



MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**MENUJU ZONA INTEGRITAS
WILAYAH BEBAS KORUPSI**

TIM KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI
KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)

INSPEKTORAT

Daftar Isi

1. Laporan Akhir Survei Internal Layanan Administrasi Umum MK TA 2021



**MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA**

Laporan Akhir

Survei Internal

**Layanan Administrasi Umum
Mahkamah Konstitusi
Tahun 2021**



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

KATA PENGANTAR

Mahkamah Konstitusi sebagai salah satu lembaga negara yang melakukan kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan pengadilan guna menegakkan hukum dan keadilan, sudah seharusnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dalam hal ini stakeholder para pencari keadilan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan Mahkamah Konstitusi. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Secara garis besar, terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (Mahkamah Konstitusi) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen Mahkamah Konstitusi dalam melayani masyarakat melalui kegiatan Survei Layanan Administrasi Umum Mahkamah Konstitusi yang dilakukan pada 7 (tujuh) ruang lingkup, yaitu Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan, Layanan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi, Layanan Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan, Layanan Biro Humas dan Protokol, Layanan Biro Umum, Layanan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Layanan Inspektorat.

Rancangan penelitian Survei Layanan Administrasi Umum Mahkamah Konstitusi dibahas di dalam laporan ini, sebagai gambaran metodologi pelaksanaan pekerjaan yang akan dilakukan oleh Tim Pelaksana.

Dengan hormat,
Plt. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan
Tatang Garjito





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
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. Profil Mahkamah Konstitusi	II - 4
BAB III KERANGKA TEORI		
3.1. Kualitas Pelayanan Publik	III - 8
3.2. Teori Servqual	III - 10
3.3. New Public Management (NPM)	III - 11
3.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017	III - 11
3.5. Statistika Deskriptif	III - 13
3.6. Teknik Sampling	III - 13
3.7. Skala Likert	III - 15
3.8. Margin of Error	III - 15
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		
4.1. Persiapan	IV - 18
4.2. Penyusunan Data	IV - 27



4.3. Pengolahan Data	IV	-	27
4.4. Analisa Data	IV	-	28
4.5. Kerangka Konsep	IV	-	30
4.6. Penyusunan Laporan	IV	-	30

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5. Rerponden pada Layanan Administrasi Umum				
Mahkamah Konstitusi	V	-	31
5.1. Layanan Administrasi Umum				
Biro Perencanaan dan keuangan	V	-	33
5.2. Layanan Administrasi Umum				
Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	V	-	53
5.3. Layanan Administrasi Umum				
Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	V	-	89
5.4. Layanan Administrasi Umum				
Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	V	-	114
5.5. Layanan Administrasi Umum				
Tata Usaha Pimpinan dan Protokol	V	-	130
5.6. Layanan Administrasi Umum Biro Umum	V	-	142
5.7. Layanan Administrasi Umum				
Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	V	-	179
5.8. Layanan Administrasi Umum Inspektorat	V	-	204
BAB VI KESIMPULAN	VI	-	222



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahkamah Konstitusi sebagai pemberi layanan masyarakat yang berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan pengawal konstitusi secara baik dan profesional sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu lembaga negara yang terbentuk pasca amandemen Undang-Undang Dasar Tahun 1945 mulai tahun 1999-2002. Keberadaan Mahkamah Konstitusi diatur dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dan diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi. Mahkamah Konstitusi memiliki empat wewenang dan satu kewajiban berdasarkan pasal 24C ayat (1) dan (2) Undang-Undang Dasar 1945. Keempat wewenang Mahkamah Konstitusi itu ialah menguji undang-undang terhadap undang-undang dasar, memutus sengketa kewenangan lembaga yang kewenangannya diberikan oleh undang-undang dasar, memutus pembubaran partai politik, dan memutus perselisihan tentang hasil pemilihan umum.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam kondisi masyarakat seperti ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia. Pada konsep sederhana, tolak ukur dari kualitas pelayanan adalah terlihat dari kepuasan penerima layanan. Semakin berkualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penerima layanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Layanan Administrasi Umum Mahkamah Konstitusi Tahun 2021 kepada setiap unit kerja dalam memberikan layanan kepada unit kerja lainnya dalam lingkungan Mahkamah Konstitusi.

Laporan kinerja ini merupakan salah satu wujud pelaksanaan *good corporate governance*. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis. Pengukuran kinerja adalah proses dimana organisasi menetapkan parameter hasil untuk dicapai oleh program yang dilakukan. Pengukuran akuntabilitas kinerja dilakukan untuk melihat seberapa jauh kinerja yang telah



dihasilkan dalam suatu periode tertentu dibandingkan dengan yang telah direncanakan, sehingga dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program/kegiatan organisasi dalam rangka mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam dokumen Rencana Strategis. Kualitas layanan suatu unit kerja dalam melayani unit kerja lainnya menjadi bagian penting dalam pengukuran kinerja Mahkamah Konstitusi.

Berlatar belakang hal tersebut, maka pada Tahun Anggaran 2021 ini Mahkamah Konstitusi melakukan penyusunan Survei Internal Layanan Administrasi Umum Mahkamah Konstitusi. Beberapa indikator kinerja yang diukur tersebut terdiri atas indeks kinerja yang membutuhkan kegiatan penelitian dalam bentuk survei. Oleh karena itu, ditetapkan survei atas indikator kinerja meliputi 7 (tujuh) ruang lingkup, diantaranya:

1. Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan;
2. Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi;
3. Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan;
4. Layanan Administrasi Umum Biro Humas dan Protokol;
5. Layanan Administrasi Umum Biro Umum;
6. Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi;
7. Layanan Administrasi Umum Inspektorat.

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 Pemerintah 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 Layanan Administrasi Umum Mahkamah Konstitusi yakni:

1. Mengukur kinerja pelayanan unit kerja dilingkungan Mahkamah Konstitusi;
2. Mengidentifikasi dan menginventarisasi masukan untuk perbaikan kinerja pada masing-masing unit kerja;
3. Mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi umum Mahkamah Konstitusi;
4. Memberikan rekomendasi perbaikan kinerja pada administrasi umum di Mahkamah Konstitusi.

1.4 Ruang Lingkup

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

No.	Ruang Lingkup	Keluaran
1.	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan
2.	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi
3.	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
4.	Layanan Administrasi Umum Biro Humas dan Protokol	Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Humas dan Protokol
5.	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Umum
6.	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Indeks Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi
7.	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	Indeks Layanan Administrasi Umum Inspektorat



BAB II

PROFIL ORGANISASI

Sejarah berdirinya lembaga Mahkamah Konstitusi 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 Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu perkembangan pemikiran hukum dan kenegaraan modern yang muncul di abad ke-20.

Setelah disahkannya Perubahan Ketiga UUD 1945 maka dalam rangka menunggu pembentukan Mahkamah Konstitusi, MPR menetapkan Mahkamah Agung (MA) menjalankan fungsi Mahkamah Konstitusi 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 Mahkamah Konstitusi selanjutnya adalah pelimpahan perkara dari Mahkamah Agung ke Mahkamah Konstitusi, pada tanggal 15 Oktober 2003 yang menandai mulai beroperasinya kegiatan Mahkamah Konstitusi sebagai salah satu cabang kekuasaan kehakiman menurut ketentuan UUD. Berikut merupakan profil dari Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.

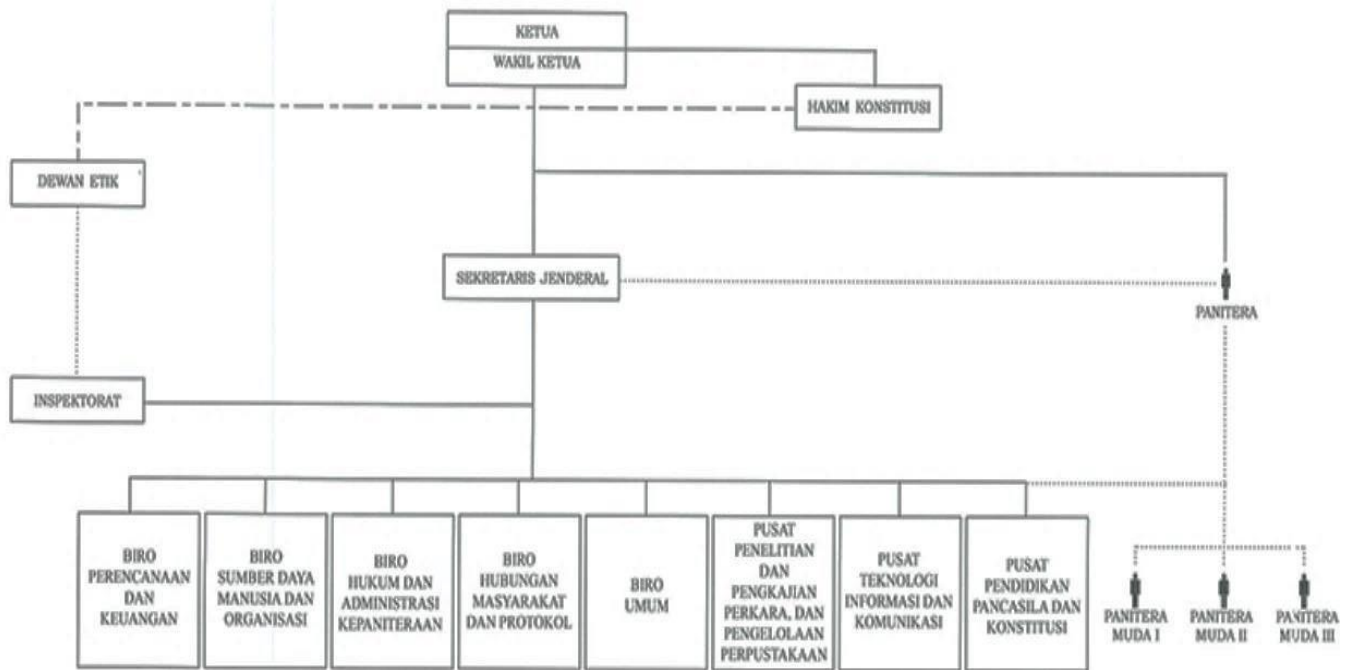
Nama Instansi : **Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia**
Alamat : Jalan Medan Merdeka Barat No.6 Jakarta Pusat 10110
P.O. Box. 999 Jakarta 10000
Nomor Telpon : Telephone: 021-23529000, Fax: 021-3520177
Website : www.mahkamahkonstitusi.go.id



