak koleksi buku, penelitian dan jurnal. Baik fisik maupun digital yang salah satu muaranya akan meningkatkan kualitas putusan.

b. Layanan perlu ditingkatkan berbasis ICT.

c. Perlu dibuat sistem inventarisasi buku, jurnal dan penelitian yang akses dan updatenya dapat secara real time diketahui oleh karyawan Mahkamah Konstitusi.

d. Perlu ada SOP pelayanan/peminjaman, sehingga identitas dan tujuan pemanfaatan informasi yang diminta dapat lebih jelas.

e. Ruangan perpustakaan dibuat lebih memadai sehingga mampu menarik orang untuk membaca.

f. Layanan perpustakaan dikembangkan dan diperluas bagi kalangan akademisi dibidang hukum dan masyarakat umum.

MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Akhir

Survei Pegukuran Kinerja

Mahkamah Konstitusi

Tahun Anggaran 2021

Jl. Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta Pusat
Telp. 021-23529000
Fax. 021-3520177
www.mkri.id

KATA PENGANTAR

Memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu komitmen unit penyelenggara pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pada periode Tahun 2021, Mahkamah Konstitusi selaku unit penyelenggara pelayanan publik bekerja sama dengan Parameter Politik Indonesia melakukan kegiatan penyusunan Survei Pengukuran Kinerja. Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja secara detail terbahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Parameter Politik Indonesia selaku pelaksana kegiatan mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh responden yang terlibat dalam proses survei dan Mahkamah Konstitusi atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, Mahkamah Konstitusi dapat menindaklanjuti hasil dari Survei Pengukuran Kinerja ini agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan masyarakat.

Hormat kami,

Parameter Politik Indonesia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang ..... I - 1

1.2. Dasar Hukum ..... I - 2

1.3. Maksud dan Tujuan ..... I - 3

1.4. Ruang Lingkup ..... I - 3

BAB II PROFIL ORGANISASI

2.1. Sejarah Berdirinya Mahkamah Konstitusi ..... II - 1

2.2. Profil Mahkamah Konstitusi ..... II - 3

BAB III KERANGKA TEORI

3.1. Pelayanan Publik ..... III - 1

3.2. Kualitas Pelayanan Publik ..... III - 2

3.3. Teori Servqual ..... III - 7

3.4. New Public Management (NPM) ..... III - 7

3.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ..... III - 9

3.6. Statistika Deskriptif ..... III - 10

3.7. Teknik Sampling ..... III - 10

3.8. Skala Likert ..... III - 12

3.9. Margin of Error ..... III - 13

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Persiapan ..... IV - 1

4.2. Penyusunan Data ..... IV - 11

4.3. Pengolahan Data ..... IV - 11

4.4. Analisa Data ..... IV - 12

4.5. Penyusunan Laporan ..... IV - 14

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi ..... V - 16

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 118

DAFTAR PUSTAKA 1

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pelaksanaan reformasi birokrasi bermuara pada kualits pelayanan publik. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik, maka semakin tinggi pula indeks pemerintahan tersebut. Dalam pelaksanaan pemerintahan, good governance merupakan sebuah desain yang mengatur pelayanan publik terlepas dari tindak korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu pelayanan publik adalah bidang hukum yang meliputi hukum konstitusi, hukum pidanan, dan perdata. Mahkamah kosntitusi merupakan lembaga agung negara yang mengadili dalam hal pemerintahan.

Standar pelayanan pengadilan terdiri dari pelayanan perkara dan non-perkara. Standar pelayanan pengadilan juga mengamanatkan pembentukan standar pelayanan kepada satuan kerja yang lebih kecil untuk disesuaikan dengan karakteristik masing-masing, misalnya kondisi geografis dan karakteristik perkara. Terdapat beberapa aspek yang menjadi tolok ukur berhasilnya penyelenggaraan pelayanan publik, pertama, pengadilan akan memperoleh kepercayaan dan sipati positif dari publik setelah proses pengadian tersebut selesai dilakukan sesuai dengan asas-asas hukum yang berlaku. Kedua, masyarakat sebagai pelapor merasa puas terhadap pelayanan pengadilan, hal ini akan meningkatkan kualitas kredibel dan akuntabilitas pemerintahan dalam pelaksanaan hukum. Pelayanan publik di Indonesia akan menjadi layanan yang bersifat customeroriented dan akan selalu berbenah sesuai dengan tuntutan masyarakat. Evaluasi kinerja lembaga peradilan juga terus dilakukan agar pelaksanaan peradilan sesuai dengan asas-asas hukum dan berorientasi pada nilai.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia adalah diselenggarakannya survei pengukuran kinerja Mahkamah Konstitusi tahun 2021. Beberapa indikator kinerja yang diukur sesuai amanat Renstra Mahkamah Konstutusi tahun 2020-2024 meliputi 3 (tiga) ruang lingkup, diantaranya:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Survei pada variabel ini menggunakan responden eksternal yaitu para pihak yang pernah berperkara dan merasakan layanan Mahkamah Konstitusi.
2. Indeks Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi dengan menggunakan responden eksternal.
3. Indeks Kepuasan Pelayanan Perpustakaan Penelitian dan Pengkajian dengan menggunakan responden internal, yaitu para pegawai Mahkamah Konstitusi.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Permerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia Nomor: 006/PER/SET.MAHKAMAH KONSTITUSI/2011 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi;
8. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi yakni:

1. Mengukur kinerja di Mahkamah Konstitusi;
2. Mengidentifikasi dan menginventarisasi masukan untuk perbaikan kinerja pada data dan sistem informasi penanganan perkara, serta kebijakan di Mahkamah Konstitusi;
3. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Mahkamah Konsitusi.
4. Mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi umum dalam hal Penelitian Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan;
5. Memberikan rekomendasi perbaikan kinerja pada administrasi umum dalam hal Penelitian Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan.

1.4. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Pengukuran Kinerja pada Mahkamah Konstitusi ini akan menghasilkan keluaran sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup	Keluaran
1	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi
2	Indeks Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi	Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem Informasi Penanganan Perkara
3	Indeks Kepuasan Pelayanan Perpustakaan Penelitian dan Pengkajian	Tingkat Kepuasan Pegawai terhadap Layanan Penelitian Pengkajian Perkara dan Perpustakaan

BAB II
PROFIL ORGANISASI

2.1. Sejarah Berdirinya Mahkamah Konstitusi

Perubahan UUD 1945 melahirkan lembaga baru di bidang kekuasaan kehakiman yaitu Mahkamah Konstitusi, sebagaimana di atur dalam Pasal 24 ayat (2) yang berbunyi sebagai berikut: "Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada dibawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha Negara, dan oleh sebuah Mahkamah Konstitusi".

Pada mulanya memang tidak dikenal adanya Mahkamah Konstitusi. Bahkan, keberadaan gagasan Mahkamah Konstitusi sendiri di dunia bisa dikatakan relatif baru. Oleh karena itu, ketika UUD 1945 dirumuskan gagasan Mahkamah Konstitusi ini belum muncul. Perdebatan yang muncul ketika dirumuskannya UUD 1945 adalah perlu tidaknya UUD 1945 mengakomodir gagasan hak uji materiil ke dalam kekuasaan kehakiman. Namun, di kalangan Negara-negara demokrasi baru, terutama di lingkungan Negara-negara yang mengalami perubahan dari otoriatan menjadi demokrasi pada perempatan terakhir abad ke-20, ide pembentukan Mahkamah Konstitusi ini menjaadi sangat popular. Oleh karena itu, setelah Indonesia memasuki era reformasi dan demokratis seperti sekarang ini, ide pembentukan Mahkamah Konstitusi menjadi sangat luas diterima. Di samping adanya pengadilan tata usaha Negara yang di harapkan memberikan jaminan tegaknya keadilan bagi tiap-tiap warga Negara, Negara hukum modern juga lazim mengadopsikan gagasan pembentukan

Mahkamah Konstitusi dalam sistem ketatanegaraannya. Pentingnya Mahkamah Konstitusi (constitutional court) ini dalam upaya cheks and balances antara cabang-cabang kekuasaan yang sengaja dipisah-pisahkan untuk menjamin demokrasi. Misalnya, Mahkamah ini berfugsi untuk melakukan pengujian atas konstitusionalitas undang-undang yang merupakan produk lembaga legislatif, dan memutus berkenaan dengan berbagai bentuk sengketa antar lembaga Negara yang mencerminkan cabang-cabang kekuasaan Negara yang di pisah-pisahkan. Keberadaan Mahkamah Konstitusi ini di

berbagai Negara demokrasi makin di anggap penting dan karena itu dapat di tambahkan menjadi satu pilar baru bagi tegaknya negara hukum modern.

Dalam prakteknya tidak ada keseragaman di negara-negara di dunia ini mengenai kewenangan Mahkamah Konstitusi, melainkan disesuaikan dengan sejarah dan kebutuhan masing-masing Negara. Ada konstitusi Negara yang menyatukan fungsi Mahkamah Konstitusi ke dalam Mahkamah Agung, ada pula konstitusi Negara yang memisahkannya sehingga dibentuk dua badan kekuasaan kehakiman yaitu MA dan MK. Sejarah berdirinya lembaga Mahkamah Konstitusi (MK) Republik Indonesia (RI) diawali dengan diadopsinya ide MK (Constitutional Court) dalam amandemen konstitusi yang dilakukan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) pada tahun 2001 sebagaimana dirumuskan dalam ketentuan Pasal 24 ayat (2), Pasal 24C, dan Pasal 7B Undang-Undang Dasar 1945 hasil perubahan ketiga yang disahkan pada 9 Nopember 2001. Ide pembentukan MK merupakan salah satu perkembangan pemikiran hukum dan kenegaraan modern yang muncul di abad ke-20.5 Setelah disahkannya perubahan ketiga UUD 1945 maka dalam rangka menunggu pembentukan MK, MPR menetapkan Mahkamah Agung (MA) menjalankan fungsi MK untuk sementara sebagaimana diatur dalam Pasal III Aturan Peralihan UUD 1945 hasil Perubahan Keempat. DPR dan Pemerintah kemudian membuat Rancangan Undang-Undang mengenai Mahkamah Konstitusi. Setelah melalui pembahasan mendalam, DPR dan Pemerintah menyetujui secara bersama UU Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi pada 13 Agustus 2003 dan disahkan oleh Presiden pada hari itu (Lembaran Negara Nomor 98 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 4316). Dua hari kemudian, pada tanggal 15 Agustus 2003, Presiden melalui Keputusan Presiden Nomor 147/M Tahun 2003 hakim konstitusi untuk pertama kalinya yang dilanjutkan dengan pengucapan sumpah jabatan para hakim konstitusi di Istana Negara pada tanggal 16 Agustus 2003.

Lembaran perjalanan MK selanjutnya adalah pelimpahan perkara dari MA ke MK, pada tanggal 15 Oktober 2003 yang menandai mulai beroperasinya kegiatan MK sebagai salah satu cabang kekuasaan kehakiman menurut ketentuan UUD 1945.6 Berdasarkan uraian di atas, di Indonesia, Mahkamah Konstitusi berdiri sendiri serta terpisah dari Mahkamah Agung secara duality of jurisdiction.7 Mahkamah Konstitusi

berkedudukan setara dengan Mahkamah Agung. Keduanya adalah penyelenggara tertinggi dari kekuasaan kehakiman. Namun, Ia hanya berkedudukan di ibu kota Negara tidak seperti halnya Mahkamah Agung yang memiliki beberapa badan peradilan di bawahnya sampai pada tingkat pertama kabupaten/kota. Setelah adanya amandemen terhadap UUD 1945, maka selain Mahkamah Agung sebagai puncak pelaksana kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan yang berbeda di bawahnya, juga terdapat Mahkamah Konstitusi yang secara fungsional sama-sama sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman, namun tidak mempunyai hubungan struktural dengan Mahkamah Agung. Kedua lembaga tersebut mamiliki fungsi yang sama sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman, akan tetapi berbeda dalam yurisdiksi atau kompetensinya.

2.2. Profil Mahkamah Konstitusi

Berikut merupakan profil dari Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia:

Nama Instansi	:	Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia
Alamat	:	Jalan Medan Merdeka Barat No.6 Jakarta Pusat 10110 P.O. Box. 999 Jakarta 10000
Nomor Telepon	:	021-23529000, Fax: 021-3520177
Website	:	www.mahkamahkonstusi.go.id
Visi	:	Mengawal Tegaknya Konstitusi Melalui Peradilan Modern dan Terpercaya
Misi	:	1. Membangun Sistem Peradilan Konstitusi yang Mampu Mendukung Penegakan Konstitusi; 2. Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Mengenai Hak Konstitusional Warga Negara.
Kedudukan	:	Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu lembaga negara yang melakukan kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan pengadilan guna menegakkan hukum dan keadilan.

Kewenangan	:	Mahkamah Konstitusi RI mempunyai 4 (empat) kewenangan dan 1 (satu) kewajiban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945. Mahkamah Konstitusi berwenang mengadili pada tingkat pertama dan terakhir yang putusannya bersifat final untuk: 1. Menguji undang-undang terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; 2. Memutus Sengketa kewenangan lembaga negara yang kewenangannya diberikan oleh UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945; 3. Memutus pembubaran partai politik; 4. Memutus perselisihan tentang hasil pemilihan umum; dan 5. Mahkamah Konstitusi wajib memberikan putusan atas pendapat DPR bahwa Presiden dan/atau Wakil Presiden diduga melakukan pelanggaran (impeachment). Disamping kewenangan di atas, berdasarkan Uundang-Undang Nomor 8 Tahun 2015, Mahkamah Konstitusi memiliki kewenangan tambahan, yaitu: Memutus Perselisihan Penetapan Perolehan Suara Tahap Akhir Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota
Biaya Pelayanan	:	Berperkara di Mahkamah Konstitusi tidak dipungut biaya
Susunan Organisasi	:	Untuk membantu pelaksanaan tugas dan wewenang Mahkamah Konstitusi dibentuk sebuah Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal. Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal adalah aparatur negara yang

dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ketua Mahkamah Konstitusi.

Kepaniteraan merupakan jabatan fungsional yang menjalankan tugas teknis administratif peradilan Makhamah Konstitusi. Kepaniteraan dikoordinasi oleh seorang Panitera. Susunan organisasi di bawah Panitera adalah:

1. Panitera Muda
2. Panitera Pengganti Tingkat I
3. Panitera Pengganti Tingkat II

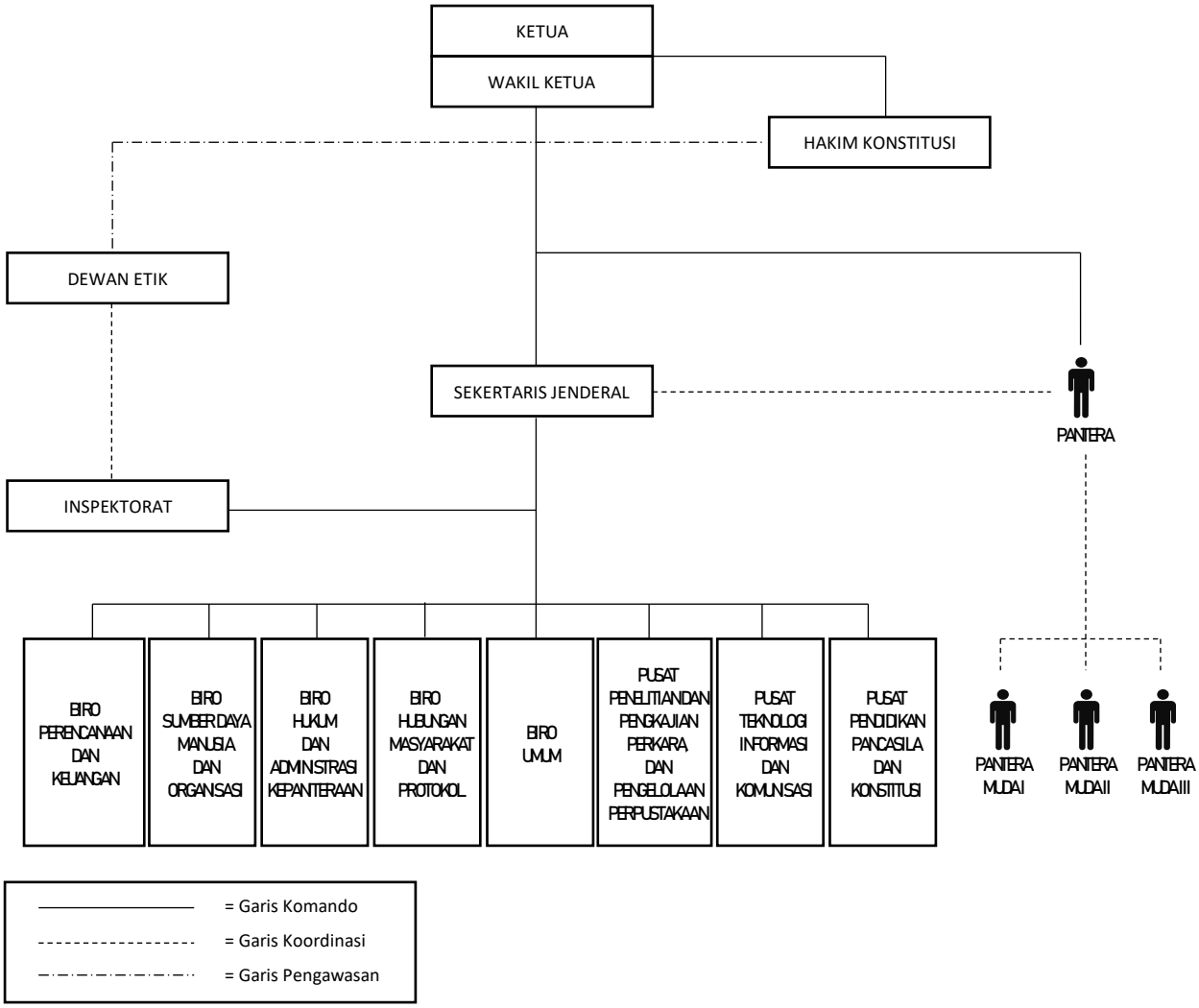
Sekretariat Jenderal, menjalankan tugas teknis administrasi Mahkamah Konstitusi yang terdiri atas:

1. Biro Perencanaan dan Keuangan
2. Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi
3. Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
4. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
5. Biro Umum
6. Inspektorat
7. Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan
8. Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi
9. Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Jumlah Pegawai (jabatan) : Terdapat 288 orang pegawai Mahkamah Konstitusi yakni:

1. Jabatan Struktural : 59 orang
2. Jabatan Fungsional Umum : 150 orang
3. Jabatan Fungsional Khusus : 18 orang
4. Jabatan Fungsional Tertentu: 61 orang

Struktur Organisasi :


KETUA
WAKIL KETUA
HAKIM KONSTITUSI
DEWAN ETIK
SEKERTARIS JENDERAL
PANTERA
INSPEKTORAT
BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN
BIRO SUMBER DAYA MANUSIA DAN ORGANISASI
BIRO HUKUM DAN ADMINISTRASI KEPANTERAAN
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL
BIRO UMUM
PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUSAT PENDIDIKAN PANCASILA DAN KONSTITUSI
PANTERA MUDA I
PANTERA MUDA II
PANTERA MUDA III
= Garis Komando
= Garis Koordinasi
= Garis Pengawasan

Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Online:

Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Langsung di Gedung Mahkamah Konstitusi:

BAB III
KERANGKA TEORI

3.1. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu rangkaian pelaksanaan yang mencakup interaksi antara manusia dan atau mesin untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu. Pelayanan hakikatnya hakikatnya merupakan sebuah sistem yang mengatur mekanisme pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sektor dan kebutuhan. Pelayanan publik merupakan sebuah sistem yang mengatur pelaksanaan pemerintahan baik di pemerintahan pusat maupun daerah. Dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut, terdapat sebuah konsep *good governance* yang menjelaskan mekanisme pelaksanaan pelayanan yang bersih dan akuntabel.

Dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, harus terdapat sinergitas yang kuat antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Aktor tersebut mempunyai peran sebagai pengelola ekonomi, sumber daya alam dan lingkungan, sosial dan budaya. *Good Governance* merupakan sebuah strategi dalam pencapaian pembangunan yang lebih baik melalui tata kelola pemerintahan. Sebagaimana menurut United Nations Development Programme (UNDP), Istilah Good *Governance* merupakan upaya pengelolaan kebijakan yang dilakukan oleh p[emerintah untuk membuka partisipasi masyarakat secara aktif. Fokusnya yaitu ada pada konteks politik dari Negara dan pemahaman struktur kekuasaan serta bagaimana perubahan struktur kekuasaan secara demokratis. *World Bank* juga menjelaskan tentang *Good Governance* sebagai solusi terhadap sebuah sistem pemerintahan dan politik untuk memperbaiki dinamika korupsi melalui keterlibatan masyarakat untuk melakukan pengecekan dan evalusai kinerja pemerintah. Menurut *World Bank*, prinsip-prinsip *good governance* penting diterapkan terutama dalam sistem kerja administrasi publik sebagai cara untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya sebagai upaya mengurangi pelaku korup di dalam birokrasi pemerintahan.

United Nations Development Programme (UNDP) menguraikan *good governance* sebagai konsep demokrasi. Namun demikian, tidak semua negara mampu mengimplementasikan *good governance* tersebut. Hal ini dikarenakan setiap negara

memiliki karakteristik yang berbeda, dengan demikian sebuah konsep pemerintahan tidak dapat diimplementasikan disemua negara merupakan sebuah fenomena yang wajar. Menurut UNDP, bagi negara-negara berkembang akan sulit mengimplementasikan *good governance* secara maksimal. (Scholte, 2012). Terdapat beberapa indikator yang menghambat pengimplementasian konsep ini yaitu budaya, sistem negara dan pemerintahan serta belum mampu membuat komitmen yang kuat antara pemerintah, swasta dan masyarakat sipil. (Andalus & Ichsana, 2019).

Indonesia megawali berlakunya sistem *Good Governance* dimulai pasca reformasi. Munculnya *Good Governance* dimulai ketika era reformasi, dimana terdapat berbagai maslah birokrasi yang muncul di pemerintahan pusat. Hal tersebut berasal dari akibat buruknya kinerja lembaga tinggi negara dan beberapa kementerian dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, sehingga terdapat gerakan reformasi hingga diterbitkannya beberapa peraturan perundang undangan baru yang berkaitan dengan desentralisasi dan otonomi daerah. Undang-undang itu meliputi yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

3.2. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (legal state), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan

(welfare state). Kedua fungsi ini menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaanya dipercayakan kepada aparatur negara tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu:

1. Perihal atau cara melayani.
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (2013:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Berdasarkan penjelasan diatas, kami dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila

dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung), Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
2. Reliability (kehandalan), Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness (daya tanggap), Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empaty (empati), Sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen.