- 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 Undang-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 : Seluruh layanan yang diberikan 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 Mahkamah 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 Sumberdaya 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 278 orang pegawai Mahkamah Konstitusi yakni:
1. Jabatan Struktural : 51 orang
 2. Jabatan Fungsional Umum : 142 orang
 3. Jabatan Fungsional Khusus : 22 orang
 4. Jabatan Fungsional Tertentu : 63 orang
- Struktur Organisasi :





BAB III

KERANGKA TEORI

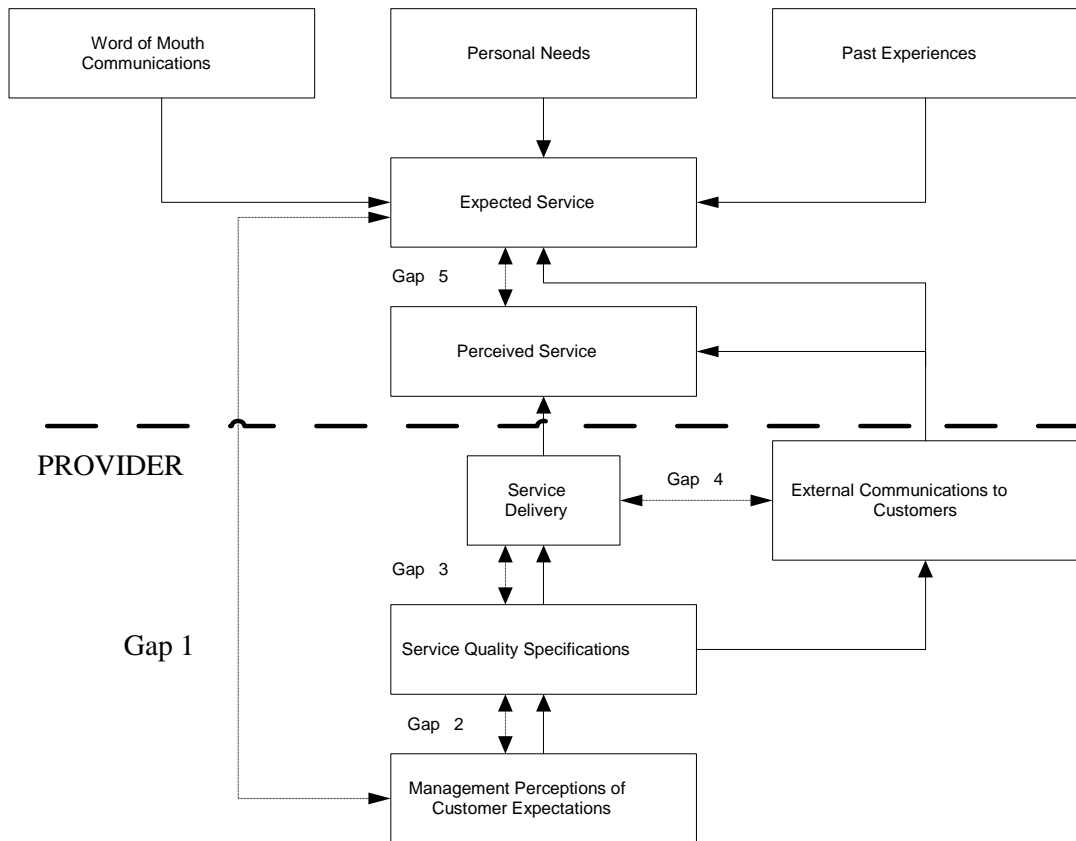
3.1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang kurang empati dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002). Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evans & Lindsay, 1997), misalnya dari segi:

1. *Product Based*, dimana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya
2. *User Based*, dimana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan
3. *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui dengan lebih jelas ketika dilakukan analisa kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Secara mendetail, dalam *Delivering Quality Service*, Zeithaml, (et al.), 1990, hal.46 kesenjangan-kesenjangan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:



Gambar 3.1. Konsep Model Mutu Pelayanan

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*). Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survei akan kebutuhan pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia pelayanan (*customer contact personel*), padahal dari merekalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Terakhir adalah faktor klasik dari terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan juga merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*). Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan,



demikian pula dengan tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri karyawan dan karyawan dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga adalah teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal.
4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*External Communication to Customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Perceived Service*). Kesenjangan kelima ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesenjangan sebelumnya, kesenjangan kelima ini menitikberatkan pada sisi pelanggan.

3.2. 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 (*Reliability*), 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.

3.3. New Public Management (NPM)

Konsep *New Public Management* (NPM) merupakan isu penting dalam reformasi sektor publik. Konsep NPM juga memiliki keterkaitan dengan permasalahan manajemen kinerja sektor publik karena pengukuran kinerja menjadi salah satu prinsip NPM yang utama. Istilah *New Public Management* pada awalnya dikenalkan oleh Christopher Hood tahun 1991, ia kemudian menyingkat istilah tersebut menjadi NPM (Lihat: Hughes, 1998). Ditinjau dari perspektif historis, pendekatan manajemen modern di sektor publik tersebut pada awalnya muncul di Eropa tahun 1980-an dan 1990-an sebagai reaksi dari tidak memadainya model administrasi publik tradisional. 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.

3.4. 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 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).



3.5. 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.

3.6. 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 sistematis 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.

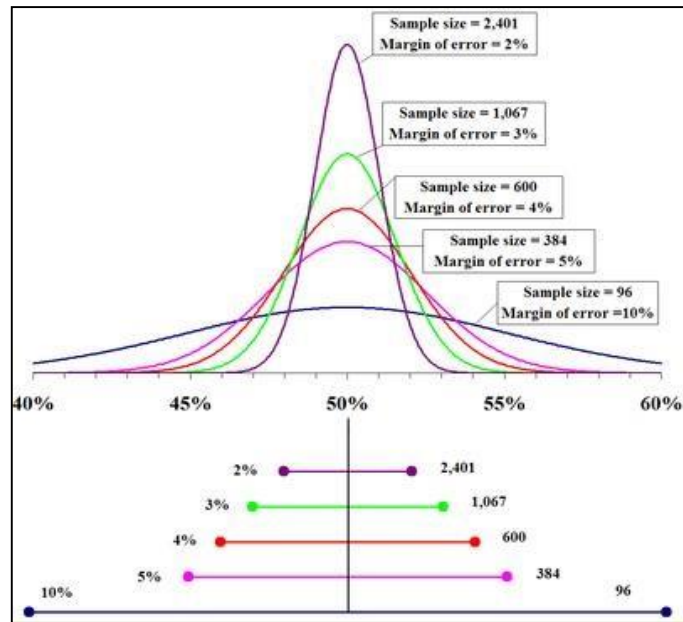
3.7 Skala Likert

Skala likert merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap responden dengan cara responden diminta untuk menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan 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 ordinal 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 terperinci lainnya karena responden harus membaca setiap pernyataan dengan seksama.

3.8 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.



Gambar 3.2 Kurva Margin of Error

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

$$\text{Margin of Error (ME)} = z \times \left(\frac{s}{\sqrt{n}} \right)$$

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*

PROVIDER dan 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 yakni 1. 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 masing-masing Biro di Mahkamah Konstitusi. Indikator Survei Indeks Kepuasan pada 8 (delapan) instrumen penilaian layanan tersebut, terdiri dari:

- 4.1.1.1. Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan
- 4.1.1.2. Layanan Biro SDM dan Organisasi
- 4.1.1.3. Layanan Biro HAK
- 4.1.1.4. Layanan Biro Humas
- 4.1.1.5. Layanan Perjalanan Dinas Hakim Konstitusi ke Luar Negeri
- 4.1.1.6. Layanan Biro Umum
- 4.1.1.7. Layanan Pusat TIK
- 4.1.1.8. Layanan Inspektorat

Berikut merupakan penjelasan variabel dan indikator penilaian pada 8 (delapan) instrumen penilaian layanan.

4.1.1.1. Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan

Terdapat 2 (dua) variabel penilaian Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan yakni: 1. Tingkat Layanan Administrasi Umum Perencanaan dan 2. Tingkat Layanan Administrasi Umum Keuangan.



Berikut indikator penilaian pada setiap variabel:

I. Tingkat Layanan Administrasi Umum Perencanaan

1. Penyusunan Rencana Strategis
2. Penyusunan program kerja dan anggaran (RENJA K/L dan RKA KL)
3. Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja
4. Penyusunan KAK dan RAB
5. Pelaksanaan revisi anggaran

II. Tingkat Layanan Administrasi Umum Keuangan

1. Penyelesaian hak-hak keuangan dan perpajakan pegawai
2. Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan
3. Pemahaman prosedur standar pelayanan administrasi umum keuangan
4. Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan dengan prosedur yang berlaku
5. Verifikasi atas permintaan pembayaran
6. Pembayaran tagihan
7. Pengajuan uang muka kegiatan
8. Penyusunan laporan keuangan
9. Kinerja koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan

Pertanyaan terbuka:

1. Peran dalam Pengelola Keuangan (PPK/Staff PPK) atau Seksi Keuangan Kegiatan
2. Laporan pajak tahunan

4.1.1.2. Layanan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Variabel penilaian Layanan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi yakni Tingkat Layanan Administrasi Umum Kepegawaian yang terdiri atas 15 (lima belas) indikator dan 8 (delapan) pertanyaan terbuka. Berikut indikator penilaiannya:

1. Kejelasan sosialisasi penjelasan mengenai Peraturan/Kebijakan
2. Pemahaman terhadap standar/pedoman pelayanan kepegawaian
3. Kemudahan dan akurasi informasi prosedur tentang absensi pegawai
4. Kemudahan cuti
5. Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan
6. Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat (frekuensi dan materi diklat)
7. Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK
8. Ketanggapan Pegawai dalam merespon dan menangani masalah kepegawaian 9. Pelayanan kesehatan



10. Kinerja SDM Organisasi dalam koordinasi dan pembinaan penyelesaian LHKPN
11. Kebermanfaatan program reformasi birokrasi
12. Dukungan MK untuk mendorong terciptanya inovasi kinerja organisasi
13. Kemudahan koordinasi berdasarkan susunan struktur organisasi
14. Pembagian tugas dan beban kerja berdasarkan susunan struktur organisasi
15. Konsistensi penerapan Prosedur Operasional Standar Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi

Pertanyaan terbuka:

1. Kesesuaian proporsi diklat dengan kebutuhan diklat dan pelatihan
2. Pengaruh diklat dan pelatihan terhadap kinerja Saudara
3. Kesesuaian jumlah kegiatan diklat dengan kebutuhan diklat dan pelatihan
4. Kesesuaian materi kegiatan diklat dengan kebutuhan diklat dan pelatihan
5. Kesesuaian jumlah kegiatan diklat dengan kebutuhan diklat dan pelatihan pada jabatan saat ini
6. Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN)/Pajak Tahunan ke KPK 7. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

4.1.1.3. Layanan Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Terdapat 2 (dua) variabel penilaian Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan yakni: 1. Tingkat Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan dan 2. Tingkat Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan. Berikut indikator penilaian pada setiap variabel:

I. Tingkat Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan

1. Kecepatan respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK
2. Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK
3. Kelengkapan mempersiapkan bahan advokasi
4. Ketepatan waktu review peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK), dan Petunjuk Teknis
5. Kualitas penyusunan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi
6. Kecepatan respons dan koordinasi surat menyurat/permintaan data dari unit kerja lain

II. Tingkat Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan

1. Kelengkapan fasilitasi sarana dan prasarana persidangan
2. Ketepatan respons dan koordinasi pengamaman persidangan
3. Kemudahan memperoleh informasi data perkara
4. Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang



5. Ketepatan waktu penerbitan informasi putusan

4.1.1.4. Layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Variabel penilaian Layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol yakni Tingkat Layanan Administrasi Umum Hubungan Masyarakat yang terdiri atas 10 (sepuluh) indikator. Berikut indikator penilaiannya:

1. Permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi
2. Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender
3. Pelayanan penerbitan majalah konstitusi
4. Pelayanan informasi yang disediakan di laman MK (website: <https://mkri.id/>)
5. Pelayanan foto dan video dokumentasi
6. Pelayanan liputan dan berita siding
7. Pelayanan liputan dan berita non sidang
8. Pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri
9. Pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor
10. Pelayanan keprotokolan di persidangan

4.1.1.5. Layanan Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Variabel penilaian LayanaTata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan yakni Tingkat Administrasi Umum TU Pimpinan dan Tingkat Layanan Keprotokolan. Berikut indikator penilaiannya yakni:



I. Tingkat Layanan Administrasi Umum Tata Usaha

1. Kemampuan Sekretaris dalam mengelola rencana dan jadwal pimpinan
2. Kemampuan Sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan
3. Kemampuan Sekretaris memberikan dukungan administrasi perkara (bahan/data perkara)
4. Kemampuan Sekretaris dalam memberikan layanan tamu pimpinan
5. Kesopanan dan keramahan sekretaris dalam melaksanakan tugas
6. Kedisiplinan Sekretaris dalam melaksanakan tugas

II. Tingkat Layanan Administrasi Umum Keprotokolan

1. Kelengkapan Kemampuan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas
2. Kecepatan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas
3. Kesopanan dan keramahan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas
4. Kedisiplinan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas
5. Pelayanan Petugas Protokol untuk pimpinan di bandara
6. Pelayanan Petugas Protokol pada kegiatan pimpinan di dalam kantor

4.1.1.6. Layanan Biro Umum

Terdapat 4 (empat) variabel penilaian Layanan Biro Umum yakni: 1. Tingkat Layanan Administrasi Umum Arsip dan Naskah Dinas, 2. Tingkat Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan, 3. Tingkat Layanan Administrasi Umum Pengamanan, dan 4. Tingkat Layanan Administrasi Umum Penerapan E-Office. Berikut indikator penilaian pada setiap variabel:

I. Tingkat Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan

1. Permintaan jamuan/snack/konsumsi
2. Pengelolaan kendaraan jemputan
3. Peminjaman kendaraan operasional
4. Kebersihan gedung kantor
5. Pemeliharaan kendaraan dinas
6. Pelayanan petugas houskeeping
7. Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara

II. Tingkat Layanan Administrasi Umum Pengamanan

1. Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK
2. Pemeriksaan keamanan kendaraan di pintu masuk dan keluar Gedung MK
3. Keamanan memandu kendaraan di depan dan area parkir Gedung MK
4. Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu di pintu masuk dan keluar Gedung MK



5. Keamanan (menjaga/mengawasi) kondisi barang inventaris/peralatan kantor (Barang Milik Negara) dan ketertiban lingkungan di dalam dan luar gedung
6. Keamanan gedung kantor

III. Tingkat Layanan Arsip dan Naskah Dinas

1. Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA
2. Penyampaian Naskah Dinas Masuk dari Unit Kearsipan ke Unit Pengolahan
3. Pengiriman Naskah Dinas Keluar
4. Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan (Bimbingan Teknis Kearsipan, Pendampingan Pindahan Arsip, Konsultasi Tata Naskah dan Kearsipan, Pelayanan Konsultasi SIKD dan SIPANDA)
5. Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip Inaktif

VI. Tingkat Layanan Administrasi Umum Penerapan E-Office (SIKD dan SIPANDA)

1. Kemudahan melakukan komunikasi dan kordinasi pekerjaan di internal MK melalui E-Office
2. Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan dan memo dinas Pmelalui E-Office
3. Kemudahan proses pembuatan/approval dan pengiriman surat pada aplikasi E-Office
4. Keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem, prosedur, mekanisme dan kontrol kerja
5. Pelaksanaan E-Office di MK dalam meningkatkan mutu layanan administrasi

Pertanyaan Terbuka:

1. Pemanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Penomoran Naskah Dinas (SIPANDA)
2. Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)

4.1.1.7. Layanan Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

Variabel penilaian Layanan Pusat Teknologi Informasi Komunikasi yakni Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi yang terdiri atas 11 (sebelas) indikator. Berikut indikator penilaiannya:

1. Konten website MK telah memberikan informasi yang cukup memadai
2. Respon Tim IT terhadap kerusakan/trouble shooting Sistem Informasi
3. Kemampuan Tim IT dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan Sistem Informasi
4. Keamanan Sistem Informasi (hak akses)
5. Back-up Sistem Informasi
6. Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses
7. Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN
8. Akurasi dan update Sistem Informasi
9. Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan
10. Penerapkan teknologi terkini dalam membangun sistem informasi di MK