Sedangkan menurut Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27), terdapat delapan dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja (performance), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Kehandalan (realibility), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (corformance to specification), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.

8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Didalam pelayanan publik, harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyakaat untuk ikut menyelenggarakannya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1998:69) yang melalukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik, yakni:

1. Realibility, yang mencakup konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (right the first time) dan telah memenuhi janji (iklan)nya.
2. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. Competence, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. Access, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. Courtesy, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan
6. Communication, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

7. Credibility, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaa, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. Security, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. Understanding/knowing the customer, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. Tangible, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastic.

Kualitas pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keungggulan (superiority) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria/faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak terlepas dari perilaku internal birokrasi itu sendiri.

3.3. Teori Servqual

Penelitian ini menggunakan teori Service Quality (ServQual) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang mengatakan bahwa kualitas layanan jasa dipengaruhi oleh 5 dimensi, yaitu dimensi Fisik Nyata (Tangible), Keandalan (Reliablity), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Kepedulian (Empathy).

1. Tangible (Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran). Dimensi ini berkaitan dengan kekinian peralatan yang digunakan, kerapian personil dan kelengkapan media atau peralatan komunikasi.
2. Reliability bisa diartikan kemampuan atau keandalan untuk menepati janji dengan akurat. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, penanganan keluhan, serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. Responsiveness bisa diartikan kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat. Dimensi ini mencakup pemberitahuan petugas kepada Pelanggan tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberikan bantuan kepada pelanggan serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan pelanggan
4. Assurance bisa diartikan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan. Dimensi ini mencakup kepercayaan diri petugas ketika melayani, perasaan aman Pelanggan dan kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan Pelanggan.
5. Sedangkan Empathy artinya adalah kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Dimensi ini memuat diantaranya petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, serta petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

3.4. New Public Management (NPM)

Konsep *New Public Management* secara tidak langsung muncul dari kritik keras terhadap organisasi sektor publik dan telah menimbulkan gerakan dan tuntutan terhadap reformasi manajemen sektor publik. *New Public Management* kemudian mempengaruhi

proses perubahan organisasi sektor publik secara komprehensif hampir diseluruh dunia. Pelaksanaan desentralisasi, devolusi, dan modernisasi pemberian pelayanan publik merupakan penekanan gerakan *New Public Management*. Istilah New Public Management pada awalnya dikenalkan oleh Christoper Hood pada tahun 1991 yang kemudian disingkat dengan istilah NPM.

New Public Management telah menjadi normatif yang menandakan pergeseran besar dalam cara berpikir tentang peran administrator public. Menurut Bovaird dan loffer (2013:17) New Public Management adalah sebuah gerakan perampingan sektor publik dan membuatnya lebih komparatif dan mencoba untuk membuat administrasi publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga dengan menawarkan pengukuran ekonomi, efesiensi dan efektifitas (value for money), fleksibilitas pilihan, dan transparansi. Implementasi konsep NPM dapat dipandang sebagai suatu bentuk modernisasi atau reformasi manajemen dan administrasi publik, depolitasi kekuasaan, atau desentralisasi wewenang yang mendorong demokrasi. Beberapa pihak meyakini bahwa paradigma New Public Management merupakan sebuah fenomena internasional sebagai bagian dari proses global. Konsep NPM begitu cepat mempengaruhi praktik manajemen publik di berbagai negara sehingga membentuk sebuah gerakan yang mendunia.

Konsep New Public Management pada dasarnya mengandung tujuh komponen utama, yaitu:

1. Manajemen profesional di sektor publik
2. Adanya standar kinerja dan ukuran kinerja
3. Penekanan yang lebih besar terhadap pengendalian *output* dan *outcome*
4. Pemecahan unit-unit kerja di sektor publik
5. Menciptakan persaingan di sektor publik
6. Pengadopsian gaya manajemen di sektor bisnis ke dalam sektor publik
7. Penekanan kedisiplinan dan penghematan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya.

3.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Peraturan pemerintah tentang pelayanan publik untuk melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan publik adalah Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur minimal yang harus ada dalam Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 9 ruang lingkup, yaitu:

1. Persyaratan

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

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

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif

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

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

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

3.6. Statistika Deskriptif

Menurut Walpole, Myers, Myers dan Ye (2012) menyatakan bahwa statistika deskriptif adalah sebuah metode yang berkaitan dengan pengumpulan hingga penyajian suatu data sehingga dapat digunakan untuk mengetahui sifat dan karakteristik dari sekumpulan data. Selain itu, pada metode ini juga dapat disajikan dalam bentuk grafis. Dalam statistika deskriptif terdapat dua jenis ukuran, yaitu ukuran pemusatan dan ukuran penyebaran. Ukuran pemusatan terdiri dari rata-rata (mean) dan median (nilai tengah), sedangkan ukuran penyebaran terdiri dari range, simpangan baku dan varians. Adapun ukuran pemusatan yang digunakan pada penelitian ini adalah mean.

Ukuran mean suatu data sangat bagus digunakan jika penyebaran datanya adalah simetri dan leptokurtik. Ukuran mean sebaiknya digunakan ketika data yang diuji memiliki grafik yang simetris dan tidak memiliki nilai-nilai ekstrim. Leptokurtik merupakan data yang memiliki grafik runcing. Keruncingan data tidak menjadi masalah selama data tersebut masih memiliki grafik yang simetris.

3.7. Teknik Sampling

Sampling adalah proses pengambilan atau memilih n buah elemen dari populasi yang berukuran N (Lohr, 1999). Dalam melakukan sampling, terdapat teori dasar yang disebut teori sampling. Teori sampling mencoba mengembangkan metode/rancangan pemilihan sampel, sehingga dengan biaya sekecil mungkin dapat

menghasilkan pendugaan parameter yang mendekati parameter populasinya. Teori sampling bertujuan untuk membuat sampling menjadi lebih efisien. Pengertian efisien dalam teori dasar sampling adalah rancangan sampling yang menghasilkan dugaan yang paling mendekati parameter populasi, membutuhkan biaya pengumpulan data yang sekecil-kecilnya (Cochran, 1991). Secara garis besar, metode penarikan sampel atau teknik sampling dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Teknik Sampling Random (Probability Sampling) Probability sampling adalah setiap unit populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel. Dengan cara random, bias pemilihan dapat diperkecil sekecil mungkin. Ini merupakan salah satu usaha untuk mendapatkan sampel yang representatif. Pemilihan sampel dengan teknik sampling random ini mempunyai lima cara, yaitu:
    1. Sampel Random Sederhana (Simple Random Sampling) Sampel random sederhana adalah teknik pengambilan sampel secara acak dimana masing-masing subjek atau unit dari populasi memiliki peluang yang sama dan independen (tidak bergantung) untuk terpilih sebagai sampel. Keuntungan dari teknik ini adalah memungkinkan peneliti mengetahui besarnya sampling error (margin of error) penelitian dan memberikan sampel yang secara rata-rata representatif terhadap populasi.
    2. Cluster Sampling Cluster sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana unit tempat pengambilan adalah kelompok atau klaster subjek dan bukan individu. Meskipun unit pengambilan adalah klaster, namun pengamatan/pengukuran variabel dilakukan pada masing-masing individu dalam klaster terpilih, sesuai dengan batasan populasi sasaran.
    3. Systematic Sampling Systematic sampling menuntut kepada peneliti untuk memilih unsur populasi secara sistematis, yaitu unsur populasi yang bisa dijadikan sampel adalah yang keberapa. Pengambilan sampel ini lebih menekankan pada sistem interval dari hasil proses random. Pengambilan sampel sistematik lebih menghemat waktu dan lebih sederhana. Jika peneliti dihadapkan pada ukuran populasi yang banyak dan tidak memiliki alat pengambil data secara random maka cara pengambilan sampel sistematis dapat digunakan.

b. Teknik Sampling Non-Random (Non-Probability Sampling) Teknik sampling nonrandom adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dan memilih hanya yang memenuhi syarat saja. Pemilihan sampel dengan teknik sampling nonrandom ini mempunyai empat cara, yaitu:
    1. Sampling Purposive Sampling purposive merupakan teknik pemilihan sampel yang bertujuan untuk mendapatkan subjek-subjek yang memiliki sejumlah karakteristik tertentu, atau mendapatkan kelompok-kelompok penelitian yang sebanding sehingga dapat dianalisis dengan valid. Atau dalam kata lain, sampling purposive disesuaikan dengan tujuan dan keinginan dari peneliti.
    2. Sampling Kuota Sampling kuota merupakan teknik pemilihan sampel nonrandom dimana peneliti membagi populasi ke dalam kategori (strata), lalu memberikan jatah jumlah subjek untuk masing-masing stratum tersebut.
    3. Sampling Aksidental/Kebetulan Sampling Aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-ciri yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan atau berkepentingan terhadap unit tertentu maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau responden.
    4. Snawball Sampling Snawball sampling atau sampling bola salju merupakan sebuah metode pemilihan sampel dengan pertama-tama menghubungi seseorang atau sekelompok responden, lalu meminta untuk memberikan saran tentang orang yang dipandang memiliki informasi penting dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel ini dapat digunakan untuk penelitian kuantitatif maupun kualitatif.

3.8. Skala Likert

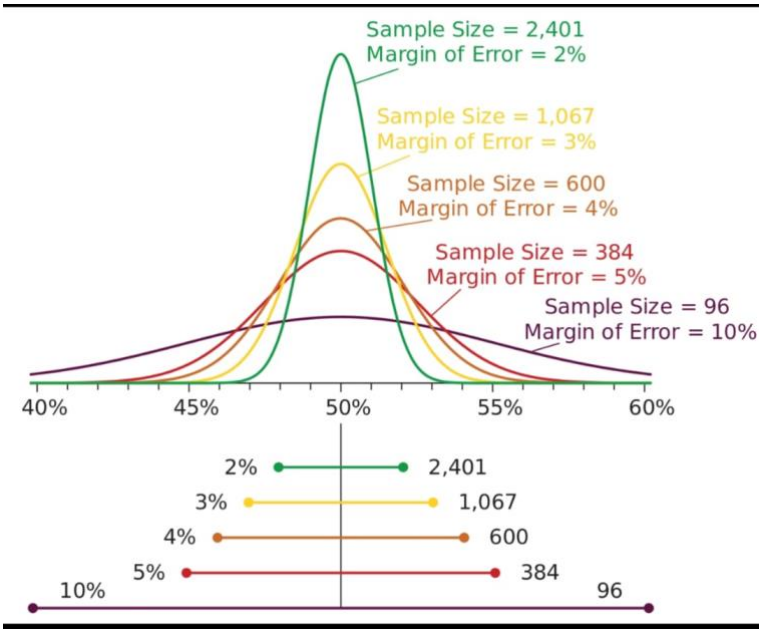
Skala likert merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap responden dengan cara responden diminta untuk menandai derajat persetujuan atau ketidak setujuan terhadap masing-masing serangkaian pernyataan mengenai obyek situmulus (Malhotra, 2009). Skala ini pertama kali dikenalkan oleh Rensis Likert. Pada

umumnya skala Likert sering digunakan dalam riset bidang pemasaran karena mudah untuk dimodifikasi dan diadaptasi sehingga cukup mudah dalam penggunaannya. Jumlah titik pada skala likert yang sering digunakan dalam pengukuran adalah 4, 5, 6, 7, 9 dan 10. Selain itu, peneliti dalam riset di bidang pemasaran juga memperlakukan skala Likert sebagai ordinally interval scale yang artinya skala yang terlihat seperti skala ordinal namun pada setiap tingkatan titiknya memiliki interval yang sama (Suhartanto, 2014).

Skala Likert memiliki beberapa kelebihan seperti mudah dipahami dan diterapkan. Responden juga cepat memahami bagaimana menggunakan skala Likert. Selain itu juga sesuai apabila diterapkan dalam suatu survei melalui surat, telepon atau wawancara secara personal. Namun, kelemahan utama dari skala Likert adalah skala ini memerlukan waktu pengerjaan lebih lama daripada skala pemeringkatan terperinvci lainnya karena responden harus membaca setiap pernyataan dengan seksama

3.9. Margin of Error

Margin of error adalah salah satu ukuran tingkat kesalahan sampel atas populasi yang dibatasi oleh peneliti. *Margin of error* akan berpengaruh terhadap seberapa besar jumlah sampel yang diambil dan *margin of error* tidak berhubungan sama sekali dengan representasi/keterwakilan basis sampel (Huang, H. 2014). *The margin of error is a statistic expressing the amount of random sampling error in a survey's results*. (Newbold, 2013). Artinya *margin of error* adalah statistik yang menunjukkan jumlah kesalahan pengambilan sampel dalam sampling acak dari suatu hasil survei.



Margin of error secara matematis dapat dihitung melalui rumus berikut ini.

$$Margin\ of\ Error\ (ME) = z\ x\ (\ s\ /\sqrt{n}\ )$$

Keterangan:

n : Sample size

S : Simpangan baku (biasanya dianggap 0,5)

Z : nilai z untuk tingkat kepercayaan tertentu yaitu untuk 95% adalah 1,96 dan untuk 99% adalah 2,58

Dalam pengambilan data sampel, seringkali ditemui *error*. *Error* dalam survei ada dua penyebabnya yaitu *sampling error* dan *non-sampling error*. *Sampling error* adalah kesalahan berkaitan dengan proses pengambilan sampel pada suatu populasi. Kesalahan ini dapat terjadi akibat ketidakmerataan sampel acak yang dipilih, ukuran sampel yang tidak sesuai atau hal lainnya yang menyebabkan data sampel tersebut jauh dari data pada populasi sesungguhnya. *Non-sampling error* adalah kesalahan statistik akibat manusia. Kesalahan ini terletak pada analisis statistik yang digunakan, kesalahan pemasukan data, dan kesalahan lainnya. Kedua kesalahan tersebut selalu ada dalam pengambilan data sampel. Namun, *margin of error* hanya mempertimbangkan kesalahan dalam pengambilan sampel *(sampling error)* (Krisna, 2010). Seberapa baik suatu sampel

mewakili populasi dapat dilihat dari banyak hal, antara lain *margin of error*, tingkat kepercayaan, penyebaran data, metode survei hingga metode pengambilan data.

BAB IV
METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi survei ini meliputi 6 (enam) tahap yakni1. Persiapan, 2. Penyusunan Data, 3. Pengolahan Data, 4. Analisa Data, 5. Kerangka Konsep, 6. Penyusunan Laporan. Keenam tahap metodologi survei akan dijelaskan sebagai berikut:

4.1. Persiapan

Tahap persiapan yang dilakukan oleh Tim Konsultan meliputi 1. penentuan variabel penelitian, 2. penyusunan kuesioner, 3. pengolahan bentuk jawaban, 4. penetapan responden dan lokasi. Berikut merupakan penjelasan pada tahap persiapan yakni:

4.1.1. Penentuan Variabel Penelitian

Survei Pengukuran Kinerja dilakukan dengan menggunakan pengembangan dari 9 unsur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi dari Biro terkait di Mahkamah Konstitusi. Variabel Pelayanan pada Survei Indeks Kepuasan pada) ruang lingkup tersebut, terdiri dari:

4.1.1.1. Layanan Penanganan Perkara

Terdapat 6 (enam) variabel penilaian Layanan Penanganan Perkara Konstitusi yakni: 1. Layanan Penerimaan Permohonan, 2. Ketepatan waktu persidangan, 3. Layanan Persidangan (Hospitality keprotokolan penanganan perkara), 4. Layanan penyerahan salinan permohonan, 5. Layanan putusan, dan 6. Tingkat transparansi informasi penanganan perkara. Berikut indikator penilaian pada setiap variabel:

I. Layanan Penerimaan Permohonan

1. Kemudahan proses pengajuan permohonan melalui pendaftaran langsung.
2. Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli (hard copy) dan fotokopi permohonan kepada Kepaniteraan MK.

3. Kemampuan petugas (jelas, tepat, tanggap, dan mudah dimengerti) dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen yang perlu diperbaiki atau dilengkapi.
4. Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan.
5. Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan.
6. Kemudahan penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan.
7. Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi

Pertanyaan terbuka:

1. Media memperoleh Informasi pelayanan di MK.
2. Pernah meminta informasi tentang Peraturan/Keputusan MK.
3. Kemudahan memperoleh informasi tentang Peraturan MK/ Peraturan Ketua MK.
4. Dikenakan biaya saat melakukan permohonan.
5. Adanya kuitansi/bukti pembayaran resmi.
6. Jenis biaya yang dibebankan.
7. Pengetahuan tentang keberadaan sarana/pengaduan/saran di MK.
8. Pengajuan keluhan/pengaduan.
9. Media penyampaian keluhan/pengaduan.
10. Isi keluhan/pengaduan yang disampaikan

II. Ketepatan Waktu Persidangan

1. Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang.
2. Ketepatan realisasi jadwal sidang

Pertanyaan terbuka:

1. Penerimaan Akta Registrasi Perkara Konstitusi (ARPK).
2. Kepastian jadwal sidang setelah menerima ARPK.
3. Ketepatan waktu pelaksanaan siding.
4. Kepastian waktu perubahan jadwal siding.
5. Waktu yang dibutuhkan dalam menunggu perubahan jadwal sidang.

6. Alasan Mahkamah Konstitusi melakukan perubahan jadwal sidang.

III. Layanan Persidangan (Hospitality keprotokolan penanganan perkara)

1. Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang
2. Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan
3. Kepuasan proses pemeriksaan persidangan
4. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan
5. Pengamanan di dalam persidangan
6. Kebersihan Ruang Sidang
7. Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan
8. Kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan

Pertanyaan terbuka:

1. Fasilitas sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan
2. Penggunaan fasilitas persidangan jarak jauh (video conference)
3. Akses fasilitas video conference
4. Kemudahan mengakses tayangan video conference (page load time)
5. Kesesuaian waktu tayang jadwal video conference dengan jadwal sidang
6. Kualitas visual grafik (gambar) tayangan video conference sidang
7. Kualitas audio (suara) tayangan video conference sidang
8. Kesuaian durasi tayangan video conference sidang dengan waktu sidang

IV. Layanan Penyerahan Salinan Permohonan

1. Ketepatan waktu MK menyerahan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden
2. Kesesuaian berkas pemohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa

Pertanyaan terbuka:

1. Pengetahuan jadwal Salinan Permohonan diserahkan kepada DPR dan Presiden
2. Kesesuaian waktu Salinan Permohonan diserahkan kepada DPR dan Presiden
3. Penerimaan bukti tanda terima berkas permohonan (Daftar Pemeriksaan Kelengkapan Permohonan Pemohon dari Panitera)

V. Layanan Putusan

1. Kecepatan Penyampaian putusan kepada para pihak
2. Kemudahan memperoleh informasi putusan
3. Kecepatan penerbitan salinan putusan

Pertanyaan terbuka:

1. Perkara telah diputuskan atau belum
2. Media menerima informasi putusan
3. Lama waktu memperoleh informasi putusan
4. Putusan langsung diserahkan kepada para pihak
5. Pendapat jika penyerahan salinan putusan diserahkan melalui email

VI. Tingkat Transparansi Informasi Penanganan Perkara

1. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada:
   - Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/
   - SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Eektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/
   - Whistleblowing System pada laman https://wbs.mkri.id/
2. Kemudahan melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di MK melalui aplikasi whistleblowing system

Pertanyaan terbuka:

1. Pengetahuan sistem informasi penanganan perkara
2. Pelaporan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di MK melalui aplikasi whistleblowing system

4.1.1.2. Layanan Sistem Informasi

Terdapat 6 (enam) variabel penilaian Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara melalui website MK (www.mkri.id) yakni: 1. Layanan Jadwal Sidang Elektronik, 2. Layanan Live Streaming, 3. Layanan Penelusuran Risalah, 4. Layanan Penelusuran Putusan, 5. Layanan Berita, dan 6. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara di website MK (www.mkri.id). Berikut indikator penilaian pada setiap variabel:

I. Layanan Jadwal Sidang Elektronik di Website MK

1. Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website MK
2. Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK
3. Kesesuaian rincian jadwal sidang

II. Layanan *Livestreaming* di Website MK

1. Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming (page load time)
2. Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang
3. Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang
4. Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang
5. Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang
6. Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang

Pertanyaan terbuka:

1. Penggunaan fasilitas Live Streaming persidangan di website MK

III. Layanan Penelusuran Risalah di Website MK

1. Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK
2. Kemudahan mengunduh file tertulis (pdf) risalah sidang
3. Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang
4. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan
5. Kejelasan isi risalah sidang

Pertanyaan terbuka:

1. Lama waktu memperoleh hasil risalah sidang

IV. Layanan Penelusuran Putusan di Website MK

1. Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara
2. Kemudahan mengunduh salinan putusan
3. Kualitas taxt putusan (softcopy)
4. Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email

Pertanyaan terbuka:

1. Telah menerima salinan putusan
2. Lama waktu menerima salinan putusan

V. Layanan Berita di Website MK

1. Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita
2. Kesesuaian isi berita dengan judul berit
3. Kejelasan gaya bahasa penulisan berita

Pertanyaan terbuka:

1. Jenis berita yang dibaca
2. Kemudahan mengakses/mengunduh file video untuk berita yang memiliki file video

VI. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK

1. Kecepatan mengakses informasi di Website MK (page load time) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.
2. Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website MK (user friendly) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.
3. Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website MK (display layout) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.

4.1.1.3. Layanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

Terdapat 2 (dua) variabel penilaian Layanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan: 1. Layanan administrasi umum penelitian dan

pengkajian, dan 2. layanan pengelolaan perpustakaan. Berikut indikator penilaian pada setiap variabel:

I. Layanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara

1. Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian
2. Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian
3. Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
4. Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
5. Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK
6. Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK

II. Layanan Perpustakaan

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur
3. Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan
4. Keberadaan Petugas Perpustakaan
5. Kedisiplinan Petugas Perpustakaan
6. Keadilan Petugas Perpustakaan
7. Kesopanan Petugas Perpustakaan
8. Keramahan Petugas Perpustakaan
9. Kemampuan Petugas Perpustakaan
10. Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan
11. Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas
12. Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan
13. Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

Pertanyaan terbuka:

1. Jenis Media Informasi
2. Biaya Pelayanan
3. Bukti pembayaran

4. Perihal pembayaran
5. Keberadaan sarana pengaduan/saran
6. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di MK
7. Media penyampaian keluhan/pengaduan
8. Isi keluhan/pengaduan yang disampaikan

4.1.2. Penyusunan Kuisioner

Dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisioner dibagi atas 5 (lima) bagian, yaitu:

1. Bagian I: Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden.
2. Bagian II: Identitas responden, meliputi: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir.
3. Bagian III: Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
4. Bagian IV: Harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
5. Bagian V: Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

4.1.3. Penyusunan Bentuk Jawaban

4.1.3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi mulai dari kategori sangat puas dengan tidak puas. Untuk kategori tidak puas diberi nilai persepsi 1, cukup puas diberi nilai persepsi 2, puas diberi nilai persepsi 3 dan sangat puas diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

1. Diberi nilai 1 (tidak puas) apabila banyak aspek yang perlu diperbaiki, misalnya pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (cukup puas) apabila beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (puas) apabila pelayanan sudah baik namun masih ada hal yang perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat puas) apabila tidak ditemukan hal-hal yang perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif**.**

4.1.3.2. Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan sesuai dengan harapannya. Range nilai jawaban adalah 1 sampai 4. Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal.