11. Pelaksanaan peradilan MK menggunakan prinsip-prinsip peradilan modern dan terpercaya dalam pelayanan peradilannya

4.1.1.8. Layanan Inspektorat

Variabel penilaian Layanan Inspektorat yakni Layanan Administrasi Umum Inspektorat yang terdiri atas 3 (tiga) indikator dan 6 (enam) pertanyaan terbuka. Berikut indikator penilaiannya:

1. Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan: Audit Internal, Review, Evaluasi, dan Pemantauan/Monitoring
2. Hasil yang diberikan oleh inspektorat membawa perbaikan bagi unit kerja: Audit Internal, Review, Evaluasi, dan Pemantauan/Monitoring
3. Inspektorat memantau tindak lanjut perbaikan dari unit kerja: Audit Internal, Review, Evaluasi, dan Pemantauan/Monitoring
Pertanyaan Terbuka:
 1. Frekuensi pelaksanaan kegiatan: Audit Internal, Review, Evaluasi, dan Pemantauan / Monitoring dalam 1 tahun
 2. Sosialisasi internal tentang media pengaduan internal pegawai di MK
 3. Penanganan pengaduan internal di MK
 4. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di MK
 5. Media pengaduan
 6. Isi keluhan/pengaduan yang disampaikan

4.1.2 Penyusunan Kuisisioner

Dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisisioner 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:

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



Keterangan:

S = Jumlah sampel

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

N = Populasi

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

Sehingga dari perhitungan di atas, jumlah responden minimal pada Layanan Eksternal dan Internal Mahkamah Konstitusi adalah sebagai berikut:

LAYANAN INTERNAL		
No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	Menyesuaikan jumlah popuasi
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	Menyesuaikan jumlah popuasi
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	Menyesuaikan jumlah popuasi



4	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	Menyesuaikan jumlah popuasi
5	Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	Menyesuaikan jumlah popuasi
6	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	Menyesuaikan jumlah popuasi
7	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Menyesuaikan jumlah popuasi
8	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	Menyesuaikan jumlah popuasi

4.1.4.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan terhadap responden yang memenuhi kriteria seperti pada point 4.1.4.1 di atas dengan proporsional terhadap waktu dan banyaknya pengunjung. Lokasi pengambilan data dilakukan langsung di Mahkamah Konstitusi, menggunakan telesurvei maupun secara survei online.

4.2 Pengumpulan Data

a. Data Primer

Pengumpulan data pada 7 (tujuh) ruang lingkup Mahkamah Konstitusi dilakukan dengan 2 metode survei, yaitu survei secara elektronik (melalui aplikasi *google form*) dan wawancara langsung dengan para responden baik tatap muka maupun 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 7 (tujuh) 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.

$$\text{Nilai Indeks (\%)} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100$$

Nilai indeks total menggunakan rumus sebagai berikut.

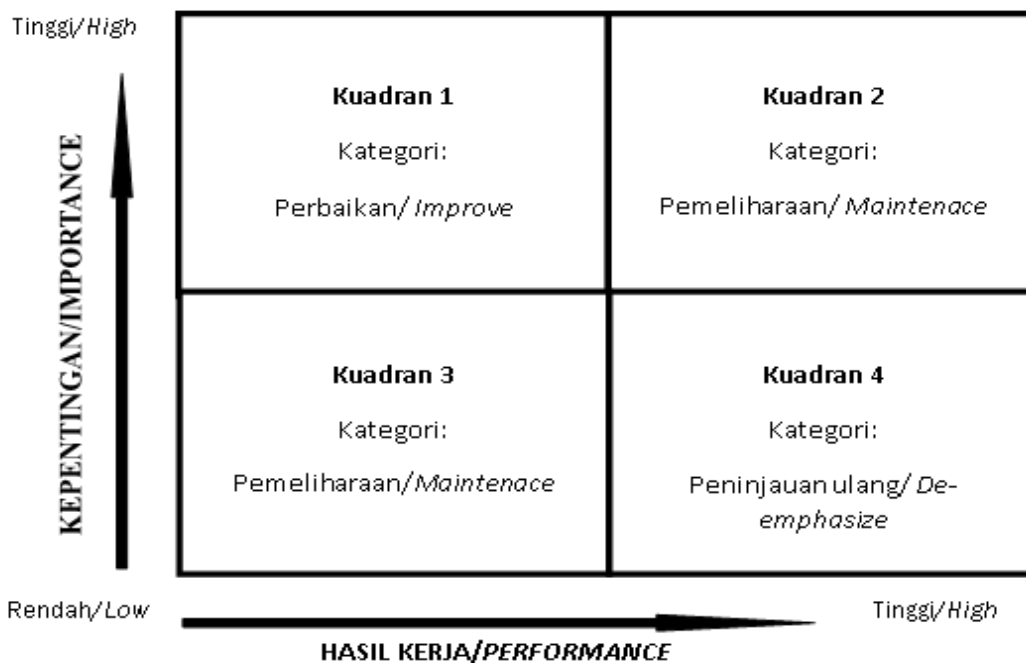
$$\text{Nilai Indeks (\%)} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden} \times \text{Jumlah Variabel}} \times 100$$

Pengolahan data akan menghasilkan output yang dikategorikan sebagai berikut.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	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

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 7 (tujuh) ruang lingkup Mahkamah Konstitusi.

4.5 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual mengenai pengukuran indeks pelayanan di 7 (tujuh) ruang lingkup Mahkamah Konstitusi mengacu pada telaah pustaka yang didapatkan dari beberapa literatur, tupoksi serta penelitian sebelumnya. Berdasarkan pemaparan telaah pustaka terkait variabel yang digunakan, maka dapat dikembangkan kerangka pemikiran teoritis yang dapat dilihat pada Gambar berikut ini.



4.6 Penyusunan Laporan

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



BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5. Responden pada Layanan Administrasi Umum Mahkamah Konstitusi

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 Indeks Layanan Administrasi Umum. Penyusunan Survei Indeks Layanan Administrasi Umum merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pengguna layanan di Mahkamah Konstitusi.

Responden merupakan pihak yang dipakai sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Karakteristik responden akan mempengaruhi teknik sampling yang digunakan dalam penelitian. Responden adalah pegawai PNS dan PPNPN dilingkungan Mahkamah Konstitusi. Peran responden ialah memberikan tanggapan dan informasi terkait data yang dibutuhkan oleh peneliti, serta memberikan masukan kepada peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tingkat kepuasan penerima layanan internal Mahkamah Konstitusi diperoleh melalui penyusunan Survei Pengukuran Kinerja tahun 2021 menunjukkan hasil berdasarkan penerima layanan internal Mahkamah Konstitusi. Tingkat kepuasan penerima layanan internal Mahkamah Konstitusi pada 8 (delapan) layanan berada pada kategori Baik yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang nilai indeks antara 3,06 – 3,53 atau konversi IKM 76,61 – 88,30.

Tabel 5.2 Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan, Konversi Mutu pada Layanan Mahkamah Konstitusi

No	Jenis Layanan Internal	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	3,384	84,591	Baik
	A. Layanan Layanan Administrasi Umum Perencanaan	3,379	84,480	Baik
	B. Layanan Layanan Administrasi Umum Keuangan	3,313	82,822	Baik
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	3,275	81,887	Baik



No	Jenis Layanan Internal	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	3,388	84,709	Baik
4	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	3,367	84,166	Baik
5	Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	3,395	84,878	Baik
6	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	3,381	84,514	Baik
	A. Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan	3,372	84,298	Baik
	B. Layanan Administrasi Umum Pengamanan	3,378	84,441	Baik
	C. Layanan Administrasi Umum Arsip dan Naskah Dinas	3,376	84,389	Baik
	D. Layanan Administrasi Umum Penerapan E-Office	3,397	84,927	Baik
7	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	3,405	85,117	Baik
8	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	3,350	84,758	Baik

Tabel di atas, menunjukkan hasil Indeks Kepuasan Pelanggan yang diperoleh dari hasil survei yang di dalamnya memuat unsur-unsur dalam kuisisioner. 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 yang ada pada layanan internal Mahkamah Konstitusi.

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



5.1 Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan. 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 Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.1.1 Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan sebanyak 238 orang responden yang terdiri dari semua pegawai Mahkamah Konstitusi PNS dan PPNPN kecuali bagi pegawai PNS dan PPNPN dari unit kerja Biro Perencanaan dan Keuangan tidak bisa menjadi responden untuk menilai unit kerjanya sendiri. Responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

5.1.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,384** atau konversi IKM sebesar **84,591**. 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 - 2,5996	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 kuisioner 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 pegawai, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pegawai. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai.