4.1.3.3. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Mahkamah Konstitusi.

4.1.4. Penetapan Responden dan Lokasi

4.1.4.1. Sampel Responden

Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Mahkamah Konstitusi. Jumlah responden yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat ini dihitung menggunakan rumus Krejcie Morgan sebagai berikut:

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

Keterangan:

S = Jumlah Sampel

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

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

d = 0,09

Selain menggunakan perhitungan di atas, jumlah responden yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat ini juga dihitung menggunakan rumus Cochran sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 pq}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

$Z_{\alpha/2}$ = nilai standar normal dengan alfa 5%= 1,96

p = Proporsi pemohon yang puas =0,5

q = proporsi pemohon yang tidak puas (q=1-p)=0,5

d = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditorelir

4.1.4.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan terhadap responden yang memenuhi kriteria di atas dengan proporsional terhadap waktu dan banyaknya pengunjung. Pengambilan data dilakukan di lokasi responden dan Tim Konsultan dengan menggunakan telesurvei dan survei online.

4.2. Penyusunan Data

a. Data Primer

Pengumpulan data pada 3 (tiga) ruang lingkup Mahkamah Konstitusi dilakukan dengan 2 metode survei, yaitu survei secara elektronik (melalui aplikasi google form) dan wawancara langsung dengan para responden melalui telephone.

b. Data Sekunder

Selain dilakukan pengumpulan data secara langsung juga dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami visi, misi, tugas pokok dan fungsi serta profil pelayanan di Mahkamah Konstitusi.

4.3. Pengolahan Data

Survei Pengukuran Kinerja di 3 (tiga) ruang lingkup Mahkamah Konstitusi dihitung dengan menggunakan kaidah perhitungan Skala Likert. Perhitungan hasil Survei Pengukuran Kinerja terhadap masing-masing indikator pelayanan yang dikaji adalah menggunakan tahapan sebagai berikut:

1. Menjumlahkan nilai persepsi masing-masing indikator
2. Menjumlahkan nilai dari perhitungan nomor 1, selanjutnya disebut total skor
3. Menentukan skor tertinggi dalam penelitian, dalam hal ini skor tertinggi adalah 4 karena menggunakan skala 4, lalu mengalikan dengan jumlah responden
4. Apabila indikator lebih dari 1, maka penyebut dikalikan sekali lagi dengan sejumlah variabel yang digunakan
5. Menghitung nilai indeks menggunakan rumus di bawah ini

Nilai indeks masing-masing indikator menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Nilai\ Indeks\ (\%) = \frac{\text{Total Skor}}{Skor\ Tertinggi\ x\ Jumlah\ Responden} x100$$

Nilai indeks total menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Nilai\ Indeks\ (\%) = \frac{\text{Total Skor}}{Skor\ Tertinggi\ x\ Jumlah\ Responden\ x\ Jumlah\ Variabel} x100$$

Pengolahan data akan menghasilkan output yang dikategorikan sebagai berikut:

Nilai Interval	Nilai Nterval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

4.4. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik SPSS. Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance and Performance Matrix) yang dianalisa menggunakan software statistik SPSS.

Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.

Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

Tahapan akhir berisi kesimpulan serta saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada 3 (tiga) ruang lingkup Mahkamah Konstitusi.

4.5. Penyusunan Laporan

Hasil pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah dilakukan akan disusun dalam Laporan Akhir untuk diserahkan kepada pihak terkait.

BAB V
HASIL DAN PEMBAHASAN

Mahkamah Konstitusi sebagai lembaga peradilan mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini para pencari keadilan, berupaya memberikan pelayanan publik yang berfokus atau berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi, maka dilakukan Survei Pengukuran Indeks. Penyusunan Survei Pengukuran Indeks merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pengguna layanan di Mahkamah Konstitusi, baik pengguna internal maupun eksternal.

Responden merupakan pihak yang dipakai sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Karakteristik responden akan mempengaruhi teknik sampling yang digunakan dalam penelitian. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan karakteristik pada layanan-layanan Mahkamah Konstitusi dan diambil jumlah minimal responden yang telah ditetapkan. Peran responden ialah memberikan tanggapan dan informasi terkait data yang dibutuhkan oleh peneliti, serta memberikan masukan kepada peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Terdapat dua jenis pembagian responden yakni responden pada pelayanan internal Mahkamah Konstitusi dan pelayanan eksternal Mahkamah Konstitusi. Secara umum responden dibagi dalam karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan karakteristik khusus lainnya.

Tingkat kepuasan penerima layanan pada Mahkamah Konstitusi diperoleh melalui penyusunan Survei Pengukuran Kinerja tahun 2020 menunjukkan hasil berdasarkan penerima layanan Mahkamah Konstitusi. Tingkat kepuasan penerima layanan Mahkamah Konstitusi pada 3 (tiga) layanan berada pada kategori Baik yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang nilai indeks antara 3,064 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30. Berikut pada Tabel 5.1 merupakan nilai indeks penerima layanan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5. 1 Nilai indeks penerima layanan Mahkamah Konstitusi

No	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	**3.481**	**87.0**	**Baik**
2	Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi	**3.501**	**87.5**	**Baik**
3	Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian Pengkajian dan Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	**3.360**	**84.0**	**Baik**
Rata-rata		**3.447**	**86.167**	**Baik**

Tabel di atas menunjukkan hasil Indeks Penilaian Kinerja yang diperoleh dari hasil survei yang di dalamnya memuat unsur-unsur dalam kuesioner. Unsur tersebut dapat dijadikan sebuah acuan untuk melihat kinerja suatu sistem pelayanan dan dapat dijadikan pedoman dalam perbaikan kinerja. Sehingga dari nilai indeks per unsur dapat ditinjau untuk melihat kekurangan pelayanan di Mahkamah Konstitusi.

Hasil analisis dan pembahasan masing-masing ruang lingkup dibahas dalam pembahasan selanjutnya.

5.1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima pelayanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.1.1. Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi dapat dilihat pada gambar 5.1 dan 5.2. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.1.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Karakteristik	**Dominasi**	
	Keterangan	**Persentase**
Jenis Kelamin	Laki-laki	95,2%
Umur	36-45	26,9%
Pendidikan Terakhir	Strata 1	45,2%
Kedudukan dalam Berperkara	Pemohon	95,2%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	65,4%
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	84,6%
Jumlah Berperkara	1 Kali	41,3%
Lama Penyelesaian Perkara	3-6 Bulan	44,2%

5.1.2. Tingkat Kepuasan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,481** atau konversi IKM sebesar **87,0**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5. 2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5999	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi terdiri dari enam jenis layanan yakni 1) Layanan Penerimaan Permohonan, 2) Layanan Ketepatan Waktu Persidangan, 3) Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara, 4) Layanan Penyerahan Salinan Permohonan, 5) Layanan Layanan Putusan dan 6) Layanan Tingkat Transparansi Informasi Penanganan Perkara. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada keenam jenis Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi.

Tabel 5. 3 Nilai Indeks Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Layanan Penerimaan Permohonan	3.491	87.3	B	BAIK
2	Ketepatan Waktu Persidangan	3.446	86.1	B	BAIK
3	Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara)	3.473	86.8	B	BAIK
4	Layanan Penyerahan Salinan Permohonan	3.380	84.5	B	BAIK
5	Layanan Putusan	3.514	87.9	B	BAIK
6	Tingkat Transparansi Penanganan Perkara	3.522	88.0	B	BAIK
TOTAL SKOR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENANGANAN PERKARA KONSTITUSI		**3.481**	**87.0**	**B**	**BAIK**

Tabel 5. 4 Nilai Pelayanan Unsur Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

No	Layanan Penanganan Perkara	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
	Layanan Penerimaan Permohonan		
1	Kemudahan proses pengajuan permohonan	3,478	Baik
2	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen	3,543	Sangat Baik
3	Kemampuan petugas pelayanan	3,565	Sangat Baik
4	Kecepatan petugas pelayanan	3,457	Baik
5	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,478	Baik
6	Kemudahan penyerahan hasil perbaikan	3,435	Baik
7	Kejelasan informasi penerimaan dokumen	3,478	Baik
Nilai Indeks		3,481	Baik
Nilai Konversi		87,0	Baik

	Layanan Ketepatan Waktu Persidangan		
8	Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang	3,413	Baik
9	Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang	3,478	Baik
Nilai Indeks		3,446	Baik
Nilai Konversi		86,1	Baik
	Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara)		
10	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	3,304	Baik
11	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan	3,261	Baik
12	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3,130	Baik
13	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan	3,543	Sangat Baik
14	Pengamanan di dalam persidangan	3,565	Sangat Baik
15	Kebersihan Ruang Sidang	3,696	Sangat Baik
16	Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan	3,652	Sangat Baik
17	Kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan	3,630	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,473	Baik
Nilai Konversi		86,8	Baik
	Layanan Penyerahan Salinan Permohonan		
18	Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden	3,370	Baik

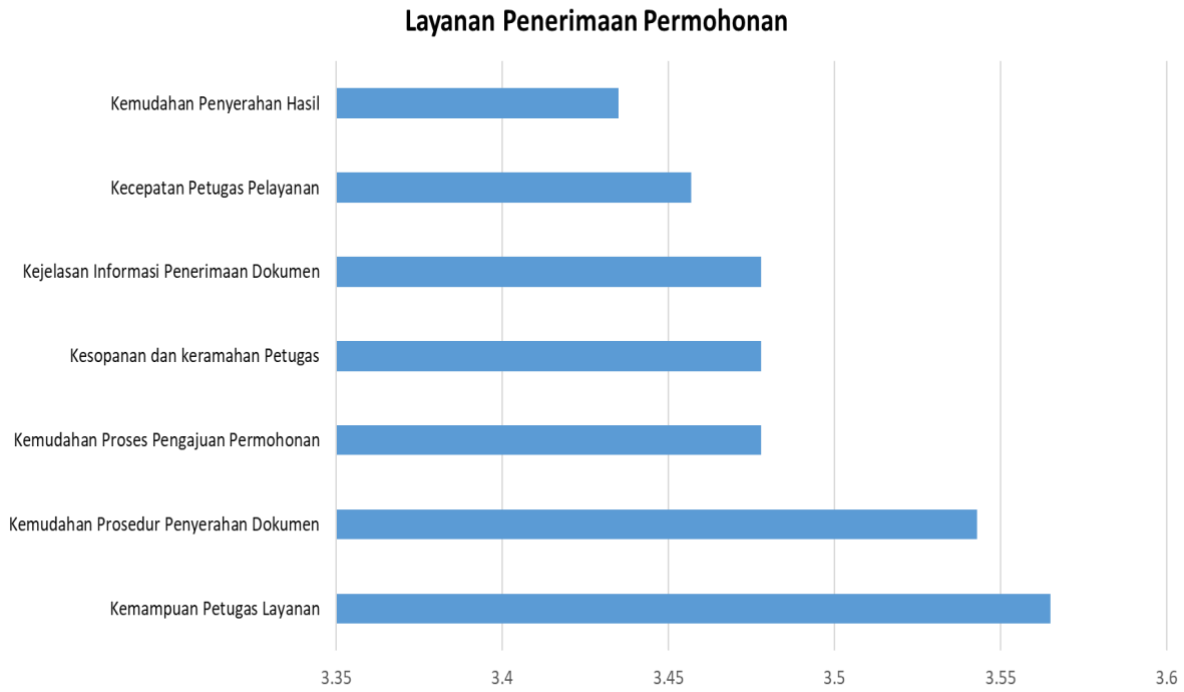
19	Kesesuaian berkas pemohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa	3,391	Baik
Nilai Indeks		3,380	Baik
Nilai Konversi		84,5	Baik
	Layanan Putusan		
20	Kecepatan Penyampaian putusan kepada para pihak	3,522	Baik
21	Kemudahan memperoleh informasi putusan	3,478	Baik
22	Kecepatan penerbitan salinan putusan	3,543	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,514	Baik
Nilai Konversi		87,9	Baik
	Layanan Tingkat Transparansi Informasi Penanganan Perkara		
23	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/	3,609	Sangat Baik
24	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Eektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/	3,587	Sangat Baik
25	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Whistleblowing System pada laman https://wbs.mkri.id/	3,565	Sangat Baik
26	Kemudahan melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di MK melalui aplikasi whistleblowing system	3,326	Baik
Nilai Indeks		3.522	Baik

Nilai Konversi	88,0	Baik
Rata-rata nilai indeks	**3,481**	**Baik**
Rata-rata nilai konversi	**87,0**	**Baik**

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 6 (enam) aspek layanan terdapat 26 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan serta unsur nilai terendah yakni kemudahan melaporkan melalui whistleblowing system. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

1. Layanan Penerimaan Permohonan

Penilaian Layanan Penerimaan Permohonan dapat dilihat dari bagaimana mitra Mahkamah Konstitusi melakukan pengajuan permohonan perkara ke Mahkamah Konstitusi. Secara umum, Layanan Penerimaan Permohonan sudah **baik** dengan nilai layanan 3,491.



Grafik 5. 1 Grafik Nilai Layanan Penerimaan Permohonan

a. Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

Kepuasan responden terhadap kemudahan proses pengajuan permohonan perkara melalui pendaftaran langsung kepada Kepaniteraan di Gedung Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan 3,479. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan proses pengajuan permohonan.

Tabel 5. 5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	6.5
Puas	39.2
Sangat Puas	54.3
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 6,5% responden memberikan nilai kurang puas terhadap kemudahan proses pengajuan permohonan.

b. Kemudahan Prosedur Penyerahan Dokumen

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli (hard copy) dan fotokopi permohonan kepada Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang sangat baik dengan nilai layanan 3,543. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5. 6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Penyerahan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2.2
Kurang Puas	2.2
Puas	34.7
Sangat Puas	60.9
Total	100.0

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 2,2% responden yang menyatakan tidak puas dan 2,2% responden menyatakan kurang puas terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen. Alasan responden tersebut dokumen berkas pengajuan gugatan yang dipersyaratkan terlalu banyak dan memberatkan operasional bagi pemohon terutama yang perseorangan.

c. Kemampuan Petugas

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas (jelas, tepat, tanggap, dan mudah dimengerti) dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen yang perlu diperbaiki atau dilengkapi mendapatkan kualitas yang sangat baik dengan nilai layanan 3,565. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen.

Tabel 5. 7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	2.2
Puas	39.1
Sangat Puas	58.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masih ada responden yang memberikan nilai kurang puas terhadap kemampuan petugas pelayanan, yaitu sebesar 2,2%.

d. Kecepatan Petugas

Kepuasan responden terhadap kecepatan petugas layanan penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan 3,457. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan petugas.

Tabel 5. 8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2.2
Kurang Puas	6.5
Puas	34.8
Sangat Puas	56.5
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masih ada responden yang memberikan nilai tidak puas sebesar 2,2% dan menyatakan kurang puas terhadap kemampuan petugas pelayanan, yaitu sebesar 6,5%.

e. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kepuasan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang sangat baik dengan nilai layanan 3,478. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan perkara.

Tabel 5. 9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2.2
Kurang Puas	2.2
Puas	41.3
Sangat Puas	54.3
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masih ada responden yang memberikan nilai tidak puas sebesar 2,2% dan menyatakan kurang puas terhadap kemampuan petugas pelayanan, yaitu sebesar 2,2%.

f. Kemudahan Penyerahan Hasil Perbaikan

Kepuasan responden terhadap kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan atau melengkapi dokumen permohonan perkara mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan 3,435. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap

kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan atau melengkapi dokumen permohonan perkara.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa masih ada responden yang menyatakan kurang puas terhadap kemampuan petugas pelayanan, yaitu sebesar 8,7%.

Tabel 5. 10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Penyerahan Hasil Perbaikan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	8.7
Puas	39.1
Sangat Puas	52.2
Total	100.0

g. Kejelasan Informasi Penerimaan Dokumen

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan 3,478. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi.

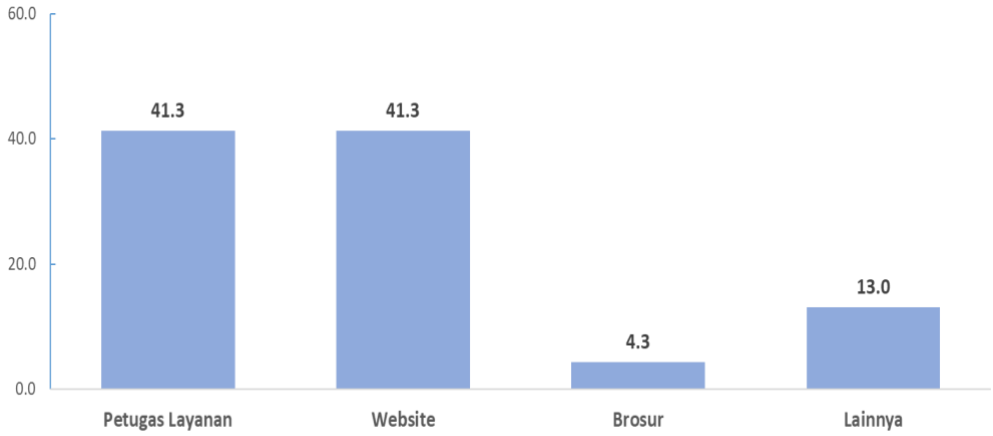
Tabel 5. 11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Informasi Penerimaan Dokumen

Kategori	Persentase
Kurang Puas	6.5
Puas	39.1
Sangat Puas	54.3
Total	100.0

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa masih ada responden yang menyatakan kurang puas terhadap kemampuan petugas pelayanan, yaitu sebesar 6,5%.

h. Media Informasi

Jumlah persentase responden media responden untuk memperoleh informasi tentang layanan di Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada grafik berikut.



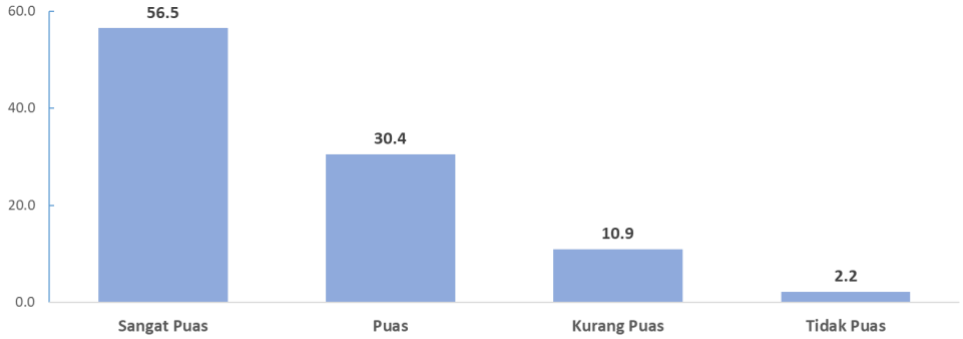
Grafik 5. 2 Persentase Media Informasi Responden

i. Permintaan Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

Jumlah persentase responden yang pernah meminta informasi tentang Peraturan/Keputusan MK dapat dilihat pada grafik berikut.

j. Kemudahan Memperoleh Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

Jumlah persentase responden media responden untuk memperoleh informasi tentang layanan di Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada grafik berikut.

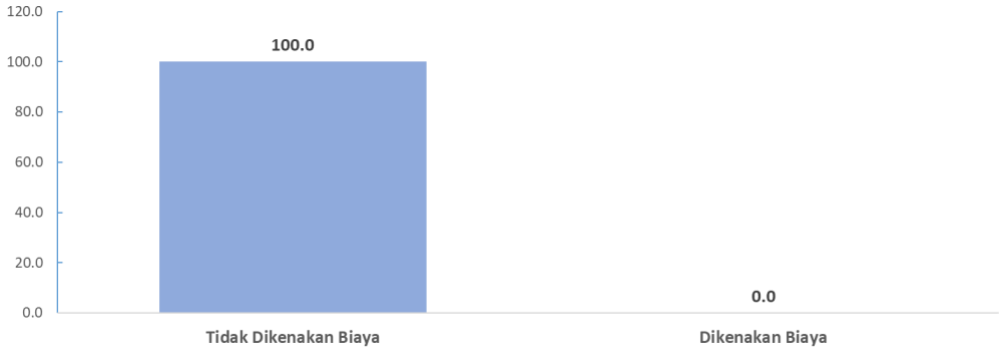


Grafik 5. 3 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 13,1% responden yang menyatakan tidak/kurang puas terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen. Alasan responden tersebut yaitu petugas/pihak Mahkamah Konstitusi tidak memberikan peraturan yang diminta.

k. Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

Jumlah persentase responden yang dikenakan biaya dalam pengajuan permohonan perkara di Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada grafik berikut.

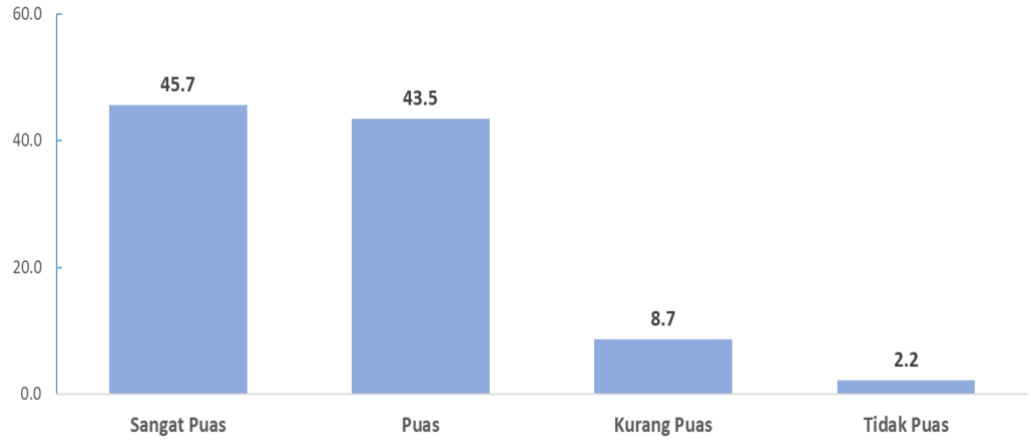


Grafik 5. 4 Persentase Responden Terhadap Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa 100,00% responden tidak dikenakan biaya pengajuan permohonan perkara. Sehingga, pembahasan pertanyaan terbuka mengenai pemberian kuitansi/bukti pembayaran resmi dari MK dan jenis/keperluan biaya dan besaran biaya ditiadakan dalam laporan ini.

l. Sarana Pengaduan/Saran

Pada grafik di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden mengenai keberadaan sarana pengaduan/saran.