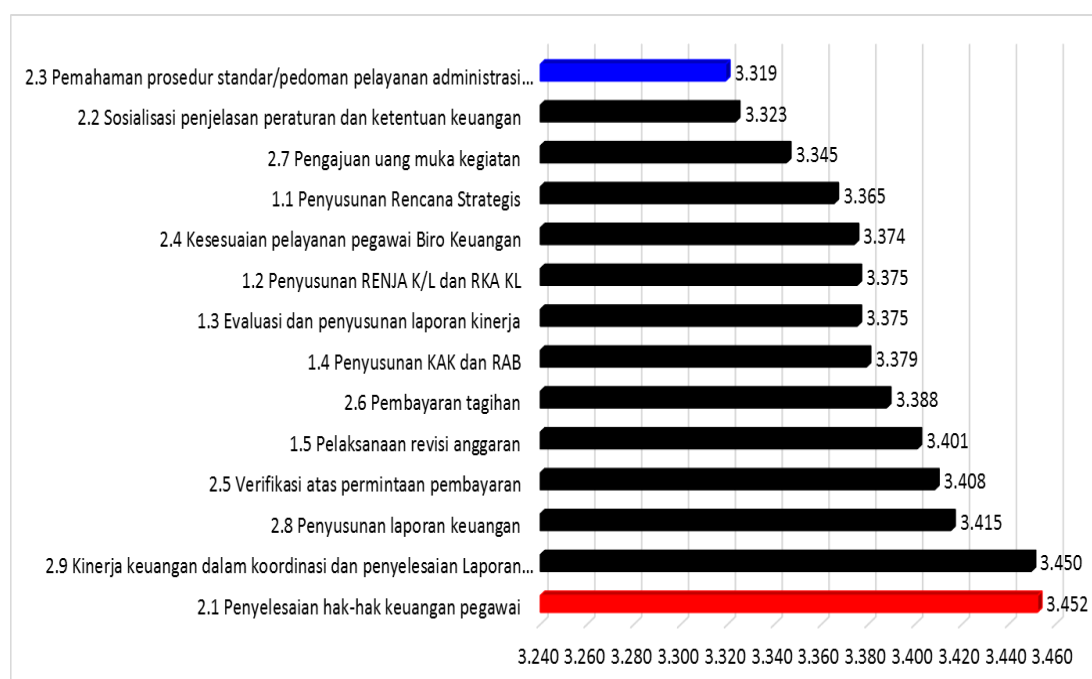
Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan terdiri dari dua jenis layanan yakni 1. Layanan Administrasi Umum Perencanaan dan 2. Layanan Administrasi Umum Keuangan. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada kedua jenis Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan.

Tabel 5.1.3 Nilai Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Administrasi Umum Perencanaan		
1	Penyusunan Rencana Strategis	3,365	Baik
2	Penyusunan program kerja dan anggaran (RENJA K/L dan RKA KL)	3,375	Baik
3	Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja	3,375	Baik
4	Penyusunan KAK dan RAB	3,379	Baik
5	Pelaksanaan revisi anggaran	3,401	Baik
	Nilai Indeks	3,379	Baik
	Nilai Konversi	84,480	Baik
II.	Layanan Administrasi Umum Keuangan		
1	Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai	3,452	Baik
2	Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	3,323	Baik
3	Prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan yang diterbitkan oleh Biro Keuangan telah dipahami oleh seluruh pegawai di unit kerja Saudara	3,319	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
4	Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan dengan prosedur yang berlaku	3,374	Baik
5	Verifikasi atas permintaan pembayaran	3,408	Baik
6	Pembayaran tagihan	3,388	Baik
7	Pengajuan uang muka kegiatan	3.345	Baik
8	Penyusunan laporan keuangan	3.415	Baik
9	Kinerja Keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan	3.450	Baik
	Nilai Indeks	3,386	Baik
	Nilai Konversi	84,652	Baik
	Rata – Rata	3.384	Baik
	Nilai Konversi	84,591	Baik



Gambar 5.1.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

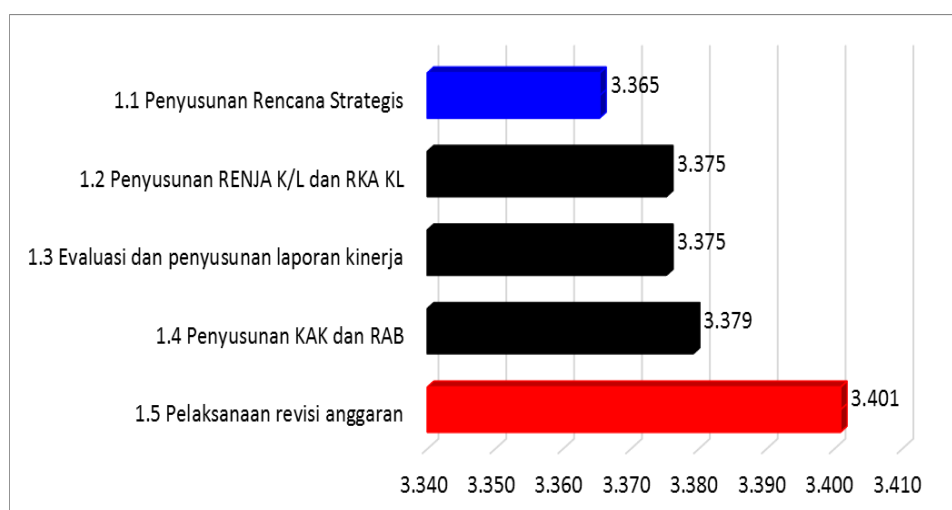
Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 2 aspek pelayanan dapat 14 unsur



pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur 2.1 Prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan yang diterbitkan oleh Biro Keuangan telah dipahami oleh seluruh pegawai di unit kerja Saudara. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.1.2.1 Layanan Administrasi Umum Perencanaan

Penilaian Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan juga terdapat layanan administrasi umum perencanaan. Secara keseluruhan layanan administrasi umum perencanaan sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.379**. Unsur yang terendah adalah Penyusunan Rencana Strategis, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori baik.



Gambar 5.6.2 Grafik Nilai Layanan Administrasi Umum Perencanaan

5.1.2.1.1 U1.1: Unsur Penyusunan Rencana Strategis

Kepuasan responden terhadap penyusunan rencana strategis mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Penyusunan Rencana Strategis beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penyusunan Rencana Strategis

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,39%



Puas	78,81%
Sangat Puas	17,80%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penyusunan Rencana Strategis

No	Alasan	Persentase
1.	Belum ada penyusunan renstra yang jelas	0.42%
2.	Belum melibatkan seluruh pegawai dan pemangku kepentingan lainnya.	0.42%
3.	saya masih blm mendapatkan sosialisasi penyusunan renstra	0.42%
4.	Hasilnya krg tersosialisasi dgn baik	0.42%
5.	Saya tidak mengetahui bentuk dokumennya, sehingga tidak dapat memberikan input lanjutan/feedback yang tepat bagi Biro terkait	0.42%
6.	Renstra belum dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tuisi	0.42%
7.	Perlu pelibatan unsur2 stake holder yg lbh luas di MK, tidak hanya yang "dinilai" cerdas. Perlu juga pelibatan pihak di luar MK yg memiliki kepedulian dg MK, misalnya pers dan ahli yg lbh "independen"	0.42%
8.	renstra hanya dijadikan dokumen formil tanpa implementasi secara layak	0.42%
Total		3.39%

5.1.2.1.2 U1.2: Unsur Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL

Kepuasan responden terhadap Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.375**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,69%
Puas	80,08 %
Sangat Puas	18,22%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Penyusunan Renja K/L dan RKA-KL

No	Alasan	Persentase
1.	Masih ditemulan ketidaksesuaian dgn kaedah penganggaran	0,56%
2.	Saya tidak mengetahui bentuk dokumennya, sehingga tidak dapat memberikan input lanjutan/feedback yang tepat bagi Biro terkait	0,56%
3.	renja KI tidak menjadi pedoman kerja	0,56%
TOTAL		1,69%

5.1.2.1.3 U1.3: Unsur Evaluasi dan Penyusunan Laporan Kinerja

Kepuasan responden terhadap Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.375**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,54%
Puas	78,39%
Sangat Puas	19,07%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.1.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap
Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja

No	Alasan	Persentase
1.	Evaluasi kinerja yang diukur hanya berdasarkan penyerapan anggaran, tidak mencerminkan kinerja secara keseluruhan karena ada capaian kinerja yang non anggaran	0,64%
2.	Evaluasi atas penyusunan laporan kinerja belum dilaksanakan secara periodic	0,64%
3.	Saya tidak mengetahui bentuk dokumennya, sehingga tidak dapat memberikan input lanjutan/feedback yang tepat bagi Biro terkait	0,64%
4.	perlu disusun mekanisme laporan kinerja masing-masing unit secara lebih terkoordinasi	0,64%
Total		2,54%

5.1.2.1.4 U1.4: Unsur Penyusunan KAK dan RAB

Kepuasan responden terhadap Penyusunan KAK dan RAB mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.379**, Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Penyusunan KAK dan RAB beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penyusunan KAK dan RAB

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,12%
Puas	78,39%
Sangat Puas	19,49%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penyusunan KAK dan RAB

No	Alasan	Persentase
1.	masih ada RAB yg tidak sesuai ketentuan dalam SBM	0.71%



2.	Saya tidak mengetahui bentuk dokumennya, sehingga tidak dapat memberikan input lanjutan/feedback yang tepat bagi Biro terkait	0.71%
3.	sering kali tidak tepat sasaran	0,71%
Total		2.12%

5.1.2.1.5 U1.5: Unsur Pelaksanaan Revisi Anggaran

Kepuasan responden terhadap Pelaksanaan revisi anggaran mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.401**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pelaksanaan revisi anggaran beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelaksanaan revisi anggaran

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,27%
Puas	75,42%
Sangat Puas	23,31%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelaksanaan revisi anggaran

No	Alasan	Persentase
1.	Terlalu sering dilakukan realokasi anggaran, yang berarti perencanaan kebutuhan anggaran tidak secara komprehensif	0,32%
2.	Saya tidak mengetahui bentuk dokumennya, sehingga tidak dapat memberikan input lanjutan/feedback yang tepat bagi Biro terkait	0,32%
3.	sebaiknya waktu pengajuan revisi POK jangan dibatasi guna untuk pelayanan prima ke unit kerja, dan mendukung kegiatan unit kerja dan realisasi anggaran/pertanggungjawaban. Jika Waktu Revisi DIPA tidak apa dibatasi mengingat hal ini mempengaruhi IKPA.	0,32%



4.	fokus revisi anggaran kerap demi kebutuhan internal tetapi melupakan manfaat lembaga bagi publik yang membayar pajak	0,32%
TOTAL		1,27%

5.1.2.1.8 Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Perencanaan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan administrasi umum perencanaan, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan administrasi umum perencanaan di Biro Perencanaan dan Keuangan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.1.18 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Perencanaan

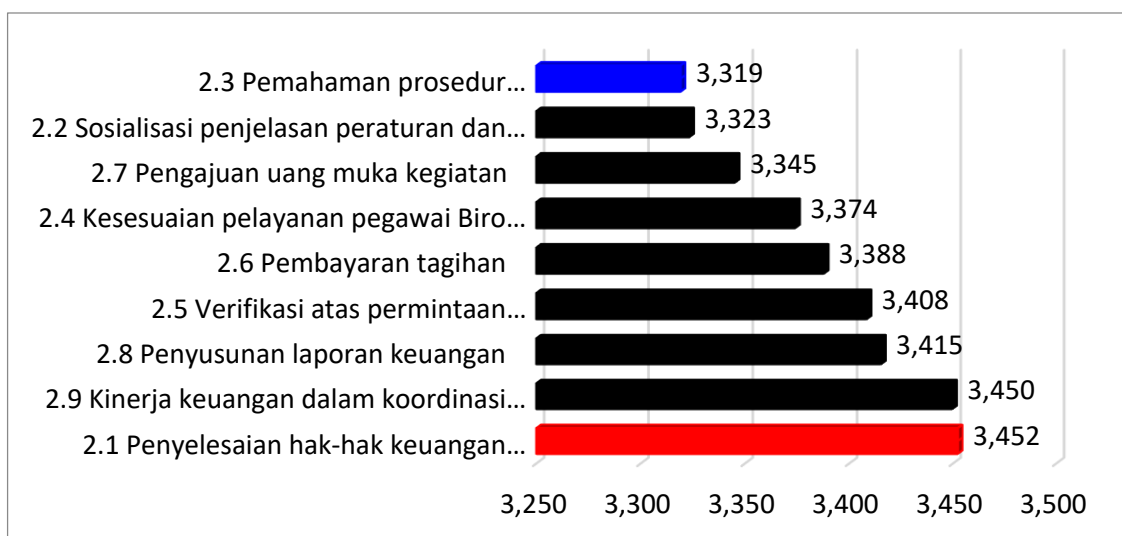
No	Saran Responden	Persentase
1.	Perlu melakukan penyusunan perencanaan kebutuhan anggaran secara tepat dan komprehensif	0,42%
2.	disaat K/L lain melakukan refocussing anggaran, MK bisa memperoleh tambahan anggaran. TOP maksimal renkeu! salam untuk Aris dan Nando, hard carries RenKeu. Sehat selalu sahabat-sahabatku tercinta. salam damai!	0,42%
3.	Semoga pelayanan semakin modern, meningkat dan terpercaya. Terima kasih atas kerja samanya dan sehat-sehat selalu.	0,42%
4.	Mohon kiranya pembahasan terkait program, kegiatan dan/ataupun anggaran dapat diinformasikan ke Biro2 terkait pun juga dibahas bersama dengan staf2 pelaksana agar dapat memberikan feedback ke para Pimpinan agar pemanfaatan dari anggaran tersebut dapat dirasakan bersama dan para pegawai/Pimpinan pun merasa memiliki tanggung jawab untuk menggunakan anggaran tersebut dengan tepat guna & tepat sasaran (pengawasan anggaran, transparansi, dan integritas oleh para pemanfaat anggaran adalah HARGA MATI!).	0,42%
5.	Tingkatkan koordinasi dengan unit lain untuk mendapatkan perencanaan yang lebih tepat	0,42%
6.	Peningkatan Kapasitas SDM dalam rangka peningkatan layanan	0,42%



	administrasi umum perencanaan	
7.	Lebih ditingkatkan lagi sosialisasi pengisian e kinerja	0,42%
Total		8.44%

5.1.2.2 Layanan Administrasi Umum Keuangan

Penilaian Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan juga terdapat terdapat Layanan Administrasi Umum Keuangan. Secara keseluruhan layanan administrasi umum keuangan sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.386** Unsur yang terendah adalah unsur Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.



Gambar 5.1.3 Grafik Nilai Layanan Administrasi Umum Keuangan

5.1.2.2.1 U2.1: Unsur Penyelesaian Hak-Hak Keuangan Pegawai

Kepuasan responden terhadap Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.452**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.19 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penyelesaian Hak-Hak Keuangan Pegawai

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kurang Puas	2,12%
Puas	62,71%
Sangat Puas	35,17%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 2,12% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Penyelesaian Hak-Hak Keuangan Pegawai.

Tabel 5.1.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penyelesaian Hak-Hak Keuangan Pegawai

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak didapatkannya informasi mengenai penghitungan pajak dalam pemotongan gaji dan HDPP	2,12%
TOTAL		2,12%

5.1.2.2.2 U2.2: Unsur Sosialisasi Penjelasan Peraturan Dan Ketentuan Keuangan

Kepuasan responden terhadap Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.323**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Sosialisasi Penjelasan Peraturan Dan Ketentuan Keuangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,85%
Kurang Puas	10,59%
Puas	69,92%
Sangat Puas	18,64%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap
Sosialisasi Penjelasan Peraturan Dan Ketentuan Keuangan



No	Alasan	Persentase
1.	Tidak adanya sosialisasi peraturan dan ketentuan keuangan pegawai	0,88%
2.	terkait jumlah potongan dan persentase pembayaran hak-ghak keuangan perlu ada nota dinas yang menjelaskan secara rinci hal dimaksud	0,88%
3.	Kurang adanya informasi dan sosialisasi mengenai peraturan dan ketentuan keuangan	0,88%
4.	Belum pernah memperoleh sosialisasi mengenai besaran hak-hak keuangan yang diperoleh sesuai dengan jabatan, golongan, grade, dan status dalam Gugus Tugas	0,88%
TOTAL		11.44%

5.1.2.2.3 U2.3: Unsur Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan Administrasi Umum Keuangan

yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.319**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.22 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan Administrasi Umum Keuangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	11,76%
Puas	72,06%
Sangat Puas	16,18%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan
Administrasi Umum Keuangan

No	Alasan	Persentase
----	--------	------------



1.	Perlu dibangun suatu sistem semacam "cash tracking" yang dapat memberikan informasi tentang perjalanan proses keuangan, hingga dapat diketahui secara real time	2,35%
2.	perlu adanya pedoman/kebijakan umum yg disampaikan keseluruh pegawai buka hanya ke pengelola keuangan,	2,35%
3.	Masih ada pegawai yang tidak paham mengenai prosedur administrasi layanan keuangan yang seringkali berubah	4,71%
4.	kurang selin kordinasi dengan unit kerja terkait	2,35%
Total		11,76%

5.1.2.2.4 U2.4: Unsur Kesesuaian Pelayanan Pegawai Biro Keuangan

Kepuasan responden terhadap Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.374** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.24 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,35%
Puas	69,12%
Sangat Puas	23,53%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 7,35% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan

Tabel 5.1.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan

No	Alasan	Persentase
----	--------	------------



1.	Perlu dibangun suatu sistem semacam "cash tracking" yang dapat memberikan informasi real time tentang perjalanan proses keuangan.	3,68%
2.	Kuitansi UMK nyampe ke bendahara lama	3,68%
Total		7,35%

5.1.2.2.5 U2.5: Unsur Verifikasi atas Permintaan Pembayaran

Kepuasan responden terhadap Verifikasi atas permintaan pembayaran mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.408**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Verifikasi atas permintaan pembayaran beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.25 Persentase Persepsi Responden Terhadap Verifikasi atas permintaan pembayaran

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,47%
Puas	73,53%
Sangat Puas	25,00%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 1,47% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Verifikasi atas permintaan pembayaran dengan alasan Perlu dibangun suatu sistem semacam "cash tracking" yang dapat memberikan informasi real time tentang perjalanan proses keuangan, Proses verifikasi harus lebih cepat dan efektif.