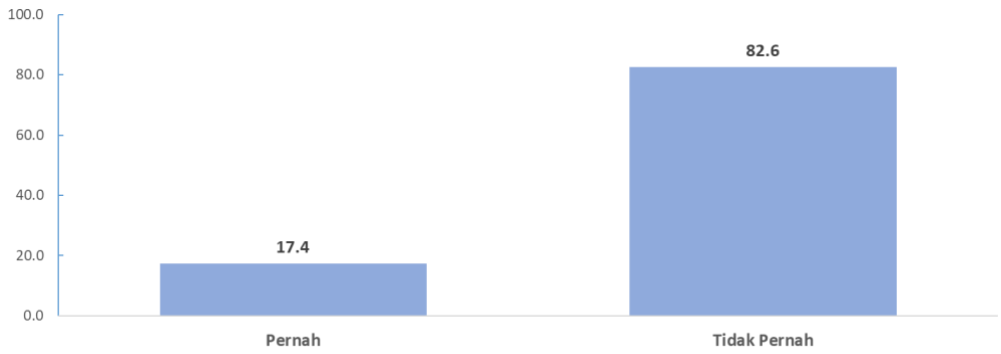


Grafik 5. 5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana Pengaduan/Saran

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 10,9% responden yang menyatakan tidak/kurang puas terhadap keberadaan sarana pengaduan/saran.

m. Penanganan Pengaduan

Penanganan terhadap keluhan atau pengaduan responden menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang layanan publik merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara layanan publik. Oleh karena itu, pada survei ini juga dihimpun mengenai pengaduan yang pernah diajukan oleh responden, media yang digunakan dalam menyampaikan pengaduan, ketanggapan petugas penerima pengaduan, dan kesesuaian tidak lanjut pengaduan.



Grafik 5. 6 Persentase Responden yang Pernah Mengajukan Keluhan/Saran

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 17,4% responden pernah mengajukan keluhan/saran.

n. Opini Responden Terhadap Layanan Penerimaan Permohonan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Penerimaan Permohonan.

No	Saran	Presentase
1	Keberatan atas tidak ditanggapi permohonan informasi	4,3 %
2	Tidak toleransi keterlambatan	2,2 %
3	Saat pengujian UU, jadwalnya tidak kunjung diberikan	2,2 %
4	Petugas persidangan merokok di dalam Gedung MK	2,2 %
5	Mengenai jadwal sidang	2,2 %

6	Mahkamah (Hakim Ketua dan Hakim Anggota) tidak menerapkan hukum acara persidangan	1,1%
7	Keberatan atas saksi termohon pada proses persidangan	1,1%
Total		**15,3%**

2. Layanan Ketepatan Waktu Persidangan

Penilaian layanan ketepatan waktu persidangan dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang dan realisasi jadwal persidangan penanganan perkara. Secara umum, layanan ketepatan waktu Persidangan sudah baik dengan nilai layanan **3,446**.

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang	3.413	85.3	B	BAIK
2	Ketepatan realisasi jadwal sidang	3.478	87.0	B	BAIK
TOTAL SKOR KETEPATAN WAKTU PERSIDANGAN		**3.446**	**86.1**	**B**	**BAIK**

a. Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang di Gedung Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan **3,413**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5. 12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	50.0
Sangat Puas	45.7
Total	100.0

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 4,3% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang. Alasan responden tersebut yakni karena sidang ditunda mendadak pada saat sebelum sidang.

b. Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukanmendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan **3,478**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang.

Tabel 5. 13 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	43.5
Sangat Puas	52.2
Total	100.0

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 4,3% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang. Alasan responden tersebut yakni karena sidang ditunda mendadak pada saat sebelum sidang.

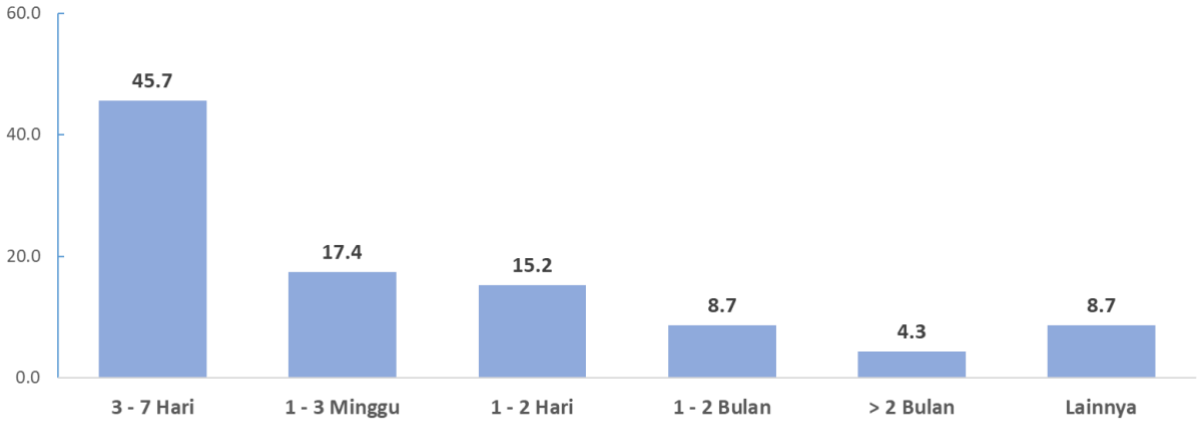
c. Penerimaan Akta Registrasi Perkara Konstitusi (APRK)

Jumlah persentase persepsi responden terhadap penerimaan Akta Registrasi Perkara Konstitusi (APRK) dapat dilihat pada tabel berikut.

Kategori	Persentase
Sudah	79,1%
Belum	21,9%
Total	**100%**

d. Lama Waktu Pemberitahuan Kepastian Jadwal Sidang Setelah Menerima APRK

Jumlah persentase persepsi responden terhadap lama waktu yang dibutuhkan oleh pemohon perkara dalam mengetahui kepastian jadwal sidang setelah menerima APRK dapat dilihat pada grafik berikut.



Grafik 5. 7 Persentase Responden Terhadap Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang

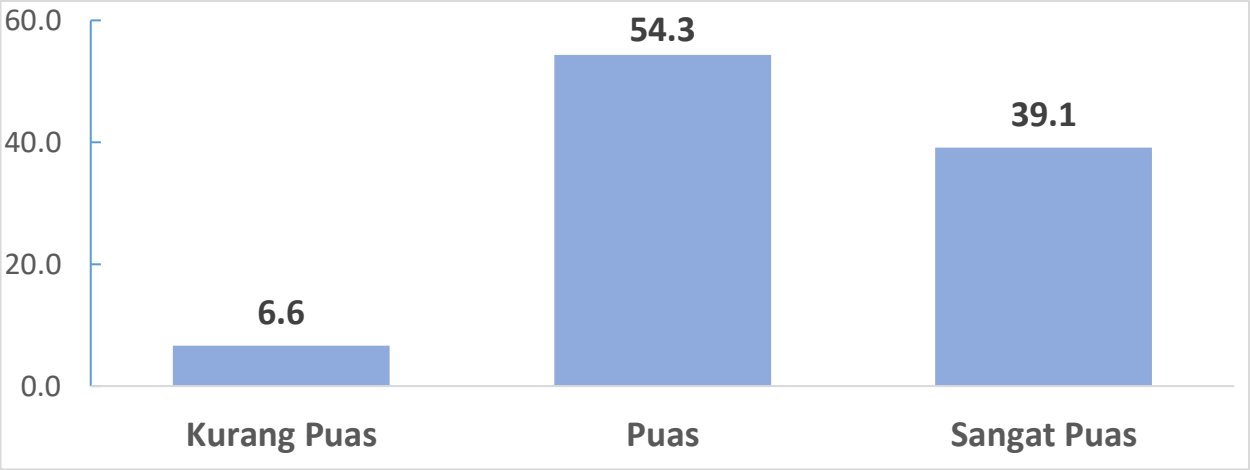
e. Ketepatan Waktu Sidang dengan Pengumuman Jadwal Sidang

Jumlah persentase persepsi responden terhadap tepat tidaknya waktu sidang dengan pengumuman jadwal sidang dapat dilihat pada tabel berikut.

Kategori	Persentase
Ya, Tepat	91,3%
Tidak Tepat/Berubah	8,7%
Total	**100%**

f. Kepastian waktu perubahan jadwal sidang

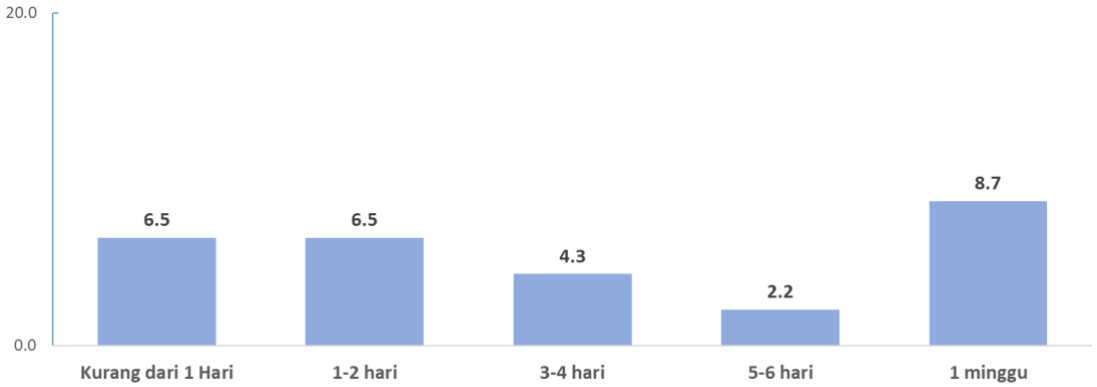
Jumlah persentase persepsi responden terhadap kepastian waktu perubahan jadwal sidang dapat dilihat pada grafik berikut.



Grafik 5. 8 Persentase Responden Terhadap kepastian waktu perubahan jadwal sidang

g. Waktu yang dibutuhkan dalam menunggu perubahan jadwal sidang

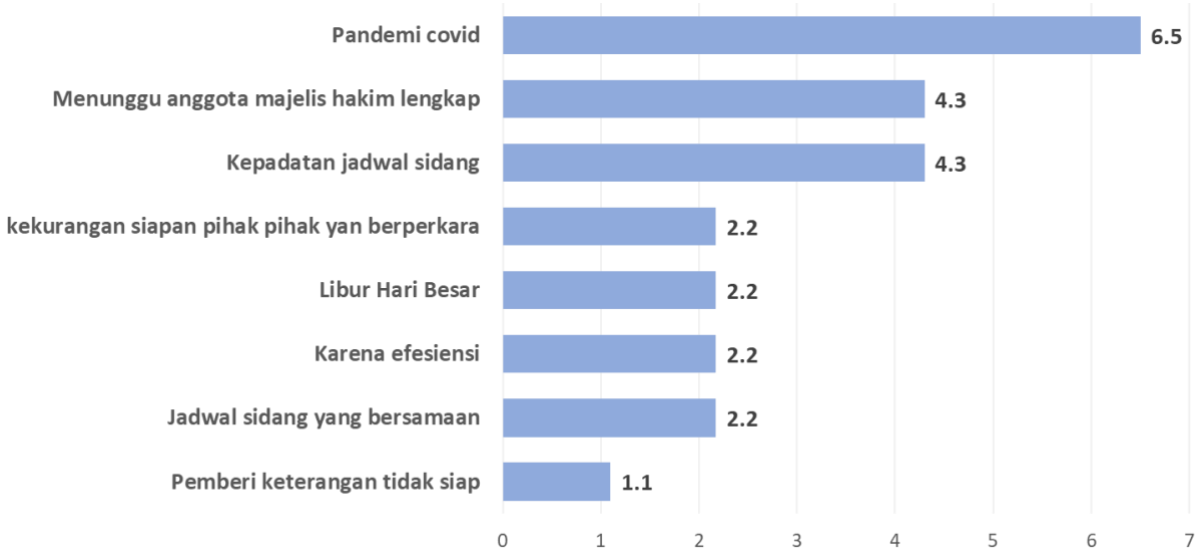
Jumlah persentase persepsi responden terhadap waktu yang dibutuhkan dalam menunggu perubahan jadwal sidang dapat dilihat pada grafik berikut.



Grafik 5. 9 Persentase Responden Terhadap waktu yang dibutuhkan dalam menunggu perubahan jadwal sidang

h. Alasan Mahkamah Konstitusi melakukan perubahan jadwal sidang

Jumlah persentase persepsi responden terhadap informasi alasan Mahkamah Konstitusi melakukan perubahan jadwal sidang dapat dilihat pada grafik berikut



Grafik 5. 10 persentase persepsi responden terhadap informasi alasan Mahkamah Konstitusi melakukan perubahan jadwal sidang

i. Opini Responden Terhadap Ketepatan Waktu Persidangan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Ketepatan Waktu Persidangan.

No	Saran	Persentase
1	Apabila ada reschedule jadwal sidang selain via email, ada baiknya diberitahukan via telepon langsung ke HP bukan nomor telepon kantor.	1,3 %
2	Waktu sidang telah tepat tetapi menunggu kepastian waktu sidang masih terlalu lama.	1,2%
Total		2,5%

3. Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara

Penilaian hospitality keprotokolan penanganan perkara dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas pelayanan dalam proses persidangan penanganan perkara. Secara umum, hospitality keprotokolan penanganan perkara sudah baik dengan nilai layanan **3,473.**

Tabel 5. 14 Nilai Indeks Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	3.304	82.6	B	BAIK
2	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan	3.261	81.5	B	BAIK
3	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3.130	78.3	B	BAIK
4	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan	3.543	88.6	A	SANGAT BAIK
5	Pengamanan di dalam persidangan	3.565	89.1	A	SANGAT BAIK
6	Kebersihan Ruang Sidang	3.696	92.4	A	SANGAT BAIK
7	Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan	3.652	91.3	A	SANGAT BAIK
8	Kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan	3.630	90.8	A	SANGAT BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN PERSIDANGAN		**3.473**	**86.8**	**B**	**BAIK**

a. Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan 3,304. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 6,5% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

Tabel 5. 15 Persentase responden terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	6.5
Puas	56.5
Sangat Puas	37.0
Total	100.0

b. Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan mahkamah konstitusi terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan **3,261**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan mahkamah konstitusi terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5. 16 Persentase responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan mahkamah konstitusi

Kategori	Persentase
Kurang Puas	13.1
Puas	47.8
Sangat Puas	39.1
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 13,1% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat Pada Proses Pemeriksaan Pendahuluan. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

c. Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kepuasan responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan **3,130**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5. 17 Persenase responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	4.4
Kurang Puas	13.0
Puas	47.8
Sangat Puas	34.8
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 17,4% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

d. Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Sarana Prasarana Layanan Persidangan

Kepuasan responden terhadap ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan mendapatkan kualitas yang sangat baik dengan nilai layanan **3,543**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 2,2% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Ketersediaan dan Kondisi (Berfungsi) Fasilitas Sarana Prasarana Layanan Persidangan. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

Tabel 5. 18 Persentase responden terhadap ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	2.2
Puas	41.3
Sangat Puas	56.5
Total	100.0

e. Pengamanan di dalam Persidangan

Kepuasan responden terhadap pengamanan di dalam persidangan mendapatkan kualitas yang sangat baik dengan nilai layanan **3,565**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pengamanan di dalam persidangan.

Tabel 5. 19 Persentase responden terhadap pengamanan di dalam persidangan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	34.8
Sangat Puas	60.9
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,3% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

f. Kebersihan Ruang Sidang

Kepuasan responden terhadap kebersihan ruang sidang mendapatkan kualitas yang sangat baik dengan nilai layanan 3,696. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kebersihan ruang sidang.

Tabel 5. 20 Persentase responden terhadap kebersihan ruang sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	2.2
Puas	26.1
Sangat Puas	71.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 2,2% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

g. Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan

Kepuasan responden terhadap kenyamanan ruang tunggu persidangan mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai layanan 3,505. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kenyamanan ruang tunggu persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5. 21 Persentase responden terhadap kenyamanan ruang tunggu

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	26.1
Sangat Puas	69.6
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,3% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kenyamanan ruang sidang. Alasan yang diberikan responden adalah AC ruangan kurang dingin.

h. Kemampuan Petugas Kepaniteraan dalam Melayani Persidangan

Kepuasan responden terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan mendapatkan kualitas yang sangat baik dengan nilai layanan **3,630**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5. 22 Persentase responden terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	2.2
Puas	26.1
Sangat Puas	71.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 2,2% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

i. Fasilitas Sarana

Jumlah persentase persepsi responden terhadap ada tidaknya fasilitas sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 23 Persentase Persepsi Responden Terhadap Fasilitas Sarana Yang Perlu Ditambahkan Atau Diperbaiki

Kategori	**Persentase**
Ya	21,7%
Tidak	78,3%
TOTAL	**100,00%**

Jumlah persentase persepsi responden terhadap fasilitas sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 5. 11 Persepsi Responden Terhadap Fasilitas Sarana yang Perlu Ditambahkan/Diperbaiki

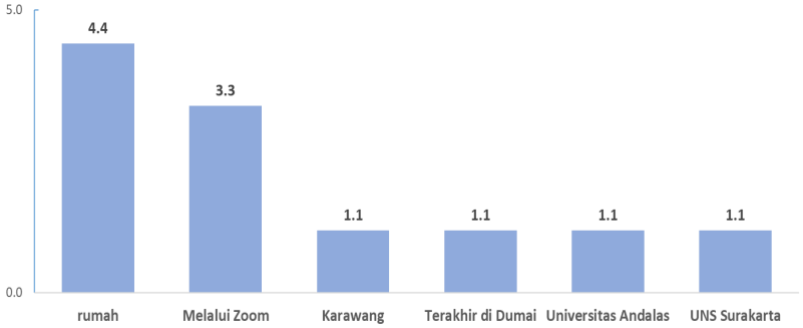
j. Fasilitas Persidangan Jarak Jauh (*Video Conference*)

Jumlah persentase responden yang menggunakan fasilitas persidangan jarak jauh (*videoconference*) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 24 Persentase Responden yang Menggunakan Video Conference

Kategori	Persentase
Ya	52,2%
Tidak	47,8%
TOTAL	**100,00%**

Jumlah persentase lokasi mengakses fasilitas *video conference* media responden dapat dilihat pada tabel berikut.



Grafik 5. 12 Persentase Video Conference Responden

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan *video conference (page load time)*

Tabel 5. 25 persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan video conference

Kategori	Persentase
Kurang Puas	17.4
Puas	41.3
Sangat Puas	41.3
Total	100.0

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap Kesesuaian waktu tayang jadwal video conference dengan jadwal sidang.

Tabel 5. 26 persentase persepsi responden terhadap Kesesuaian waktu tayang jadwal video conference dengan jadwal sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	15.2
Puas	47.8
Sangat Puas	37.0
Total	100.0

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *video conference* sidang.

Tabel 5. 27 persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan video conference sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	10.9
Puas	45.7
Sangat Puas	43.4
Total	100.0

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan *video conference* sidang.

Tabel 5. 28 persentase persepsi responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan video conference sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	15.2
Puas	34.8
Sangat Puas	50.0
Total	100.0

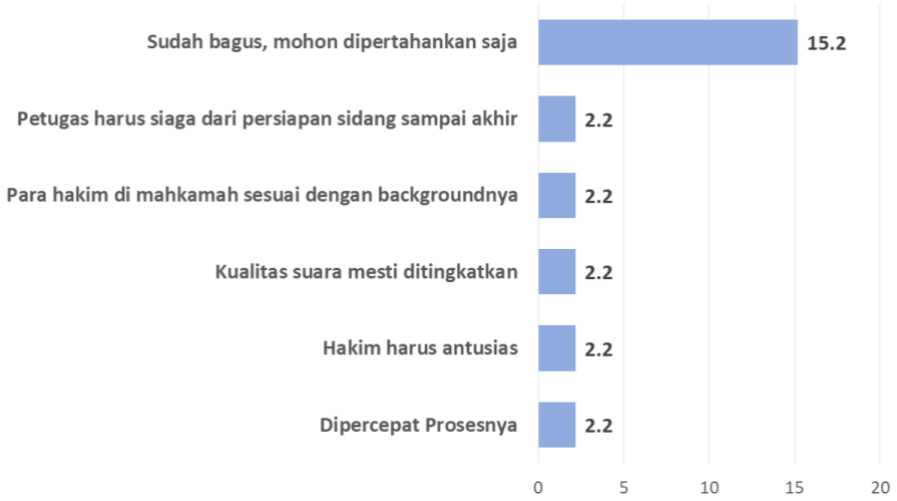
Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan *video conference* sidang dengan waktu sidang.

Tabel 5. 29 persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan video conference sidang dengan waktu sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	13.0
Puas	43.5
Sangat Puas	43.5
Total	100.0

k. Saran Terhadap Layanan Sidang

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Persidangan.



Grafik 5. 13 saran dari responden terhadap Layanan Persidangan

4. Layanan Penyerahan Salinan Permohonan

Penilaian layanan penyerahan salinan permohonan dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas informasi penyerahan salinan permohonan dari Mahkamah Konstitusi kepada DPR dan Presiden. Secara umum, Layanan penyerahansalinan permohonan sudah baik dengan nilai layanan **3.380**.

Tabel 5. 30 Nilai Indeks Layanan Penyerahan Salinan Permohonan

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden	3.370	84.2	B	BAIK
2	Kesesuaian berkas pemohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa	3.391	84.8	B	BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN PENYERAHAN SALINAN PERMOHONAN		**3.380**	**84.5**	**B**	**BAIK**

a. Ketepatan Waktu Penyerahan Salinan Permohonan

Kepuasan responden terhadap Ketepatan waktu Mahkamah Konstitusi menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,370**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi

responden terhadap Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden.

Tabel 5. 31 Persentase responden terhadap Ketepatan waktu Mahkamah Konstitusi menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2.2
Kurang Puas	10.9
Puas	34.8
Sangat Puas	52.1
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 13,1% responden yang memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap ketepatan waktu Mahakamah Konstitusi Menyerahkan Salinan Permohonan.

b. Kesesuaian Berkas Permohonan yang Diserahkan

Kepuasan responden terhadap kesesuaian berkas pemohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,391**. Padatabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian berkas pemohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa.