5.1.2.2.6 U2.6: Unsur Pembayaran Tagihan

Kepuasan responden terhadap Pembayaran tagihan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.388**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pembayaran tagihan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.26 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pembayaran tagihan

Kategori	Persentase
----------	------------



Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,88%
Puas	69,12%
Sangat Puas	25,00%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.27 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pembayaran tagihan

No	Alasan	Persentase
1.	Perlu dibangun suatu sistem semacam "cash tracking" yang dapat memberikan informasi real time tentang perjalanan proses keuangan.	2%
2.	pemeriksaan kendaraan sudah jarang dilakukan sejak pandemic Pembayaran lama kasihan pihak ke 3	2%
3.	kadang terlalu lama	2%
Total		6%

5.1.2.2.6 U2.7: Unsur Pengajuan Uang Muka Kegiatan

Kepuasan responden terhadap Pengajuan uang muka kegiatan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.345**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pengajuan uang muka kegiatan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.26 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengajuan uang muka kegiatan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,47%
Kurang Puas	5,88%
Puas	72,06%
Sangat Puas	20,59%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.27 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pengajuan Uang Muka Kegiatan



No	Alasan	Persentase
1.	Tahun lalu krn banyak kegiatan, umk tidak diberikan sebesar yg di minta	2,45%
2.	Perlu dibangun suatu sistem semacam "cash tracking" yang dapat memberikan informasi real time tentang perjalanan proses keuangan.	2,45%
3.	kadang tidak ada uang untuk kebutuhan mendadk	2,45%
Total		7,35%

5.1.2.2.6 U2.8: Unsur Penyusunan Laporan Keuangan

Kepuasan responden terhadap Penyusunan laporan keuangan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan 3.415. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Penyusunan laporan keuangan kegiatan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.26 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penyusunan laporan keuangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,47%
Puas	72,06%
Sangat Puas	26,47%
TOTAL	100,00%

5.1.2.2.6 U2.6: Unsur Kinerja Keuangan Dalam Koordinasi Dan Penyelesaian Laporan Pajak Tahunan

Kepuasan responden terhadap Kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.450**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.1.26 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	67,65%
Sangat Puas	32,35%
TOTAL	100,00%

5.1.2.4.8 Opini Responden Terhadap Layanan Keuangan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan keuangan, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/ keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan keuangan di Biro Perencanaan dan Keuangan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.1.51 Saran Responden Terhadap Layanan Keuangan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Tingkatkan pelayanan dari yang sudah baik menjadi lebih baik	6,75%
2.	Dalam Dokumen Renstra MK 2020 - 2024 masih terdapat kekurangan dalam cascading kinerja, selain terdapat isu-isu yang belum terakomodasi seperti isu mengenai pengalihan jabatan struktural eselon III dan IV menjadi jabatan fungsional	0,42%
3.	Kebijakan terkait perencanaan dan keuangan agar segera ditindaklanjuti dengan penjelasan atau sosialisasi khususnya untuk internal.	0,42%
4.	Mohon ada PIC dari Bagian Keuangan untuk merespon Penyedia secara langsung terkait permintaan bukti pembayaran atau Bukti potong pajak agar proses tersebut dapat berjalan lebih cepat dan tepat sasaran.	0,84%
5.	Perlu dibangun suatu sistem semacam "cash tracking" yang dapat memberikan informasi real time tentang perjalanan proses keuangan.	0,42%
6.	Semoga tetap teradministrasi dengan baik segala bentuk kegiatan di unit kerja Keuangan sehingga kegiatan dapat berjalan lancar sesuai rencana dan tidak mengalami keterlambatan	0,42%
7.	Sosialisasi aturan dan aplikasi SIGAPP harus lebih ditingkatkan dan	0,42%

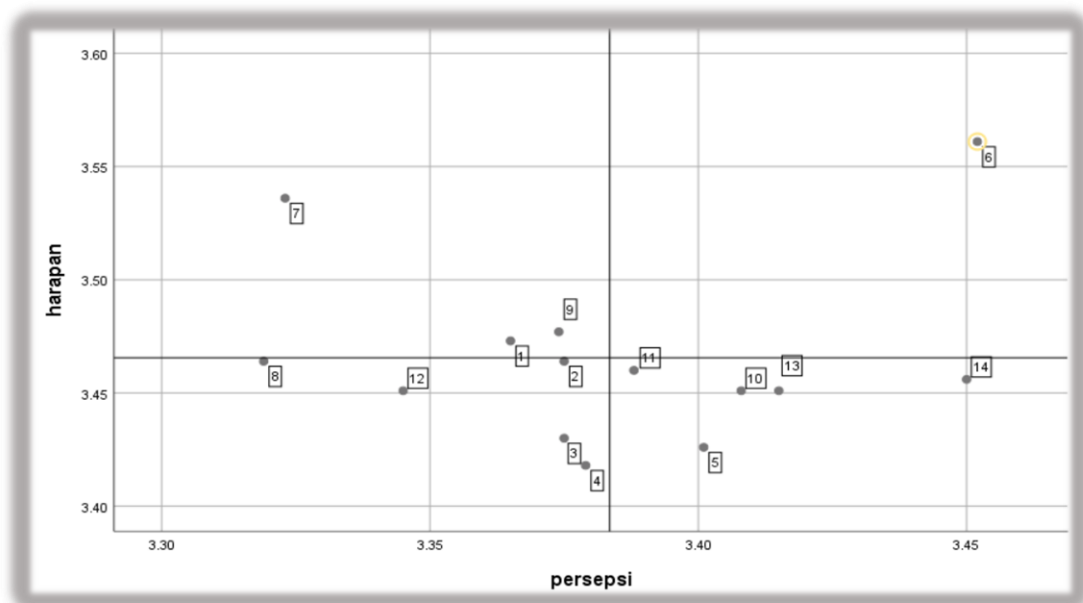


	diperluas penggunaanya	
8.	Perubahan standar operasional dalam penyelesaian pertanggungjawaban keuangan sebaiknya segera disosialisasikan kepada pegawai yang berkepentingan.	0,42%
9.	Perlu peningkatan kompetensi peg di unit keuangan	0,42%
Total		10,55%

5.1.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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

Gambar 5.1.6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan



Tabel 5.1.52 Variabel pada Tiap Kuadran



Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U1: 1.1 Penyusunan Rencana Strategis U7: 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan U9: 2.4 Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U6: 2.1 Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai U11: 2.6 Pembayaran tagihan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2: 1.2 Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL U3: 1.3 Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja U4: 1.4 Penyusunan KAK dan RAB U8: 2.3 Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan U12: 2.7 Pengajuan uang muka kegiatan
Kuadran IV (Berlebihan)	U5: 1.5 Pelaksanaan revisi anggaran U10: 2.5 Verifikasi atas permintaan pembayaran U13: 2.8 Penyusunan laporan keuangan U14: 2.9 Kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pegawai. 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. Berdasarkan Tabel 5.6.52 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.1.53 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U1: 1.1 Penyusunan Rencana Strategis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum ada penyusunan renstra yang jelas 2. Belum melibatkan seluruh pegawai dan pemangku kepentingan lainnya. 3. Hasilnya kurang tersosialisasi dengan baik
U7: 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya sosialisasi terkait peraturan & ketentuan Keuangan 2. seringkali eksekusi keuangan dilakukan lebih dulu



	dibandingkan sosialisasi peraturan terkait 3. PMK terkait SBU/SBM semestinya diketahui oleh semua pegawai, kami sepertinya belum pernah dapat sosialisasi tentang PMK SBU/SBM/Pajak (akhirnya baca sendiri saja)
U9: 2.4 Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan	

5.1.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan Mahkamah Konstitusi, periode Tahun 2021, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.1.54 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3.384
2.	Nilai IKM konversi	84.591
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	2.1 Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai 2.9 Kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan 2.8 Penyusunan laporan keuangan
5.	Unsur Terendah	2.3 Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan 2.7 Pengajuan uang muka kegiatan
6.	Prioritas Perbaikan	U1: 1.1 Penyusunan Rencana Strategis U7: 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan U9: 2.4 Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan



5.2 Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi. 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 Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.2.1 Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi sebanyak 238 orang responden yang terdiri dari semua pegawai Mahkamah Konstitusi PNS dan PPNPN kecuali bagi pegawai PNS dan PPNPN dari unit kerja Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi tidak bisa menjadi responden untuk menilai unit kerjanya sendiri. Responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

5.2.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,313** atau konversi IKM sebesar **82,822**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.2. 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 - 2,5996	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 kuisioner 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 pegawai, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pegawai. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai.