Tabel 5. 32 Persentase responden terhadap kesesuaian berkas pemohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa

Kategori	Persentase
Kurang Puas	10.9
Puas	39.1
Sangat Puas	50.0
Total	100.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 10,9% responden yang memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap kesesuaian berkas permohonan.

c. Salinan Permohonan Diserahkan Kepada DPR dan Presiden

Jumlah persentase responden yang telah sudah belumnya mengetahui salinan permohonan telah diserahkan kepada DPR dan Presiden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 33 Persentase Responden yang Mengetahui Penyerahan Salinan Permohonan

Kategori	Persentase
Ya, Mengetahui	32,60%
Tidak Mengetahui	67,40%
TOTAL	**100,00%**

Berdasarkan peraturan lama waktu yang dibutuhkan Salinan Permohonan telah diserahkan kepada DPR dan Presiden (Pengujian Undang-Undang) maksimal 7 hari kerja sejak Saudaramenerima Akta Registrasi Perkara Konstitusi. Jumlah persentase persepsi responden terhadap lama waktu yang dibutuhkan dalam penyerahan Salinan Permohonan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 34 Persentase Responden Terhadap Waktu Penyerahan Salinan Permohonan

Kategori	Persentase
Kurang dari 1 Hari	13%
1 - 2 hari	15,2%
3 - 7 hari	47,8%
1 - 3 minggu	19,6%
1 - 2 bulan	3,3%
Lebih dari 1 Bulan	1,1%
TOTAL	**100%**

5. Layanan Putusan

Penilaian Layanan Putusan dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan pelayanan putusan setelah proses persidangan. Secara umum, Layanan Putusan sudah baik dengan nilai layanan **3,476**

Tabel 5. 35 Nilai Layanan Putusan

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kecepatan Penyampaian putusan kepada para pihak	3.522	88.0	B	BAIK
2	Kemudahan memperoleh informasi putusan	3.478	87.0	B	BAIK
3	Kecepatan penerbitan salinan putusan	3.543	88.6	A	SANGAT BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN PUTUSAN		**3.514**	**87.9**	**B**	**BAIK**

a. Kecepatan Penyampaian Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,522**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak.

Tabel 5. 36 Persentase responden terhadap kecepatan penyampaian putusan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	39.2
Sangat Puas	56.5
Total	100.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa ada 4,3% responden yang memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap kecepatan penyampaian putusan.

b. Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan

Kepuasan responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,478**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara.

Tabel 5. 37 Persentase Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan Perkara

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	43.5
Sangat Puas	52.2
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 4,3% responden yang memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara.

c. Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penerbitan salinan putusan perkara mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,543**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penerbitan salinan putusan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5. 38 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	6.5
Puas	32.6
Sangat Puas	60.9
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 4,3% responden yang memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan perkara.

d. Putusan Perkara

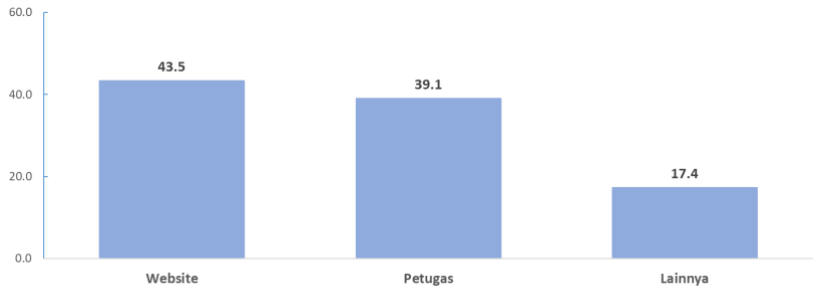
Jumlah persentase responden yang perkaranya telah diputuskan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 39 persentase responden yang perkaranya telah diputuskan

Kategori	Persentase
Kurang dari 1 Hari	41,3%
2-3 hari	26,1%
3 - 7 hari	17,4%
1 - 3 minggu	13,0%
1 - 2 bulan	2,2%
Lebih dari 2 Bulan	0,00%
TOTAL	**100%**

Keterangan : Salinan Putusan diberikan kepada Para Pihak berperkaramaksimal 7 hari kerja sejak putusan dibacakan

Jumlah persentase media responden untuk menerima informasi putusan dapat dilihat pada grafik berikut.



Grafik 5. 14 persentase media responden untuk menerima informasi putusan

Jumlah persentase waktu responden dalam memperoleh informasi putusan dapat dilihat pada tabel berikut.

Kategori	Persentase
Sudah	87%
Belum	13%
TOTAL	**100,00%**

Jumlah persentase responden terhadap penyerahan langsung putusan kepada Para Pihakberperkara dapat dilihat pada tabel berikut.

Kategori	Persentase
Ya	89,1%
Tidak	10,9%
TOTAL	**100%**

Jumlah persentase persetujuan responden apabila salinan putusan diserahkan melalui *e-mail* dapat dilihat pada tabel berikut beserta alasan responden yang menyatakan tidak setuju.

Kategori	Persentase
Setuju	100,00%
Tidak Setuju	0,00%
TOTAL	**100,00%**

e. Opini Responden Terhadap Layanan Putusan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untukmemberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Putusan.

Grafik 5. 15 saran dari responden terhadap Layanan Putusan

6. Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara

Penilaian transparansi informasi penanganan perkara dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas ketersediaan, kelengkapan, dan keterbukaan informasi pelayanan persidangan. Secara umum, Layanan penyerahan salinan permohonan sudah baik dengan nilai layanan **3,522**.

Tabel 5. 40 Nilai Indeks Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/	3.609	90.2	A	SANGAT BAIK
2	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Eektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/	3.587	89.7	A	SANGAT BAIK
3	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Whistleblowing System pada laman https://wbs.mkri.id/	3.565	89.1	A	SANGAT BAIK
4	Kemudahan melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di MK melalui aplikasi whistleblowing system	3.326	83.2	B	BAIK
TOTAL SKOR TRANSPARANSI PENANGANAN PERKARA		**3.522**	**88.0**	**B**	**BAIK**

f. Transparansi atau Kejelasan Informasi

Transparansi atau kejelasan informasi dinilai berdasarkan tiga saluran informasi atausistem yang disediakan Mahkamah Konstitusi, yakni:

1. Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/
2. SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Eektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/
3. *Whistleblowing System* pada laman https://wbs.mkri.id/

Kepuasan responden terhadap transparansi atau kejelasan informasi pada tiga saluran informasi tersebut mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,522**. Pada tabel di bawah ini diperolehpersentase persepsi responden terhadap transparansi atau kejelasan informasi.

Tabel 5. 41 Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/

Kategori	Persentase
Kurang Puas	2.2
Puas	34.8
Sangat Puas	63.0
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 2,2% responden yang memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/

Tabel 5. 42 Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Eektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/

Kategori	Persentase
Puas	41.3
Sangat Puas	58.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada

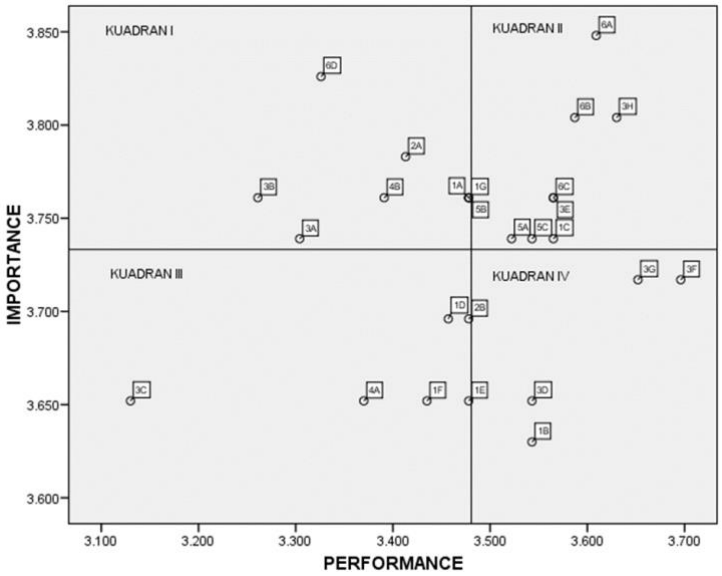
SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Eektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/

5.1.3. Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yangmenjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur layanansaat ini.

Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I**: *Attributes to Improve*, **Kuadran II**: *Attributes to Maintain*, **Kuadran III**: *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV**: *Attributes to De-emphasize.*

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan parapihak berperkara pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Harapan pelanggan yang tinggi terhadap beberapa unsur berpotensi membuat unsur-unsur tersebut masuk ke dalam kuadran I, namun demikian tidak berarti semua unsur tersebut merupakan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Unsur yang telah mendapatkan nilai tinggi pada kuadran I, dapat juga dipahami sebagaiunsur yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar 5. 1Matriks Persepsi dan Harapan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Tabel 5. 43 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel	
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	1A	Kemudahan proses pengajuan permohonan melalui pendaftaran langsung
	1G	Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi
	2A	Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang
	3A	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang
	3B	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan
	4B	Kecepatan Penyampaian putusan kepada para pihak
	5B	Kecepatan penerbitan salinan putusan
	6D	Kemudahan melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di MK melalui aplikasi whistleblowing system
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	1C	Kemampuan petugas (jelas, tepat, tanggap, dan mudah dimengerti) dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen yang perlu diperbaiki atau dilengkapi
	3E	Pengamanan di dalam persidangan
	3H	Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan

		kepada DPR dan Presiden
	5A	Kemudahan memperoleh informasi putusan
	1C	Kemampuan petugas (jelas, tepat, tanggap, dan mudah dimengerti) dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen yang perlu diperbaiki atau dilengkapi
	3E	Pengamanan di dalam persidangan
	5C	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada:
	6A	Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/
	6B	SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Eektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/
	6C	Whistleblowing System pada laman https://wbs.mkri.id/
Kuadran III (Prioritas Rendah)	1D	Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan
	1E	Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan
	1F	Kemudahan penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan
	2B	Ketepatan realisasi jadwal sidang
	3C	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan
	4A	Kesesuaian berkas pemohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa
Kuadran IV (Berlebihan)	1B	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli (hard copy) dan fotokopi permohonan kepada Kepaniteraan MK
	3D	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan
	3F	Kebersihan Ruang Sidang
	3G	Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 6 unsur yang termasuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (kuadran I).

5.1.4. Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penanganan perkara konstitusi sudah baik dengan skor mencapai 87,0 atau meningkat dibanding tahun lalu yang mendapat skor 86,9.

Dari 26 indikator yang di uji, 5 indikator yang memperoleh skor tertinggi yaitu :

1. Kebersihan ruang sidang dengan skor 92,39
2. Kenyamanan ruang tunggu persidangan dengan skor 91,30
3. Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden dengan skor 90,76
4. Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/ dengan skor 90,22
5. SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Eektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/ dengan skor 89,67

Sedangkan 5 indikator yang memperoleh skor terendah yaitu :

1. Kepuasan proses pemeriksaan persidangan dengan skor 78,26
2. Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan dengan skor 81,52
3. Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang dengan skor 82,61
4. Kemudahan melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di MK melalui aplikasi whistleblowing system dengan skor 83,15
5. Kesesuaian berkas pemohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa dengan skor 84,24

Hasil uji performance importance menunjukkan bahwa ada setidaknya 5 indikator yang masuk dalam kuadran I, yaitu indikator yang dianggap penting oleh responden namun kinerja nya masih dibawah rata rata, sehingga menjadi prioritas untuk ditingkatkan :

1. Kemudahan melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di MK melalui aplikasi whistleblowing system
2. Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang
3. Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan
4. Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang
5. Kecepatan Penyampaian putusan kepada para pihak

Sementara itu ada setidaknya 3 indikator yang dianggap penting oleh responden dan kinerja nya sudah maksimal, sehingga perlu dipertahankan :

1. Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/
2. SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Eektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/
3. Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden

Terkait aspek kebersihan dan kenyamanan ruang sidang, walaupun secara penilaian mendapatkan skor tertinggi, namun responden menganggap hal tersebut tidak memiliki urgensitas yang tinggi. Sehingga kedua aspek tersebut bisa dipertahankan.

Beberapa fasilitas yang diusulkan untuk ditambahkan dan diperbaiki pada layanan persidangan adalah :

1. Mesin fotocopy & printer gratis
2. Ruang tunggu dan ruang diskusi untuk para advokat, yang dilengkapi juga dengan bahan bacaan dan televisi yang juga menyiarkan video sidang.
3. Cafetaria disekitar ruang siding
4. Ketersediaan penerjemah
5. Ketersediaan perangkat audio yang memadai sehingga tidak sering terjadi gangguan saat sidang.

Sementara itu beberapa masukan terkait dengan pelayanan perkara konstitusi adalah :

1. Petugas harus lebih responsif menanggapi permohonan informasi
2. Jangan mentolerir keterlambatan para pihak
3. Hukum acara persidangan harus lebih diperhatikan oleh mahkamah
4. Petugas tidak merokok di dalam gedung Mahkamah Konstitusi
5. Percepat Kepastian Jadwal sidang
6. Petugas sidang harus siaga hingga akhir sidang, sehingga ketika ada masalah dapat segera diatasi

7. Hakim yang bertugas harus sesuai dengan *background*nya
8. Salinan putusan sebaiknya diberikan secara langsung
9. Dibuat protokol / acara resmi penyerahan putusan
10. Putusan diberikan / di email segera setelah sidang selesai

5.2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima pelayanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkatkepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.2.1. Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi dapat dilihat pada tabel. Karakteristik responden yang mewakilipengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.1 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	88,50%
Umur	26 – 35 tahun	30,80%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	50,00%
Kedudukan dalam Berperkara	Pemohon	85,88%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	92,3%
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	93,3%
Jumlah Berperkara	1 Kali	49,00%
Lama Penyelesaian Perkara	3-6 Bulan	51,00%

5.2.2. Tingkat Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,501** atau konversi IKM sebesar **87.5**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.1 2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5999	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem layanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor layanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur layanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan layanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara terdiri dari enam jenis layanan yakni 1)Layanan Jadwal Sidang Elektronik, 2)Layanan *Live Streaming*, 3)Layanan Penelusuran Risalah, 4)Layanan Penelusuran Putusan, 5)Layanan Berita, dan 6)Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada keenam jenis layanan Sistem Informasi.

No	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
	Layanan Jadwal Sidang Elektronik di Website MK		
1	Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website MK	3,543	Sangat Baik
2	Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK	3,652	Sangat Baik
3	Kesesuaian rincian jadwal sidang	3,565	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,587	Sangat Baik
Nilai Konversi		89,7	Sangat Baik

	Layanan *Live Streaming*		
4	Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming (*page load time*)	3.500	Baik
5	Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang	3.478	Baik
6	Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang	3.478	Baik
7	Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang	3.478	Baik
8	Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang	3.348	Baik
9	Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang	3.457	Baik
Nilai Indeks		3.457	Baik
Nilai Konversi		86.4	Baik
	Layanan Penelusuran Risalah		
10	Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK	3.565	Sangat Baik
11	Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang	3.435	Baik
12	Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan	3.674	Sangat Baik
13	Kejelasan isi risalah sidang	3.652	Sangat Baik
Nilai Indeks		3.582	Sangat Baik
Nilai Konversi		89.5	Sangat Baik

	Layanan Penelusuran Putusan		
14	Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara	3.478	Baik
15	Kemudahan mengunduh salinan putusan	3.587	Sangat Baik
16	Kualitas taxt putusan (softcopy)	3.630	Sangat Baik
17	Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email	3.413	Baik
Nilai Indeks		3.527	Baik
Nilai Konversi		88.2	Baik
	Layanan Berita		
18	Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita	3.370	Baik
19	Kesesuaian isi berita dengan judul berita	3.413	Baik
20	Kejelasan gaya bahasa penulisan berita	3.326	Baik
Nilai Indeks		3.370	Baik
Nilai Konversi		84.2	Baik
	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara		
21	Kecepatan mengakses informasi di Website MK (page load time) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.	3.457	Baik
22	Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website MK (user friendly) pada Putusan, Jadwal Sidang,	3.522	Baik

	Live Streaming, Berita, Risalah.		
23	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website MK (display layout) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah	3.500	Baik
Nilai Indeks		3.493	Baik
Nilai Konvers		87.3	Baik
Rata-rata Nilai Indeks		3.501	Baik
Rata-rata Nilai Konversi		87.5	Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari enam aspek layanan, terdapat 23 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai tertinggi dan unsur nilai terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan. Nilai unsur terendah yakni Kejelasan gaya bahasa penulisan berita. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

1. Layanan Jadwal Sidang Elektronik

Penilaian Layanan Jadwal Sidang Elektronik dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap pelayanan informasi mengenai jadwal sidang di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan Jadwal Sidang Elektronik sudah sangat baik dengan nilai layanan **3.587**.

Tabel 5.1 3 Nilai Layanan Jadwal Sidang Elektronik

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website MK	3.543	88.6	A	SANGAT BAIK
2	Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK	3.652	91.3	A	SANGAT BAIK
3	Kesesuaian rincian jadwal siding	3.565	89.1	A	SANGAT BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN JADWAL SIDANG ELEKTRONIK		**3.587**	**89.7**	**A**	**SANGAT BAIK**

a. Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang di *Website* MK

Kepuasan responden terhadap ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di *website* MK: www.mkri.id (pemberitahuan jadwal sidang 5 hari kerja sebelum hari persidangan) mendapatkan kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai layanan **3,543**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1 4 persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	8.7
Puas	28.3
Sangat Puas	63.0
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,7%% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap unsur ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di *website*. Alasan responden tersebut adalah waktu penyampaian perubahan jadwal sidang kurang dari 5 hari kerja sebelum jadwal sidang.

b. Kemudahan Mencari Jadwal Sidang Perkara yang Dituju di *Website* MK

Kepuasan responden terhadap kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai layanan **3,652**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mencari jadwal sidang.

Tabel 5.1 5 persentase persepsi responden terhadap kemudahan mencari jadwal sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	26.1
Sangat Puas	69.6
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,3% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap unsur ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di *website*. Namun responden tidak memberikan alasan atas kekurang puasannya terhadap kemudahan mencari jadwal sidang di *website* MK.

c. Kesesuaian Rincian Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap kesesuaian rincian jadwal sidang yang terdiri dari tanggal dan jam sidang, nomor perkara, pokok perkara, kuasa hukum, agenda acara sidang, dan ruang sidang mendapatkan kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai layanan **3,565**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian rincian jadwal sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1 6 persentase persepsi responden terhadap kesesuaian rincian jadwal sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	6.5
Puas	30.4
Sangat Puas	63.1
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 6,5% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap unsur ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di *website*. Namun responden tidak memberikan alasan atas persepsinya terhadap kesesuaian rincian jadwal sidang.

d. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk

memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Jadwal Sidang Elektronik.

Grafik 5. 16 Saran dari Responden Terhadap Layanan Jadwal Sidang Elektronik

2. Layanan *Live Streaming* di *Website* MK: www.mkri.id

Penilaian Layanan *Live Streaming* dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan *Live Streaming* sidang di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan *Live Streaming* sudah **Baik** dengan nilai layanan **3,457**. Unsur kemudahan mengakses tayangan *live streaming (page load time)* memiliki nilai yang tertinggi dibandingkan yang lainnya, oleh karena itu unsur ini masih dalam kategori baik.

Tabel 5.1 7 Penilaian Layanan Live Streaming

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming (*page load time*)	3.500	87.5	B	BAIK
2	Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang	3.478	87.0	B	BAIK
3	Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang	3.478	87.0	B	BAIK
4	Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang	3.478	87.0	B	BAIK
5	Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang	3.348	83.7	B	BAIK
6	Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang	3.457	86.4	B	BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN LIVE STREAMING		**3.457**	**86.4**	**B**	**BAIK**

a. Kemudahan Mengakses Tayangan *Live Streaming*

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengakses tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id (*page load time*) mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.500**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1 8 persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan live streaming

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2.2
Kurang Puas	6.5
Puas	30.4
Sangat Puas	60.9
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,7% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap unsur kemudahan mengakses tayangan *live streaming*. Alasan responden tersebut adalah karena terputus oleh jaringan internet yang tidak stabil.

b. Kesesuaian Waktu Tayang *Live Streaming* dengan Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap kesesuaian waktu tayang *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id dengan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.478**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian waktu tayang.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa ada 13% responden yang memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap kesesuaian waktu tayang *live streaming* dengan jadwal sidang. Namun demikian responden tidak memberikan alasannya.

Tabel 5.1 9 persentase persepsi responden terhadap kesesuaian waktu tayang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	13.0
Puas	26.1
Sangat Puas	60.9
Total	100.0

c. Kesesuaian isi *Live Streaming* dengan Acara Sidang

Kepuasan responden terhadap kesesuaian isi *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id dengan acara sidang mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.478**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian isi *Live Streaming* dengan acara sidang.

Tabel 5.1 10 persentase persepsi responden terhadap kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	10.9
Puas	30.4
Sangat Puas	58.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 10,9% responden memberikan penilaian tikurang puas terhadap unsur kesesuaian isi *live streaming* dengan acara sidang, namun demikian responden tidak memberikan alasannya.

d. Kualitas Visual (grafik) Tayangan *Live Streaming* Sidang

Kepuasan responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.478**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1 11 persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	8.7
Puas	34.8
Sangat Puas	56.5
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,7% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id namun tidak memberikan alasan untuk jawabannya.

e. Kualitas Audio (Suara) Tayangan *Live Streaming* Sidang

Kepuasan responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.348**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan.

Tabel 5.1 12 persentase persepsi responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	10.9
Puas	43.5
Sangat Puas	45.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 10,9% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kualitas audio (suara) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id namun tidak memberikan alasan untuk jawabannya.

f. Kesesuaian durasi tayangan *Live Streaming* dengan waktu Sidang

Kepuasan responden terhadap kesesuaian durasi tayangan *Live Streaming* di *website* MK: www.mkri.id dengan waktu sidang mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.457**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi

responden terhadap kesesuaian durasi tayangan.

Tabel 5.1 13 persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	8.7
Puas	37.0
Sangat Puas	54.3
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 10,9% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kesesuaian durasi tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id namun tidak memberikan alasan untuk jawabannya.

g. Penggunaan Fasilitas *Live Streaming*

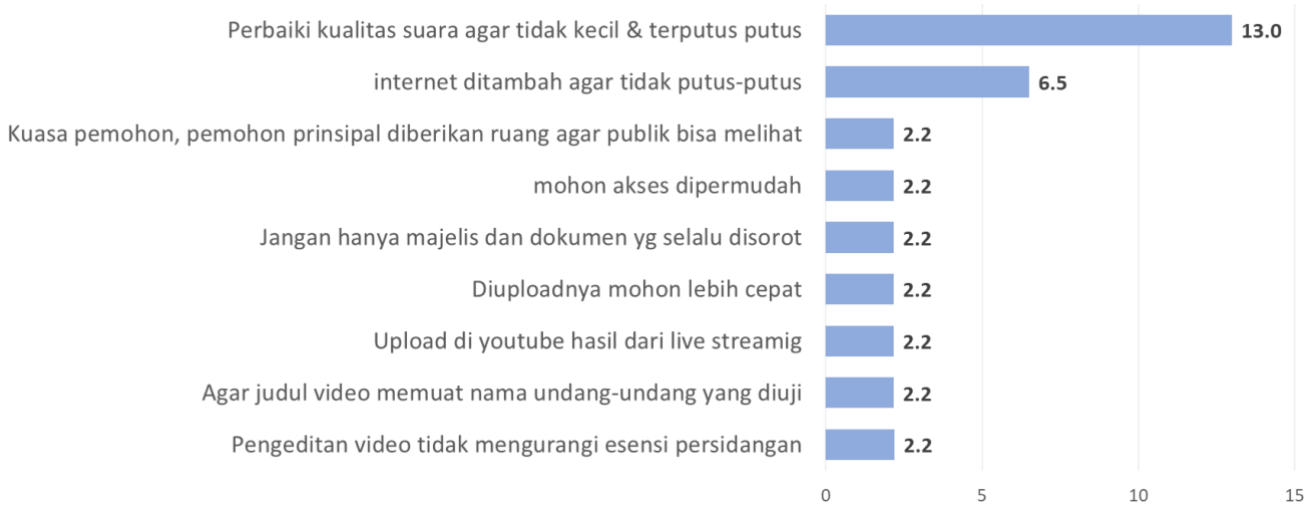
Jumlah persentase responden yang menggunakan fasilitas *Live Streaming* persidangan di *website* MK: www.mkri.id dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1 14 persentase responden yang menggunakan fasilitas Live Streaming

Kategori	**Persentase**
Menggunakan Fasilitas	71.7%
Tidak Menggunakan Fasilitas	28.3%
TOTAL	**100,00%**

h. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran,dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan *Live Streaming*.



Grafik 5. 17 Saran dari Responden Terhadap Layanan Live Streaming

3. Layanan Penelusuran Risalah di *Website* MK

Penilaian Layanan Penelusuran Risalah dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Penelusuran Risalah sidang di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan Penelusuran Risalah sudah **Sangat Baik** dengan nilai layanan **3,582**. Unsur kemudahan mengunduh *file* rekaman suara risalah memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori sangat baik.

Tabel 5.1 15 Penilaian Layanan Penelusuran Risalah

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK	3.565	89.1	A	SANGAT BAIK
2	Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang	3.435	85.9	B	BAIK
3	Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan	3.674	91.8	A	SANGAT BAIK
4	Kejelasan isi risalah sidang	3.652	91.3	A	SANGAT BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN PENELUSURAN RISALAH		**3.582**	**89.5**	**A**	**SANGAT BAIK**

a. Kecepatan Pengunggahan Risalah pada Laman MK

Kepuasan responden terhadap kecepatan pengunggahan risalah sidang di *website* MK: www.mkri.id (*page load time*) mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan

nilai layanan **3,565.** Pada tabeldi bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan pengunggahan risalah beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1 16 persentase persepsi responden terhadap kecepatan pengunggahan risalah

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	34.8
Sangat Puas	60.9
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,3% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kecepatan pengunggahan risalah sidang di *website* MK: www.mkri.id (*page load time*). Alasan responden tersebut adalah risalah sidang susah diakses.

b. Kemudahan Mengunduh File Rekaman Suara Risalah Sidang

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengunduh *file* tertulis (pdf) risalah sidang di*website* MK: www.mkri.id dengan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan**3,435**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengunduh *file* tertulis risalah.

Tabel 5.1 17 diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengunduh file

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2.2
Kurang Puas	6.5
Puas	37.0
Sangat Puas	54.3
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,7% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan mengunduh *file* tertulis risalah sidang di *website* MK: www.mkri.id (*page load time*). Alasan responden tersebut adalah risalah sidang susah diakses.

c. Kesesuaian Isi Risalah Sidang dengan Hasil Sidang

Kepuasan responden terhadap kesesuaian isi risalah sidang di *website* MK: www.mkri.id dengan acara sidang mendapatkan kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai layanan **3,674**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian isi risalah sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puasdan tidak puas.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 8,7% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kesesuaian isi risalah sidang di *website* MK: www.mkri.id (*page load time*). Responden tidak memberikan alasan atas pilihannya.

Tabel 5.1 18 persentase persepsi responden terhadap
kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang

Kategori	Persentase
Kurang Puas	2.2
Puas	28.3
Sangat Puas	69.5
Total	100.0

d. Kejelasan Isi Risalah Sidang

Kepuasan responden terhadap kejelasan isi risalah sidang di *website* MK (www.mkri.id) dengan hasil persidangan mendapatkan kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai layanan **3,652**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan isi risalah sidang dengan hasilpersidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1 19 persentase persepsi responden terhadap kejelasan isi risalah sidang dengan hasil persidangan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	26.1
Sangat Puas	69.6
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,3% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kejelasan isi risalah dengan hasil persidangan. Alasan responden tersebut adalah perlu lebih mengelaborasi sesuai fakta persidangan.

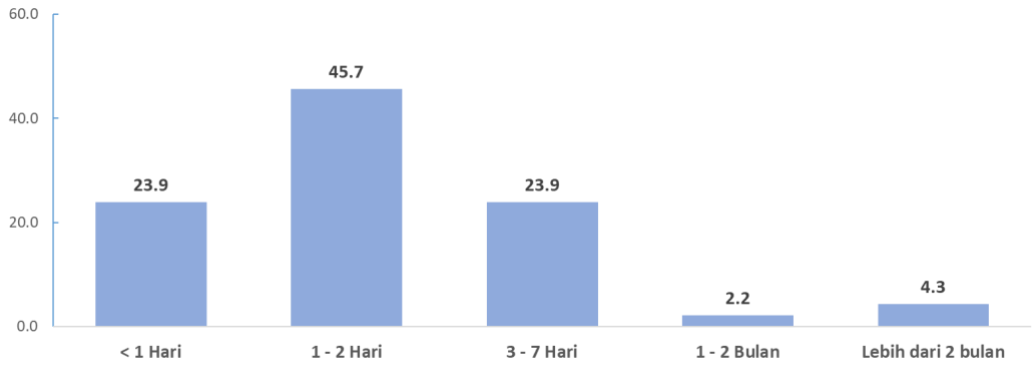
e. Pengetahuan Tentang Risalah Sidang

Jumlah persentase responden yang memiliki pengetahuan tentang risalah sidang dapat dilihat pada tabel berikut.

Kategori	**Persentase**
Mengetahui	95,7%
Tidak Mengetahui	4,3%
TOTAL	**100,00%**

f. Waktu untuk Memperoleh Risalah Sidang

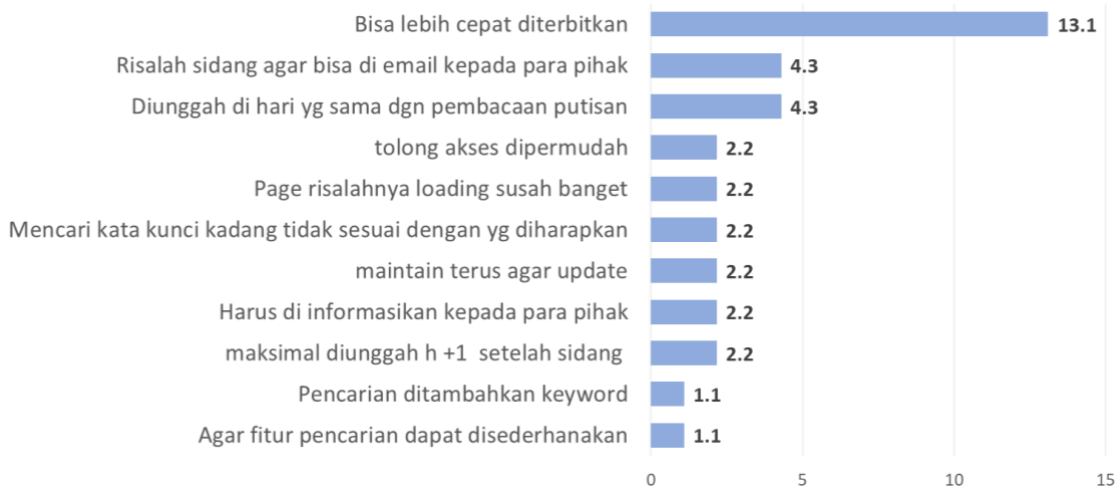
Jumlah persentase waktu responden untuk memperoleh risalah sidang dapat dilihat padagrafik berikut.



Grafik 5. 18 persentase waktu responden untuk memperoleh risalah sidang

g. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran,dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Penelusuran Risalah.



Grafik 5. 19 saran dari responden terhadap Layanan Penelusuran Risalah

4. Layanan Penelusuran Putusan di *Website* MK

Penilaian Layanan Penelusuran Putusan dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Penelusuran Putusan sidang di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan Penelusuran Putusan sudah **Baik** dengan nilai layanan **3,527**. Unsur kecepatan penyampaian salinan putusan melalui *email* memilikinilai yang terendah dibandingkan yang lainnya,kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.

Tabel 5.1 20 Penilaian Layanan Penelusuran Putusan

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara	3.478	87.0	B	BAIK
2	Kemudahan mengunduh salinan putusan	3.587	89.7	A	SANGAT BAIK
3	Kualitas taxt putusan (softcopy)	3.630	90.8	A	SANGAT BAIK
4	Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email	3.413	85.3	B	BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN PENELUSURAN PUTUSAN		**3.527**	**88.2**	**B**	**BAIK**

a. Kecepatan Penyampaian Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara melalui *website* MK (www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,478**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.1 21 persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan

Kategori	Persentase
Puas	52.2
Sangat Puas	47.8
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaiantidak/kurang puas terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan.

b. Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengunduh salinan putusan di *website* MK: www.mkri.id dengan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai layanan **3,587**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengunduh salinanputusan.

Tabel 5.1 22 persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengunduh salinan putusan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	32.6
Sangat Puas	63.1
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,3% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan dengan alasan putusan sudah didengar di muka persidangan, namun bukti salinan penting sebagai pegangan.

c. Kualitas Taxt Putusan (*Softcopy)*

Kepuasan responden terhadap kualitas *text* putusan (*softcopy*) di *website* MK: www.mkri.id dengan acara sidang mendapatkan kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai layanan **3,630**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kualitas *text* putusan (*softcopy*) beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1 23 persentase persepsi responden terhadap kualitas text putusan (softcopy)

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	28.3
Sangat Puas	67.4
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,3% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan, namun demikian responden tidak memberikan alasannya.

d. Kecepatan Penerimaan Salinan Putusan Melalui Email

Kepuasan responden terhadap kecepatan penerimaan salinan putusan melalui *email* mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,413**. Pada tabel di

bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penerimaan salinan putusan melalui *email* beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1 24 persepsi responden terhadap kecepatan penerimaan salinan putusan melalui email

Kategori	Persentase
Kurang Puas	8.7
Puas	41.3
Sangat Puas	50.0
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,7%% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kecepatan penerimaan salinan putusan melalui *email* dengan alasan putusan tidak segera dikirim setelah pembacaan di muka persidangan.

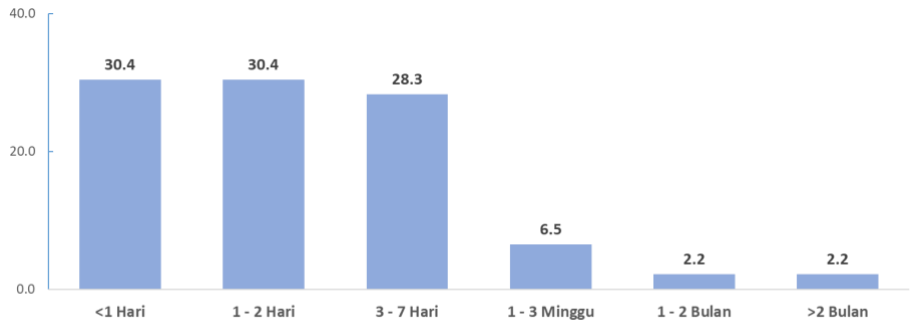
e. Penerimaan Salinan Putusan

Jumlah persentase responden yang menerima salinan putusan dapat dilihat pada tabel berikut.

Kategori	**Persentase**
Menerima	100%
Tidak Menerima	%
TOTAL	**100,00%**

f. Waktu Memperoleh Salinan Putusan

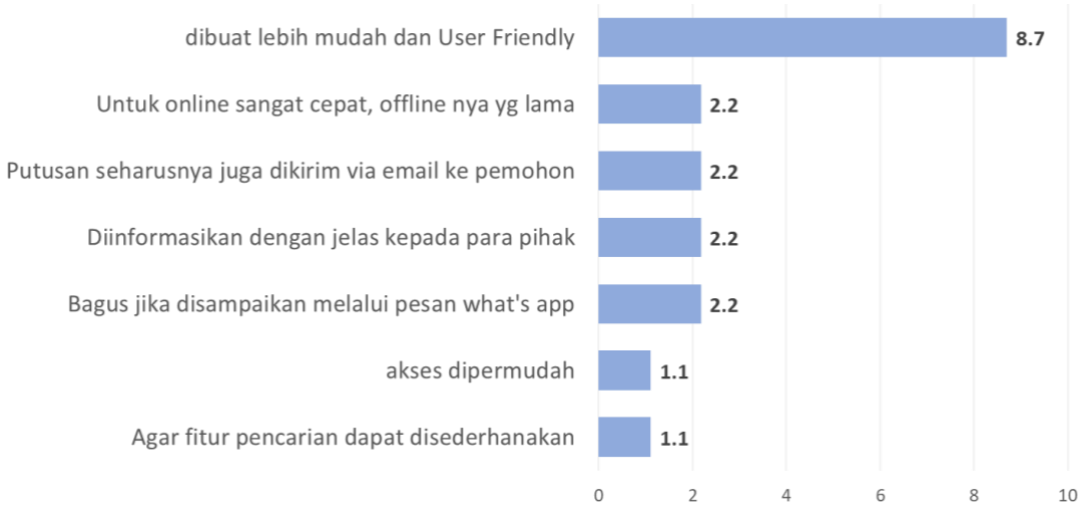
Jumlah persentase waktu responden untuk memperoleh salinan putusan dapat dilihatpada grafik berikut.



Grafik 5. 20 waktu responden untuk memperoleh salinan putusan

g. Opini Responnden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Penelusuran Putusan.



Grafik 5. 21 saran dari responden terhadap Layanan Penelusuran Putusan

5. Layanan Berita di *Website* MK

Penilaian Layanan Berita dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Berita di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan Berita sudah baik dengan nilai layanan **3.370**. Unsur kejelasan gaya bahasa penulisan berita memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.

Tabel 5.1 25 Penilaian Layanan Berita

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita	3.370	84.2	B	BAIK
2	Kesesuaian isi berita dengan judul berita	3.413	85.3	B	BAIK
3	Kejelasan gaya bahasa penulisan berita	3.326	83.2	B	BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN BERITA		**3.370**	**84.2**	**B**	**BAIK**

a. Kemudahan Mencari Berita Melalui Indeks Berita

Kepuasan responden terhadap kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita di *website* MK (www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.370**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 10,9% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita di *website* MK (www.mkri.id) dengan alasan penyajian informasi kurang ringan untuk dibaca.

Tabel 5.1 26 persentase persepsi responden terhadap kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita

Kategori	Persentase
Kurang Puas	10.9
Puas	41.3
Sangat Puas	47.8
Total	100.0

b. Kesesuaian Isi Berita dengan Judul Berita

Kepuasan responden terhadap kesesuaian isi berita dengan judul berita di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.413**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian isi berita dengan judul berita.

Kategori	Persentase
Kurang Puas	8.7
Puas	41.3
Sangat Puas	50.0
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,7% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita di *website* MK (www.mkri.id), namun demikian responden tidak memberikan alasannya.

c. Kejelasan Gaya Bahasa Penulisan Berita

Kepuasan responden terhadap kejelasan gaya bahasa penulisan berita di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.326**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan gaya bahasa penulisan berita.

Tabel 5.1 27 persentase persepsi responden terhadap kejelasan gaya bahasa penulisan berita

Kategori	Persentase
Kurang Puas	10.9
Puas	45.7
Sangat Puas	43.5
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 10,9% responden yang memberikan penilaiantidak/kurang puas terhadap kejelasan gaya bahasa penulisan berita di *website* MK (www.mkri.id).

d. Pencarian Jenis Berita

Jumlah presentase responden terhadap pencarian jenis berita di *website* MahkamahKonstitusi dapat dilihat pada tabel berikut.

Kategori	Persentase
Berita Sidang	84.38%
Berita Non Sidang	15.63%
TOTAL	**85,83%**

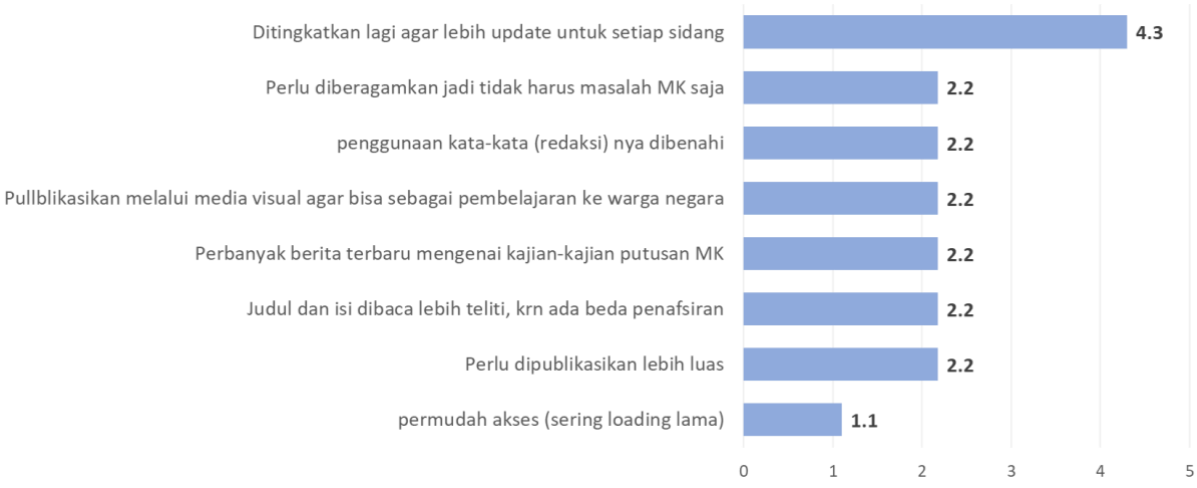
e. Kemudahan Mengakses/Mengunduh File Video

Jumlah presentase responden terhadap kemudahan mengakses/mengunduh *file* video untuk berita yang memiliki *file* video dapat dilihat pada tabel berikut.

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.00%
Puas	87.50%
Sangat Puas	12.50%
TOTAL	**100,00%**

f. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Berita.



Grafik 5. 22 saran dari responden terhadap Layanan Berita

6. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara di *Website* MK

Penilaian Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara sudah **Baik** dengan nilai layanan **3.493**. Unsur kecepatan mengakses informasi di website memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.

Tabel 5.1 28 Penilaian Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kecepatan mengakses informasi di Website MK (page load time) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.	3.457	86.4	B	BAIK
2	Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website MK (user friendly) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.	3.522	88.0	B	BAIK
3	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website MK (display layout) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah	3.500	87.5	B	BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN PERKARA		**3.493**	**87.3**	**B**	**BAIK**

a. Kecepatan Mengakses Informasi di *Website* MK

Kepuasan responden terhadap kecepatan mengakses informasi (*page load time*) di *website* MK (www.mkri.id) yang terdiri dari akses putusan, jadwal sidang, *Live Streaming*, berita, risalah, annotasi putusan, dan ikhtisar putusan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.457**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan mengakses informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1 29 persentase persepsi responden terhadap kecepatan mengakses informasi

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	45.7
Sangat Puas	50.0
Total	100.0

Dari jawaban responden terdapat 4,3% responden yang memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kecepatan mengakses informasi (*page load time*) di *website* MK (www.mkri.id) namun responden tidak memberikan alasan terhadap pilihan jawabannya.

b. Kemudahan Memahami Informasi yang Ditampilkan di *Website*

Kepuasan responden terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di *website* di *website* MK (www.mkri.id) yang terdiri dari akses putusan, jadwal sidang, *Live Streaming*, berita, risalah, annotasi putusan, dan ikhtisar putusan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.522**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan.

Tabel 5.1 30 persentase persepsi responden terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	2.2
Puas	43.5
Sangat Puas	54.3
Total	100.0

Dari tabel di atas ada 2,2% responden yang memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di *website* di *website* MK (www.mkri.id). Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pilihannya.

c. Keindahan dan Kerapihan Susunan Tampilan *Website* MK

Kepuasan responden terhadap keindahan dan kerapihan susunan tampilan di *website* di *website* MK (www.mkri.id) yang terdiri dari akses putusan, jadwal sidang, *Live Streaming*, berita, risalah, annotasi putusan, dan ikhtisar putusan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3.500**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keindahan dan kerapihan susunan tampilan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

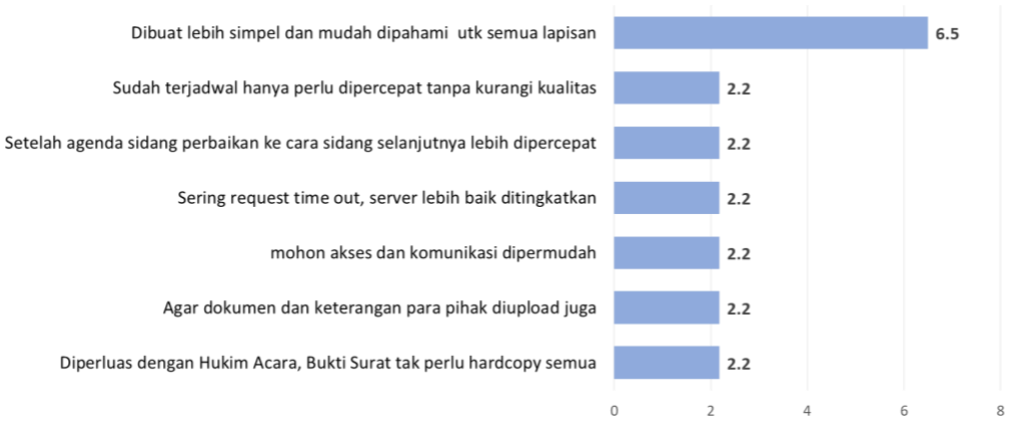
Tabel 5.1 31 persentase persepsi responden terhadap keindahan dan kerapihan susunan tampilan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.3
Puas	41.3
Sangat Puas	54.3
Total	100.0

Dari jawaban responden terdapat 4,3% responden yang memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap keindahan dan kerapihan susunan tampilan di *website* di *website* MK (www.mkri.id), namun responden tidak memberikan alasan terhadap pilihan jawabannya.

d. Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara.



Grafik 5. 23 saran dari responden terhadap layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara.

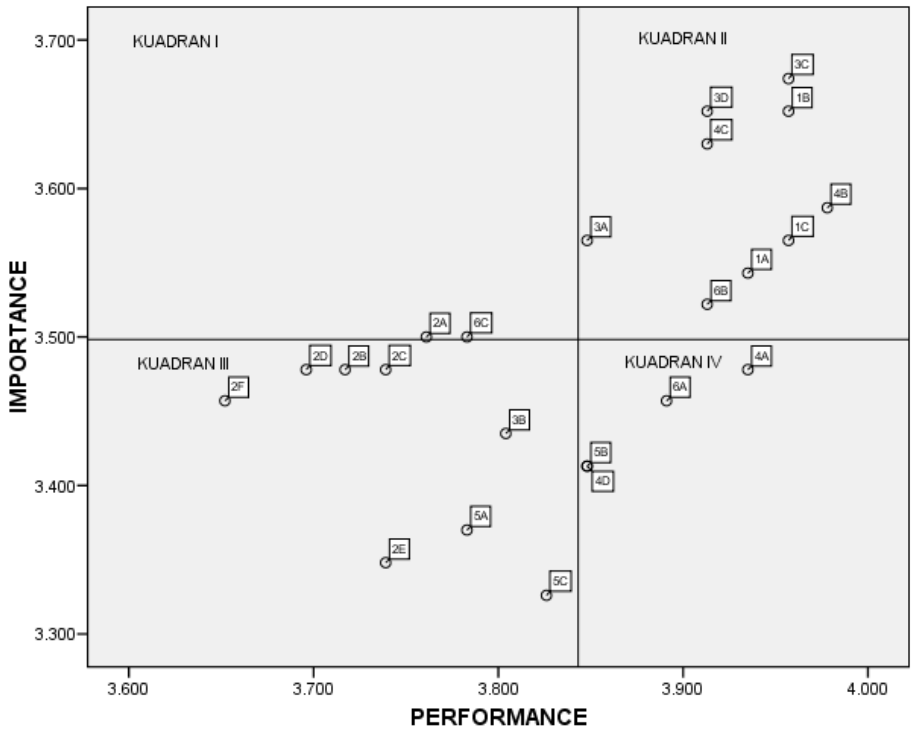
5.2.3. Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan unit layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur layanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut

terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I**: *Attributes to Improve*, **Kuadran II**: *Attributes to Maintain*, **Kuadran III**: *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV**: *Attributes to De-emphasize*.

Indeks	**Variabel**
1A	Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website MK
1B	Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK
1C	Kesesuaian rincian jadwal siding
2A	Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming (*page load time*)
2B	Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang
2C	Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang
2D	Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang
2E	Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang
2F	Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang
3A	Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK
3B	Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang
3C	Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan

3D	Kejelasan isi risalah sidang
4A	Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara
4B	Kemudahan mengunduh salinan putusan
4C	Kualitas taxt putusan (softcopy)
4D	Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email
5A	Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita
5B	Kesesuaian isi berita dengan judul berita
5C	Kejelasan gaya bahasa penulisan berita
6A	Kecepatan mengakses informasi di Website MK (page load time) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.
6B	Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website MK (user friendly) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.
6C	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website MK (display layout) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah



Grafik 5. 24Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Kuadran	**Variabel**	
Kuadran I	2A	Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming (*page load time*)
	6C	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website MK (display layout) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah
Kuadran II	1A	Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website MK
	1B	Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK

	1C	Kesesuaian rincian jadwal siding
	3A	Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK
	3C	Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan
	3D	Kejelasan isi risalah sidang
	4B	Kemudahan mengunduh salinan putusan
	4C	Kualitas taxt putusan (softcopy)
	6B	Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website MK (user friendly) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.
Kuadran III	2B	Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang
	2C	Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang
	2D	Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang
	2E	Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang
	2F	Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang
	3B	Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang
	5A	Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita
	5C	Kejelasan gaya bahasa penulisan berita
Kuadran IV	4A	Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara

	4D	Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email
	5B	Kesesuaian isi berita dengan judul berita
	6A	Kecepatan mengakses informasi di Website MK (page load time) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing variabel dalam kuadran. Unsur-unsur yang terdapat di Kuadran I merupakan unsur-unsur yang dinilai responden memiliki kualitas pelayanan yang masih rendah namun harapan responden terhadap kualitas pelayanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan.

Hasil uji performance importance menunjukkan bahwa ada setidaknya 2 indikator yang masuk dalam kuadran I, yaitu indikator yang dianggap penting oleh responden namun kinerja nya masih dibawah rata rata, sehingga menjadi prioritas untuk ditingkatkan:

1. Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming (*page load time*)
2. Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website MK (display layout) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah

Sementara itu ada 4 indikator yang dianggap cukup penting namun kinerjanya jauh dibawah rata rata, sehingga menjadi prioritas untuk ditingkatkan :

1. Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang
2. Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang
3. Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang
4. Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang

Sementara itu setidaknya ada 9 indikator yang dianggap penting oleh responden dan kinerja nya sudah maksimal, sehingga perlu dipertahankan :

1. Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website MK

2. Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK
3. Kesesuaian rincian jadwal siding
4. Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK
5. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan
6. Kejelasan isi risalah sidang
7. Kemudahan mengunduh salinan putusan
8. Kualitas taxt putusan (softcopy)
9. Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website MK (user friendly) pada Putusan, Jadwal Sidang, Live Streaming, Berita, Risalah.

5.2.4. Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Secara umum indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sistem informasi sudah baik dengan skor mencapai 87,5 atau meningkat dibanding tahun lalu yang mendapat skor 84,2. Dari 6 variabel yang di uji, variabel yang paling banyak mendapat skor diatas rata rata adalah layanan jadwal sidang elektronik dengan skor 89,7. Dari 23 indikator yang di uji, 5 indikator yang memperoleh skor tertinggi yaitu:

1. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan dengan skor 91.85
2. Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK dengan skor 91,30
3. Kejelasan isi risalah sidang dengan skor 91,30
4. Kualitas taxt putusan (softcopy) dengan skor 90,76
5. Kemudahan mengunduh salinan putusan dengan skor 89,67

Dari 6 variabel yang di uji, variabel yang paling banyak mendapat skor dibawah rata rata adalah layanan berita di website MK dengan skor 84,2. Sedangkan 5 indikator yang memperoleh skor terendah yaitu:

1. Kejelasan gaya bahasa penulisan berita dengan skor 83,15
2. Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang dengan skor 83,70

3. Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita dengan skor 84,24
4. Kesesuaian isi berita dengan judul berita dengan skor 85,33
5. Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email dengan skor 85,33

5.3. Kepuasan Terhadap Pelayanan Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

Untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi, maka dilakukan Survei Pengukuran Kinerja. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pegawai, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja dari Mahkamah Konstitusi serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

5.3.1. Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan layanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada layanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada **tabel 5.3.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung layanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.3 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	**Dominasi**	
	Keterangan	**Persentase**
Umur	26-35 tahun	38,3%
Jenis Kelamin	Pria	57,5%
Pendidikan Terakhir	Strata 1	49,7%
Biro Tempat Bekerja	Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	18,6%

Jumlah dan karakteristik responden secara lengkap dapat dilihat di lampiran

5.3.2. Tingkat Kepuasan Pegawai

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Pegawai untuk pelayanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi **Tahun 2021** mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,360** atau konversi IKM sebesar **84,0.**

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dankinerja unit pelayanan:

Tabel 5.3 2 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5999	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman

perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pegawai, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh pelanggan dan kecepatan pelayanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pelanggan, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pelanggan.

No	Variabel Pelayanan	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
	Layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara		
1	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian	3.275	BAIK
2	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian	3.293	BAIK
3	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	3.299	BAIK
4	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	3.323	BAIK
5	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK	3.365	BAIK
6	Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK	3.341	BAIK
Nilai Indeks		3.316	BAIK
Nilai Konversi		82.9	BAIK
	Layanan Pengelolaan Perpustakaan		

7	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.299	BAIK
8	Kemudahan prosedur	3.365	BAIK
9	Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan	3.335	BAIK
10	Keberadaan Petugas Perpustakaan	3.365	BAIK
11	Kedisiplinan Petugas Perpustakaan	3.365	BAIK
12	Keadilan Petugas Perpustakaan	3.395	BAIK
13	Kesopanan Petugas Perpustakaan	3.467	BAIK
14	Keramahan Petugas Perpustakaan	3.455	BAIK
15	Kemampuan Petugas Perpustakaan	3.443	BAIK
16	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan	3.407	BAIK
17	Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas	3.365	BAIK
18	Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan	3.347	BAIK
19	Kondisi sarana prasarana Perpustakaan	3.335	BAIK
Nilai Indeks		3.380	BAIK
Nilai Konversi		84.5	BAIK
Rata-rata Nilai Indeks		3.360	BAIK
Rata-rata Nilai Konversi		84.0	BAIK

Berdasarkan Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan kinerja Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi sudah baik dengan indeks sebesar 3,360. Berdasarkan tabel dapat dijelaskan bahwa Kesopanan Petugas Perpustakaan mendapatkan penilaian indeks kepuasan paling tinggi. Sedangkan unsur Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK mendapatkan penilaian indeks kepuasan terendah. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

1. Layanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara

Penilaian Pelayanan Administrasi Umum Penelitian dan Pengkajian dapat dilihat dari tingkat pegawai Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Administrasi Umum Penelitian dan Pengkajian. Secara umum, Layanan Administrasi Umum Penelitian dan Pengkajian sudah **Baik** dengan nilai layanan **3,316**.

Tabel 5.3 3Penilaian Pelayanan Administrasi Umum Penelitian dan Pengkajian

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian	3.275	81.9	B	BAIK
2	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian	3.293	82.3	B	BAIK
3	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	3.299	82.5	B	BAIK
4	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	3.323	83.1	B	BAIK
5	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK	3.365	84.1	B	BAIK
6	Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK	3.341	83.5	B	BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA		**3.316**	**82.9**	**B**	**BAIK**

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa kemudahan mendapatkan informasi jurnal yang diterbitkan MK mendapatkan penilaian indeks kepuasan paling tinggi dikarenakan para pegawai MK merasa dapat dengan mudah mendapatkan jurnal-jurnal yang diterbitkan oleh MK. Sedangkan unsur kemudahan mendapatkan informasi kegiatan penulisan dan peluncuran buku yang diadakan oleh MK mendapatkan penilaian indeks kepuasan terendah karena pegawai MK menganggap kurang adanya sosialisasi terkait kegiatan tersebut.

Secara keseluruhan pegawai MK memberikan penilaian baik terhadap Pelayanan Penelitian dan Pengkajian. Namun terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara ini.

Alasan-alasan yang dikemukakan oleh responden berkaitan dengan layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara dapat dilihat pada Tabel

Tabel 5.3 4 Alasan Responden terhadap layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara

No	Unsur	Alasan	Persentase
1	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian	Kurang publikasi di dashboard dan sosialisasi internal.	2.2
2	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian	Perlu sosialisasi hasil penelitian tanpa bersifat segmented.	4,2
3	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisandan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	Kurangnya pemberitahuan dan informasi.	1,1
4	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	Undangan tidak menyeluruh kepada semuapegawai.	3,2
5	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK	Kurang tersosialisasikan.	4,3

a. Kemudahan mendapatkaninformasi Hasil Penelitian

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian di MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,275**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian di MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Kategori	Persentase
Kurang Puas	8.4
Puas	55.7
Sangat Puas	35.9
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,4%% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian di MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

b. Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,293**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.3 5 persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK

Kategori	Persentase
Kurang Puas	6.6
Puas	57.5
Sangat Puas	35.9
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 8,4%% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

c. Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,299**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 6,6%% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

Tabel 5.3 6 persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian di MK

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.2
Puas	61.7
Sangat Puas	34.1
Total	100.0

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 4,2% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

d. Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,323**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.3 7 persentase persepsi responden terhadap Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	60.5
Sangat Puas	35.9
Total	100.0

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

e. Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.3 8 persentase persepsi responden terhadap Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	56.3
Sangat Puas	40.1
Total	100.0

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya.

f. Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK

Kepuasan responden terhadap Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,341**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.3 9 persepsi responden terhadap Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.8
Puas	56.3
Sangat Puas	38.9
Total	100.0

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 4,8% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK. Namun demikian responden tidak memberikan alasan atas pendapatnya

g. Opini Responden

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap Layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.3 10 masukan/opini/pendapat dari responden terhadap Layanan Penelitian dan Pengkajian Perkara di Mahkamah Konstitusi

No.	Saran	Persentase
1.	Akses untuk mengetahui perkembangan penulisan karya ilmiah agarlebih dipermudah.	1,43%
2.	Pembuatan ringkasan singkat mengenai hasil penelitan agar dapatdipublikasikan oleh Humas melalui media sosial.	1,43%
3.	Mohon untuk diberikan informasi secara meluas terkait peluncuran buku serta buku-buku apa saja yang dapat dibaca/dikonsumsi setelah buku dipublikasikan oleh Sekretariat Mahkamah Konstitusi.	1,43%
4.	Apabila ada informasi mengenai penelitian, penulisan jurnal, penulisan buku, FGD, dan kuliah umum agar bisa diakses informasinya secaramudah dan terpercaya melalui SIKD ke seluruh pegawai (internal) yang berminat untuk turut serta dalam kegiatan tersebut.	1,43%
5.	Perlu meningkatkan penelitian yang terkait langsung dengan kewenangan MK dalam menangani perkara, sehingga hasilnya dapat digunakan secara langsung oleh Mahkamah Konstitusi.	1,43%
6.	Adanya evaluasi berkala kinerja peneliti, kocok ulang dengan mekanisme pengisian formasi by seleksi, bisa open recruitment atau berdasar karya-karya ilmiah yg dihasilkan.	1,43%
	TOTAL	8,57%

2. Layanan Perpustakaan

Penilaian Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan dapat dilihat dari tingkat pegawai Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Pengelolaan Perpustakaan. Secara umum, Layanan Pengelolaan Perpustakaan sudah **Baik** dengan nilai layanan **3,380**.

Tabel 5.3 11 Penilaian Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan

No	Indikator	Skor	Nilai Konversi	Mutu	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.299	82.5	B	BAIK
2	Kemudahan prosedur	3.365	84.1	B	BAIK
3	Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan	3.335	83.4	B	BAIK
4	Keberadaan Petugas Perpustakaan	3.365	84.1	B	BAIK
5	Kedisiplinan Petugas Perpustakaan	3.365	84.1	B	BAIK
6	Keadilan Petugas Perpustakaan	3.395	84.9	B	BAIK
7	Kesopanan Petugas Perpustakaan	3.467	86.7	B	BAIK
8	Keramahan Petugas Perpustakaan	3.455	86.4	B	BAIK
9	Kemampuan Petugas Perpustakaan	3.443	86.1	B	BAIK
10	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan	3.407	85.2	B	BAIK
11	Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas	3.365	84.1	B	BAIK
12	Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan	3.347	83.7	B	BAIK
13	Kondisi sarana prasarana Perpustakaan	3.335	83.4	B	BAIK
TOTAL SKOR LAYANAN PERPUSTAKAAN		**3.380**	**84.5**	**B**	**BAIK**

Berdasarkan table di atas dapat dijelaskan bahwa kesopanan petugas perpustakaan mendapatkan penilaian indeks kepuasan paling tinggi dikarenakan menurut responden petugas perpustakaan selalu melakukan pelayanan dengan ramah dan baik kepada setiap pengunjung. Sedangkan kesesuaian persyaratan pelayanan mendapatkan penilaian indeks kepuasan terendah karena tidak tersedianya kotak pengaduan di perpustakaan.

Secara keseluruhan pegawai MK memberikan penilaian baik terhadap Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan. Namun terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap layananLayanan Pengelolaan Perpustakaan ini

a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,299**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan.

Tabel 5.3 12 persentase persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	62.9
Sangat Puas	33.5
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,8% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan.

b. Kemudahan Prosedur

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan.

Tabel 5.3 13 persentase persepsi responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan.

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.2
Puas	55.1
Sangat Puas	40.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,2% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan.

c. Kemudahan Mendapatkan Informasi Sistem Informasi Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi sistem informasi perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,335**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap mendapatkan informasi sistem informasi perpustakaan.

Tabel 5.3 14 persentase persepsi responden terhadap mendapatkan informasi sistem informasi perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	4.8
Puas	56.9
Sangat Puas	38.3
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,8% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap mendapatkan informasi sistem informasi perpustakaan.

d. Keberadaan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap keberadaan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keberadaan petugas perpustakaan.

Tabel 5.3 15 persentase persepsi responden terhadap keberadaan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	6.6
Puas	50.3
Sangat Puas	43.1
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 6,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap keberadaan petugas perpustakaan.

e. Kedisiplinan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan mendapatkan

kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 5,4% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan

Tabel 5.3 16 persentase persepsi responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	5.4
Puas	52.7
Sangat Puas	41.9
Total	100.0

f. Keadilan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap keadilan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,395**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap keadilan petugas perpustakaan

Tabel 5.3 17 persentase persepsi responden terhadap keadilan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	53.3
Sangat Puas	43.1
Total	100.0

g. Kesopanan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kesopanan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,467**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesopanan petugas perpustakaan.

Tabel 5.3 18 persentase persepsi responden terhadap kesopanan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.0
Puas	47.3
Sangat Puas	49.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 3,0% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kesopanan petugas perpustakaan.

h. Keramahan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap keramahan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,455**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keramahan petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 1,8% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap keramahan petugas perpustakaan

Tabel 5.3 19 persentase persepsi responden terhadap keramahan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	1.8
Puas	50.9
Sangat Puas	47.3
Total	100.0

i. Kemampuan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,443**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 2,4% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kemampuan petugas perpustakaan

Tabel 5.3 20 persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	2.4
Puas	50.9
Sangat Puas	46.7
Total	100.0

j. Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pelayanan

Kepuasan responden terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,407**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,6% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan perpustakaan

Tabel 5.3 21 persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.6
Puas	52.1
Sangat Puas	44.3
Total	100.0

k. Kecepatan Penyelesaian Pelayanan oleh Petugas

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 3,0% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas perpustakaan.

Tabel 5.3 22 persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas perpustakaan

Kategori	Persentase
Kurang Puas	3.0
Puas	57.5
Sangat Puas	39.5
Total	100.0

l. Ketersediaan Sarana Prasarana Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,347**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 0,6% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan.

Tabel 5.3 23 persentase persepsi responden terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.6
Kurang Puas	4.8
Puas	53.9
Sangat Puas	40.7
Total	100.0

m. Kondisi Sarana Prasarana Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan mendapatkan kualitas yang **Baik** dengan nilai layanan **3,335**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan.

Dari tabel di bawah dapat diketahui bahwa 6,6% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan.

Tabel 5.3 24 persentase persepsi responden terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan.

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.6
Kurang Puas	6.0
Puas	52.7
Sangat Puas	40.7
Total	100.0

a. Sumber Media Mengetahui Hasil Penelitian

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase media yang digunakan responden untuk mengetahui informasi mengenai Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.3 25 persentase media yang digunakan responden untuk mengetahui informasi mengenai Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.

Kategori	**Persentase**
Website MK	81,4
Sekretariat Puslitka	7,2
Sumber Media Lainnya	11,4

Dari Tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden mendapatkan informasi mengenai perpustakaan Mahkamah Konstitusi melalui *website* MK.

b. Biaya Pelayanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden yang dikenakan biaya ketika mendapatkan pelayanan di Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.

Kategori	**Persentase**
Ya	0,61%
Tidak	99,39%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa responden tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan pelayanan di perpustakaan Mahkamah Konstitusi

c. Keberadaan sarana pengaduan/saran

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase tingkat kepuasan responden terhadap keberadaan sarana pengaduan/saran Perpustakaan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.3 26 persentase tingkat kepuasan responden terhadap keberadaan sarana pengaduan/saran

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.6
Kurang Puas	6.0
Puas	52.7
Sangat Puas	40.7
Total	100.0

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 6,6% responden menyatakan tidak/kurang puas terhadap keberadaan sarana pengaduan/saran di perpustakaan mahkamah konstitusi.

d. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di MK

Berikut ini adalah isi keluhan responden terhadap pelayanan perpustakaan.

Tabel 5.3 27 Keluhan Responden Terhadap Pelayanan

No	Isi Keluhan	Persentase
1	Berikan pelayanan terbaik untuk MK dan kepada masyarakat	2,4
2	Kesulitan mencari buku referensi tentang IT	1,2
3	Sosialisasi peminjaman buku diperjelas lagi	1,2
4	Sarana dan prasarana diperbagus lagi	1,2
5	Ruangan lebih dipernyaman lagi agar	0,6
6	Sosialisi SOP Pelayanan	0,2

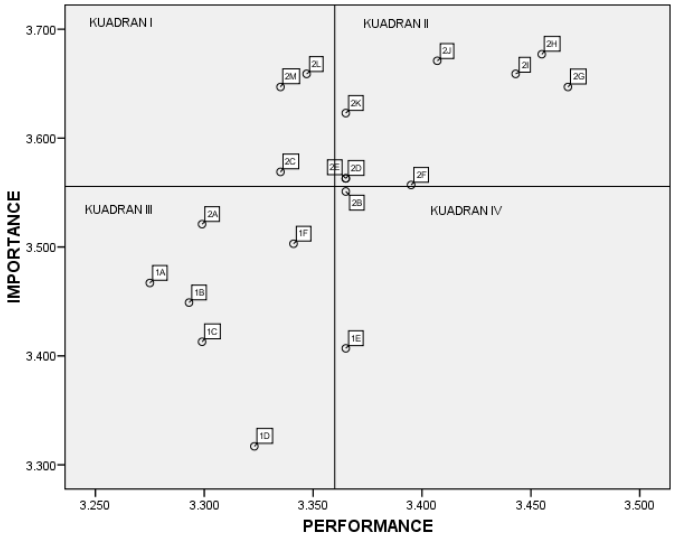
Berikut ini adalah isi saran responden terhadap pelayanan perpustakaan.

Tabel 5.3 28 saran responden terhadap pelayanan perpustakaan

No	Isi Saran
1	Perbanyak koleksi buku fisik, penelitian dan jurnal
2	Inventarisir penelitian yang sifatnya terbuka maupun tertutup
3	Perlu sosialisasi massif untuk karya penelitian, karya dan penelitian di kalangan MK
4	Tingkatkan mutu pelayanan
5	Tingkatkan perpustakaan digital
6	Perlengkap koleksi penelitian untuk meningkatkan kualitas putusan

5.3.3. Analisa Antara Persepsi dan Harapan

Pada periode survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.



Grafik 5. 25 Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Pegawai

Tabel 5.3 29 Indeks Variabel

Indeks	Variabel Pelayanan
1A	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian
1B	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian
1C	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
1D	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
1E	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK
1F	Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK
2A	Kesesuaian persyaratan pelayanan
2B	Kemudahan prosedur
2C	Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan
2D	Keberadaan Petugas Perpustakaan
2E	Kedisiplinan Petugas Perpustakaan
2F	Keadilan Petugas Perpustakaan
2G	Kesopanan Petugas Perpustakaan
2H	Keramahan Petugas Perpustakaan
2I	Kemampuan Petugas Perpustakaan
2J	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan
2K	Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas
2L	Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan
2M	Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

Kuadran	Variabel Pelayanan	
Kuadran I	2C	Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan
	2L	Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan
	2D	Keberadaan Petugas Perpustakaan
Kuadran II	2E	Kedisiplinan Petugas Perpustakaan
	2F	Keadilan Petugas Perpustakaan
	2G	Kesopanan Petugas Perpustakaan
	2H	Keramahan Petugas Perpustakaan
	2I	Kemampuan Petugas Perpustakaan
	2J	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan
	2K	Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas
Kuadran III	1A	Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian
	1B	Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian
	1C	Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
	1D	Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK
	1F	Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK
	2A	Kesesuaian persyaratan pelayanan
Kuadran IV	1E	Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK
	2B	Kemudahan prosedur
	2M	Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

Hasil uji performance importance menunjukkan bahwa ada setidaknya 3 indikator yang masuk dalam kuadran I, yaitu indikator yang dianggap penting oleh responden namun kinerja nya masih dibawah rata rata, sehingga menjadi prioritas untuk ditingkatkan :

1. Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan
2. Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan
3. Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

Sementara itu ada 2 indikator lain yang dianggap cukup penting namun kinerjanya dibawah rata rata, sehingga menjadi prioritas untuk ditingkatkan :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK

Sementara itu setidaknya ada 4 indikator yang dianggap penting oleh responden dan kinerja nya sudah maksimal, sehingga perlu dipertahankan :

1. Kesopanan Petugas Perpustakaan
2. Keramahan Petugas Perpustakaan
3. Kemampuan Petugas Perpustakaan
4. Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan

Ada 4 indikator lain yang dianggap cukup penting oleh responden dan kinerja nya diatas rata rata, sehingga perlu dipertahankan :

1. Keberadaan Petugas Perpustakaan
2. Kedisiplinan Petugas Perpustakaan
3. Keadilan Petugas Perpustakaan
4. Kecepatan penyelesaian pelayanan oleh petugas

5.3.4. Ringkasan Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pegawai pada layanan Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi periode Tahun 2021, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,360
2.	Nilai IKM konversi	84,0
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Kesopanan Petugas Perpustakaan dengan skor 86,68 - Keramahan Petugas Perpustakaan dengan skor 86.38 - Kemampuan Petugas Perpustakaan dengan skor 86,08 - Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan dengan skor 85,18 - Keadilan Petugas Perpustakaan dengan skor 84,88
5.	Unsur Terendah	- Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian dengan skor 81,89 - Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian dengan skor 82,34 - Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan skor 82,49 - Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK dengan skor 82,49 - Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK dengan skor 83,08
6.	Prioritas Perbaikan	1. Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan 2. Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan 3. Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi tahun 2021, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi pada Tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penerima layanan Mahkamah Konstitusi berada pada kategori Baik, yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang nilai indeks antara 3,064 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30.
2. Berdasarkan hasil survei, didapatkan nilai Indeks Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	3,491	87,3	Baik
2	Pelayanan Sistem Informasi Mahkamah Konstitusi	3,501	87,5	Baik
3	Pelayanan Penelitian Pengkajian dan Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	3,360	84,0	Baik
Rata-rata		**3,383**	**84,5**	**Baik**

3. Terdapat kategori unsur dengan urutan 3 nilai unsur tertinggi dan urutan 3 nilai unsur terendah pada setiap layanan. Unsur dengan urutan tertinggi merupakan penilaian yang tertinggi dibandingkan unsur lainnya sehingga unsur layanan yang baik ini perlu mendapat apresiasi dan sangat penting untuk tetap dipertahankan agar dapat memberikan kepuasan pelanggan. Sedangkan unsur dengan urutan terendah merupakan unsur layanan kategori baik namun berada di urutan terendah dibandingkan unsur lainnya. Berikut merupakan unsur layanan tertinggi dan terendah:

No.	Jenis Layanan	Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	1. Kebersihan ruang sidang dengan skor 92,39 2. Kenyamanan ruang tunggu persidangan dengan skor 91,30 3. Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden dengan skor 90,76	1.Kepuasan proses pemeriksaan persidangan dengan skor 78,26 2.Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan dengan skor 81,52 3.Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang dengan skor 82,61
2	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	4. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan dengan skor 91.85 5. Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK dengan skor 91,30 6. Kejelasan isi risalah siding dengan skor 91,30	4.Kejelasan gaya bahasa penulisan berita dengan skor 83,15 5.Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang dengan skor 83,70 6.Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita dengan skor 84,24
3	Pelayanan terhadap Penelitian Pengkajian dan Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	7. Kesopanan Petugas Perpustakaan dengan skor 86,68 8. Keramahan Petugas Perpustakaan dengan skor 86.38 9. Kemampuan Petugas Perpustakaan dengan skor 86,08 -	7.Kemudahan mendapatkan Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian dengan skor 81,89 8.Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian dengan skor 82,34 9.Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan skor 82,49 -

4. Berikut merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena unsur-unsur berikut masuk dalam Kuadran I sehingga mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan:

No.	Jenis Layanan	Prioritas Perbaikan
1	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	1. Kemudahan melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di MK melalui aplikasi whistleblowing system 2. Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang 3. Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan 4. Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang 5. Kecepatan Penyampaian putusan kepada para pihak
2	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	1. Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming (*page load time*) 2. Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website MK (display layout) pada
3	Pelayanan terhadap Penelitian Pengkajian dan Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	1. Kemudahan mendapatkan informasi Sistem Informasi Perpustakaan 2. Ketersediaan sarana prasarana Perpustakaan 3. Kondisi sarana prasarana Perpustakaan

6.2. Saran

Berdasarkan analisa persepsi dan harapan serta saran dari beberapa responden didapatkan unsur yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Berikut merupakan analisis atas faktor penyebab,dan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan:

1. Pelayanan PenangananPerkara Konstitusi

Beberapa fasilitas yang diusulkan untuk ditambahkan dan diperbaiki pada layanan persidangan adalah :

a. Mesin fotocopy & printer gratis

b. Ruang tunggu dan ruang diskusi untuk para advokat, yang dilengkapi juga dengan bahan bacaan dan televisi yang juga menyiarkan video

sidang.

c. Cafetaria disekitar ruang sidang

d. Ketersediaan penerjemah

e. Ketersediaan perangkat audio yang memadai sehingga tidak sering terjadi gangguan saat sidang.

Sementara itu beberapa masukan terkait dengan pelayanan perkara konstitusi adalah :

a. Petugas harus lebih responsif menanggapi permohonan informasi

b. Jangan mentolerir keterlambatan para pihak

c. Hukum acara persidangan harus lebih diperhatikan oleh mahkamah

d. Petugas tidak merokok di dalam gedung Mahkamah Konstitusi

e. Percepat Kepastian Jadwal siding

f. Petugas sidang harus siaga hingga akhir sidang, sehingga ketika ada masalah dapat segera diatasi

g. Hakim yang bertugas harus sesuai dengan *background*nya

h. Salinan putusan sebaiknya diberikan secara langsung

i. Dibuat protokol / acara resmi penyerahan putusan

j. Putusan diberikan / di email segera setelah sidang selesai

2. Pelayanan SistemInformasi Penanganan Perkara

Adapun beberapa masukan terkait dengan layanan *Live Streaming* adalah :

a. Perbaikan kualitas suara agar tidak terlalu kecil dan terputus putus.

b. Bandwith internet ditambah agar video streming tidak terputus putus.

c. Video tidak hanya memuat majelis dan dokumen saja, namun juga memuat argumentasi para pihak lainnya.

d. Judul video memuat nama undang undang yang diuji sehingga memudahkan pencarian.

e. Video juga di upoad di Youtube

f. Pengeditan Video tidak mengurangi esensi dari persidangan.

g. Server website ditingkatkan agar tidak error (request time out)

Sementara itu beberapa masukan lain terkait dengan sistem informasi antara lain :

a. Website dibuat lebih simpel, agar dapat difahami oleh masyarakat yang lebih awam.

b. Secepatnya mengupdate jadwal sidang, putusan maupun risalah sidang dan menginformasikannya kepada para pihak menggunakan berbagai media komunikasi baik itu email ataupun WhatsApp.

c. Memudahkan para pihak dengan tidak perlu mewajibkan menyediakan dan membawa hardcopy dokumen.

d. Berita yang ditampilkan harus dibuat lebih beragam, tidak hanya terkait dengan MK saja sehingga menarik minat publik yang lebih luas. Termasuk berita berita tentang kajian atau diskusi publik terkait putusan putusan MK juga perlu diperbanyak.

e. Gaya penulisan dan kesesuaian antara judul berita dengan isinya harap lebih diperhatikan, karena ada yang beda penafsiran.

3. Pelayanan terhadap Penelitian Pengkajian dan Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

Beberapa masukan terkait dengan Layanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan antara lain :

a. Perbanyak koleksi buku, penelitian dan jurnal. Baik fisik maupun digital yang salah satu muaranya akan meningkatkan kualitas putusan.

b. Layanan perlu ditingkatkan berbasis ICT.

c. Perlu dibuat sistem inventarisasi buku, jurnal dan penelitian yang akses dan updatenya dapat secara real time diketahui oleh karyawan Mahkamah Konstitusi.

d. Perlu ada SOP pelayanan/peminjaman, sehingga identitas dan tujuan pemanfaatan informasi yang diminta dapat lebih jelas.

e. Ruangan perpustakaan dibuat lebih memadai sehingga mampu menarik orang untuk membaca.

f. Layanan perpustakaan dikembangkan dan diperluas bagi kalangan akademisi dibidang hukum dan masyarakat umum.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin, Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.

Ali, Achmad, Keterpurukan Hukum di Indonesia Penyebab dan Solusinya, Ghalia Indonesia, Ciawi-Bogor, Cetakan Kedua, 2005.

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008 Bungin, Burhan, Penelitian Kualitatif :

Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991

Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November 2021 di:(http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu- diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang PedomanUmum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan,1999

Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Mahmudi, New Public Management (NPM): *Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6No. 1, 2003

McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends andFuture Prospects*, London, 2002

Moh. Mahfud MD. Demokrasi dan Konstitusi di Indonesia, Studi tentang Interaksi Politik Kehidupan Ketatanegaraan. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2000.

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alphabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990

Lampiran

No	I. Layanan Penerimaan Permohonan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	1.1 Kemudahan proses pengajuan permohonan	0.636	Valid
2	1.2 Kemudahan prosedur penyerahan dokumen	0.420	Valid
3	1.3 Kemampuan petugas pelayanan	0.583	Valid
4	1.4 Kecepatan petugas pelayanan	0.613	Valid
5	1.5 Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	0.670	Valid
6	1.6 Kemudahan penyerahan hasil pernbaikan	0.670	Valid
7	1.7 Kejelasan informasi penerimaan dokumen	0.697	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,822 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	II. Ketepatan Waktu Persidangan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	1.1 Kemudahan proses pengajuan permohonan	0.708	Valid
2	1.2 Kemudahan prosedur penyerahan dokumen	0.725	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,993 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	III. Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara)	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	3.1 Kejelasan Informasi dan Nasehat yang Disampaikan MK	0.779	Valid
2	3.2 Kepuasan Pemeriksaan Persidangan	0.690	Valid
3	3.3 Ketersediaan dan Kondisi Sarana Prasarana	0.418	Valid
4	3.4 Pengamanan di Dalam Persidangan	0.753	Valid
5	3.5 Kebersihan Ruang Sidang	0.680	Valid
6	3.6 Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan	0.651	Valid
7	3.7 Kemampuan Petugas Kepaniteraan	0.630	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,779 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	IV. Layanan Penyerahan Salinan Permohonan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	4.1 Ketepatan Waktu MK Menyerahkan Salinan Permohonan ke DPR dan Presiden	0.640	Valid
2	4.2 Kesesuaian Berkas Permohonan yang Diserahkan	0.705	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 1,00 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	V. Layanan Penyerahan Salinan Permohonan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	5.1 Kecepatan Penyampaian Putusan Kepada Para Pihak	0.593	Valid
2	5.2 Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan	0.669	Valid
3	5.3 Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan	0.586	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,996 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	I. Jadwal Sidang Elektronik	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	1.1. Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website	0.988	Valid
2	1.2. Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website	0.978	Valid
3	1.3. Kesesuaian informasi rincian jadwal sidang di website	0.960	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,989 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	II. *Live Streaming*	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	2.1. Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming	0.996	Valid
2	2.2. Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang	0.996	Valid
3	2.3. Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang	0.991	Valid
4	2.4. Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang	0.993	Valid
5	2.5. Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang	0.986	Valid
6	2.6. Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang	0.996	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,998 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	III. Penelusuran Risalah	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	3.1. Kecepatan pengunggahan risalah pada laman	0.952	Valid
2	3.2. Kemudahan mengunduh file tertulis (pdf) risalah sidang	0.968	Valid
3	3.3. Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang	0.973	Valid
4	3.4. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan	0.975	Valid
5	3.5. Kejelasan isi risalah sidang	0.981	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,990 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	IV. Penelusuran Putusan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	4.1. Kecepatan penyampaian salinan putusan	0.991	Valid
2	4.2. Kemudahan mengunduh salinan putusan	0.997	Valid
3	4.3. Kualitas taxt putusan (softcopy)	0.997	Valid
4	4.4. Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email	0.996	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,998 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	V. Layanan Berita	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	5.1. Kemudahan mencari berita melalui indeks berita / daftar berita	0.935	Valid
2	5.2. Kesesuaian isi berita dengan judul berita	0.935	Valid
3	5.3. Kejelasan gaya bahasa penulisan berita	0.906	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,965 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	VI. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	6.1. Kecepatan mengakses informasi di Website	0.867	Valid
2	6.2. Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website	0.867	Valid

3	6.3. Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website	0.867	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,936 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	I. Layanan Administrasi Umum Penelitian dan Pengkajian	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	1.1 Kemudahan mendapatkan informasi Hasil Penelitian	0.969	Valid
2	1.2 Kemudahan mendapatkan Hasil Penelitian	0.969	Valid
3	1.3 Kemudahan mendapatkan informasi Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	0.969	Valid
4	1.4 Kemudahan mengikuti Kegiatan Penulisan dan Peluncuran Buku yang dilaksanakan oleh MK	0.894	Valid
5	1.5 Kemudahan mendapatkan informasi Jurnal yang diterbitkan MK	0.969	Valid
6	1.6 Kemudahan mendapatkan akses file digital Jurnal yang diterbitkan MK	0.894	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,984 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

No	II. Layanan Perpustakaan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	2.1 Kesesuaian persyaratan	0.738	Valid
2	2.2 Kemudahan prosedur	0.910	Valid
3	2.3 Kemudahan mendapatkan informasi	0.788	Valid

4	2.4 Keberadaan petugas perpustakaan	0.851	Valid
5	2.5 Kedisiplinan petugas perpustakaan	0.738	Valid
6	2.6 Keadilan petugas perpustakaan	0.851	Valid
7	2.7 Kesopanan petugas perpustakaan	0.851	Valid
8	2.8 Keramahan petugas perpustakaan	0.755	Valid
9	2.9 Kemampuan petugas perpustakaan	0.851	Valid
10	2.10 Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan	0.749	Valid
11	2.11 Kecepatan penyelesaian pelayanan	0.842	Valid
12	2.12 Ketersediaan sarana prasarana perpustakaan	0.665	Valid
13	2.13 Kondisi sarana prasarana perpustakaan	0.703	Valid
14	2.14 Sarana pengaduan/saran di MK	0.584	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,960 Uji 2 arah dengan α=5%, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			

1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

A. Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	19	22,1	22,1	22,1
	26-35 th	12	14,0	14,0	36,0
	36-45 th	29	33,7	33,7	69,8
	46-55 th	19	22,1	22,1	91,9
	56-65 th	7	8,1	8,1	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

B. Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	73	84,9	84,9	84,9
	Perempuan	13	15,1	15,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	16	18,6	18,6	18,6
	D3	0	0,0	0,0	18,6
	S-1	41	47,7	47,7	66,3
	S-2	22	25,6	25,6	91,9
	S-3	7	8,1	8,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

D. Jumlah Berperkara

Jumlah Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	54	62,8	62,8	62,8
	2 kali	13	15,1	15,1	77,9
	3 kali	10	11,6	11,6	89,5
	4 kali	3	3,5	3,5	93,0
	5 kali	0	0,0	0,0	93,0
	Lebih dari 5 kali	6	7,0	7,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

E. Kedudukan Dalam Berperkara

Kedudukan Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemohon	74	86,0	86,0	86,0
	Termohon	6	7,0	7,0	93,0
	Pihak Terkait	6	7,0	7,0	100,0
	Jurnalis	0	0,0	0,0	100,0
	Pemerhati MK	0	0,0	0,0	100,0
	Akademisi	0	0,0	0,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

F. Peran Dalam Berperkara

Peran Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	51	59,3	59,3	59,3
	Badan Hukum	16	18,6	18,6	77,9
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,0	0,0	77,9
	Lembaga Negara	0	0,0	0,0	77,9
	Lainnya	19	22,1	22,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

G. Jenis Perkara

Jenis Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pengujian Undang-Undang	86	100,0	100,0	100,0
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	0	0,0	0,0	100,0
	Pembubaran Partai Politik	0	0,0	0,0	100,0
	Pemilihan Umum Legislatif	0	0,0	0,0	100,0
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	0	0,0	0,0	100,0
	Pemilihan Kepala Daerah	0	0,0	0,0	100,0
	Pendapat DPR	0	0,0	0,0	100,0
	Lainnya	0	0,0	0,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

H. Lama Penyelesaian

Lama Penyelesaian					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Bulan	20	23,3	23,3	23,3
	1-2 Bulan	12	14,0	14,0	37,2
	3-6 Bulan	29	33,7	33,7	70,9
	7-11 Bulan	12	14,0	14,0	84,9
	1-2 Tahun	10	11,6	11,6	96,5
	Lainnya	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

A. Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	11	11,5	11,5	11,5
	26-35 th	14	14,6	14,6	26,0
	36-45 th	34	35,4	35,4	61,5
	46-55 th	14	14,6	14,6	76,0
	56-65 th	23	24,0	24,0	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

B. Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	82	85,4	85,4	85,4
	Perempuan	14	14,6	14,6	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	8	8,3	8,3	8,3
	D3	2	2,1	2,1	10,4
	S-1	37	38,5	38,5	49,0
	S-2	20	20,8	20,8	69,8
	S-3	29	30,2	30,2	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

D. Jumlah Berperkara

Jumlah Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	41	49,4	49,4	49,4
	2 kali	21	25,3	25,3	74,7
	3 kali	14	16,9	16,9	91,6
	4 kali	5	6,0	6,0	97,6
	5 kali	0	0,0	0,0	97,6
	Lebih dari 5 kali	2	2,4	2,4	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

E. Kedudukan Dalam Berperkara

Kedudukan Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemohon	43	44,8	44,8	44,8
	Termohon	5	5,2	5,2	50,0
	Pihak Terkait	11	11,5	11,5	61,5
	Jurnalis	0	0,0	0,0	61,5
	Pemerhati MK	11	11,5	11,5	72,9
	Akademisi	26	27,1	27,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

F. Peran Dalam Berperkara

Peran Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	35	53,8	53,8	53,8
	Badan Hukum	29	44,6	44,6	98,5
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	1	1,5	1,5	100,0
	Lembaga Negara	0	0,0	0,0	100,0
	Lainnya	0	0,0	0,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

G. Jenis Perkara

Jenis Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pengujian Undang-Undang	66	100,0	100,0	100,0
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	0	0,0	0,0	100,0
	Pembubaran Partai Politik	0	0,0	0,0	100,0
	Pemilihan Umum Legislatif	0	0,0	0,0	100,0
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	0	0,0	0,0	100,0
	Pemilihan Kepala Daerah	0	0,0	0,0	100,0
	Pendapat DPR	0	0,0	0,0	100,0
	Lainnya	0	0,0	0,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

H. Lama Penyelesaian

Lama Penyelesaian					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Bulan	0	0,0	0,0	0,0
	1-2 Bulan	4	22,2	22,2	22,2
	3-6 Bulan	6	33,3	33,3	55,6
	7-11 Bulan	6	33,3	33,3	88,9
	1-2 Tahun	2	11,1	11,1	100,0
	Lainnya	0	0,0	0,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

3. Pelayanan Administrasi Umum terhadap Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

A. Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	4	2,3	2,3	2,3
	26-35 th	77	44,8	44,8	47,1
	36-45 th	62	36,0	36,0	83,1
	46-55 th	26	15,1	15,1	98,3
	56-65 th	3	1,7	1,7	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

B. Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	97	56,4	56,4	56,4
	Perempuan	75	43,6	43,6	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	8	4,7	4,7	4,7
	D3	14	8,1	8,1	12,8
	S-1	68	39,5	39,5	52,3
	S-2	78	45,3	45,3	97,7
	S-3	4	2,3	2,3	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

D. Biro Asal

Biro Asal					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	13	7,6	7,6	7,6
	Inspektorat	13	7,6	7,6	15,1
	Biro Perencanaan dan Keuangan	22	12,8	12,8	27,9
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	12	7,0	7,0	34,9
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	25	14,5	14,5	49,4
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	31	18,0	18,0	67,4
	Biro Umum	29	16,9	16,9	84,3
	Pusat Pendidikan dan Konstitusi	13	7,6	7,6	91,9
	Pusat Teknologi Informasi	14	8,1	8,1	100,0
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Komunikasi Perpustakaan	0	0,0	0,0	100,0
	Total	172	100,0	100,0	