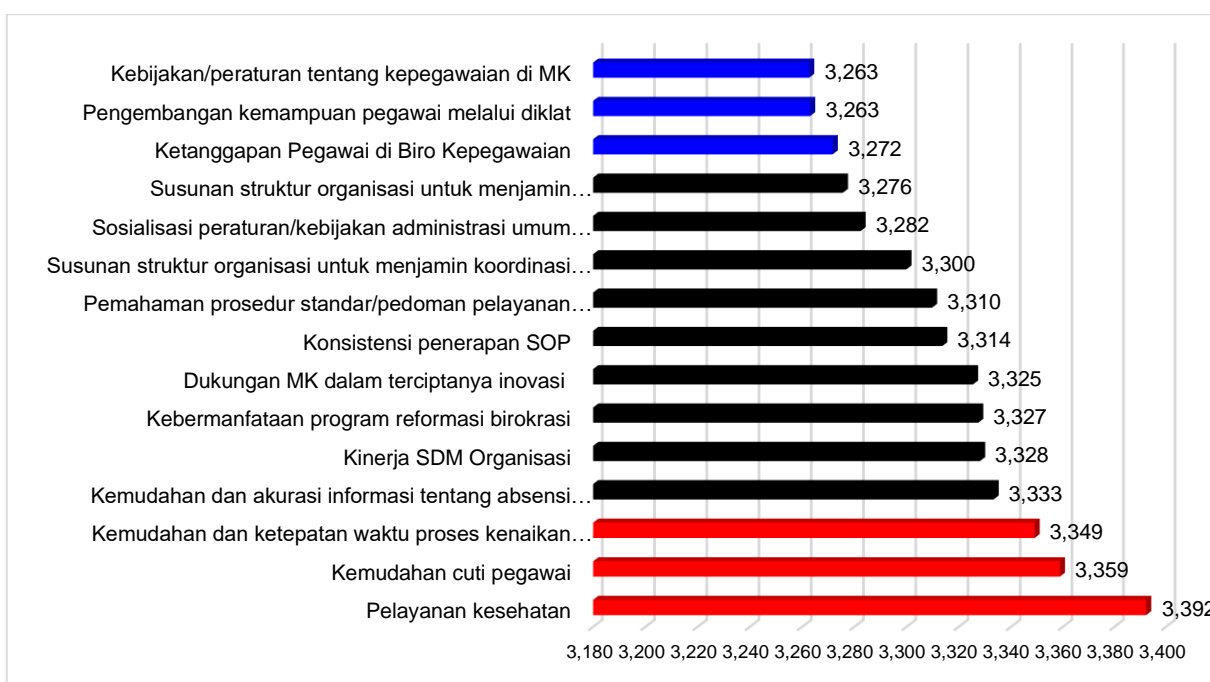
Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi terdiri dari satu jenis layanan yakni Tingkat Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi.

Tabel 5.2.3 Nilai Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi.

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi		
1	Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian	3.282	Baik
2	Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian	3.310	Baik
3	Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai	3.333	Baik
4	Kemudahan cuti pegawai	3.359	Baik
5	Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan	3.349	Baik
6	Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat	3.263	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
7	Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK	3.263	Baik
8	Ketanggapan Pegawai di Biro Kepegawaian	3.272	Baik
9	Pelayanan kesehatan	3.392	Baik
10	Kinerja SDM Organisasi	3.328	Baik
11	Kebermanfaatan program reformasi birokrasi	3.327	Baik
12	Dukungan MK dalam terciptanya inovasi	3.325	Baik
13	Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja	3.300	Baik
14	Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja	3.276	Baik
15	Konsistensi penerapan SOP	3.314	Baik
	Nilai Indeks	3.313	Baik
	Nilai Konversi	82.822	Baik



Gambar 5.2.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi



Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 1 aspek pelayanan dapat 15 unsur pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur 9 Pelayanan Kesehatan dan nilai unsur terendah yakni unsur 7 Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK. Berikut pada subbab selajutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.2.2.1 Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Penilaian Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi, secara keseluruhan sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.313**. Unsur yang terendah adalah Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori baik.

5.2.2.1.1U1.1: Unsur Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian

Kepuasan responden terhadap Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.282**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	14.29%
Puas	73.11%
Sangat Puas	12.18%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Sosialisasi
peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian

No	Alasan	Persentase
----	--------	------------



No	Alasan	Persentase
1.	Aturan sering berubah, semoga itu karena terkait dengan perubahan aturan di PPKM Nasional dan DKI	1.47%
2.	Belum terbuka	1.47%
3.	Penerapan peraturannya belum <i>fair</i> ke seluruh pegawai, dan tidak konsisten	1.47%
4.	Terkadang untuk pemotongan hak keuangan dan absensi tidak jelas harus menggunakan aturan yang mana	1.47%
5.	Perlu penjelasan lebih lanjut terkait sosialisasi SE yang ada. Banyak pertanyaan dari para pegawai mengenai kebijakan-kebijakan yang ada	1.47%
6.	Ada peraturan-peraturan yang tidak disosialisasikan	1.47%
7.	Masih adanya keterlambatan informasi/sosialisasi terhadap perubahan jabatan pegawai, dan juga tentang peraturan baru	1.47%
8.	Sosialisasi yang dilakukan hanya melalui dashboard. Sedangkan tidak ada notif adanya peraturan baru, sehingga banyak pegawai yang tidak membuka peraturan tersebut. Sosialisasi sebaiknya dilakukan minimal melalui WA blast.	1.47%
9.	Sosialisasi yang dilakukan hanya bersifat sporadis, multitafsir peraturan dan justru menimbulkan kebingungan. Sebagai contoh, peraturan mengenai WFH WFO yang Surat edarannya dikeluarkan setelah terbitnya Surat Tugas masuk kantor. ketika bertanya kepada pegawai ybs perihal surat/peraturan tersebut, jawabannya tidak memuaskan	1.47%
10.	Seringkali eksekusi peraturan dilakukan lebih dulu sebelum sosialisasi peraturan terkait	1.47%
11.	Kurang informatif	1.47%
12.	Mohon maaf, terkadang masih kurang sosialisasi	1.47%
13.	Sering kali diksi kurang baik, dan kurang dapat dipahami	1.47%
14.	Kurang sosialisasi	1.47%
15.	Kurang tersosialisasikan dengan baik	1.47%
16.	Terkadang informasi hanya dapat via WA berantai saja antar pegawai dan bila pegawai berinisiatif bertanya kepada para	1.47%



No	Alasan	Persentase
	pimpinan di Biro terkait. Sehingga perlu diinfokan melalui SIKD juga dan/atau melalui Rapat per Biro bila menyangkut kepentingan para pegawai keseluruhan	
17.	Tidak sesuai peraturan ada sosialisasinya	1.47%
18.	Kebijakan hanya diberitahukan tanpa diberikan penjelasan	1.47%
19.	Kurang sosialisasi	1.47%
20.	Kurang konsisten dan selalu <i>last minute</i> , bahkan cenderung telat	1.47%
21.	Kurang sosialisasi	1.47%
22.	Tidak ada sosialisasi yang jelas ke pegawai	1.47%
23.	Ada beberapa Peraturan/Kebijakan baru mengenai Administrasi Umum Kepegawaian yang memerlukan sosialisasi 2 (dua) arah sehingga tidak menyebabkan setiap orang memiliki pemahaman tersendiri terkait dengan Peraturan/Kebijakan baru	1.47%
24.	Tidak tersosialisasikan	1.47%
25.	Sosialisasi sering kali monoton hanya melalui blast WA atau SIKD	1.47%
26.	Sosialisasi kurang menyentuh pegawai	1.47%
Total		14,71%

5.2.2.1.2U1.2: Unsur Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian

Kepuasan responden terhadap Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.310**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.6 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	7.98%
Puas	79.83%



Sangat Puas	11.76%
TOTAL	100.00%

Tabel 5.2.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian

No	Alasan	Persentase
1.	Masih adanya keterlambatan penyampaian informasi tentang pelayanan kepegawaian.	0.84%
2.	Belum pernah ada sosialisasi prosedur standar layanan kepegawaian. Ketika pegawai membutuhkan, pegawai harus bertanya dulu ke SDMO karena tidak jelasnya prosedur	0.84%
3.	Pedoman pelayanan tidak disosialisasikan dengan baik	0.84%
4.	Tidak pernah ada sosialisasi terhadap pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian	0.84%
5.	Kurang informative	0.84%
6.	Belum ada sistem/standar pelayanan yang baku sehingga sering kali berubah-ubah	0.84%
7.	Kurang paham	0.84%
8.	Pimpinannya terkadang menunjuk lagi ke staf pelaksanaanya, sehingga terkesan tidak menguasai aturannya	0.84%
9.	Tidak tahu tentang prosedur dimaksud	0.84%
10.	Prosedur tidak jelas dan tidak konsisten	0.84%
11.	Tidak paham	0.84%
12.	Tidak ada yang menjelaskan	0.84%
13.	Sulit dipahami	0.84%
14.	Pelayanan Kepegawaian perlu untuk disosialisasikan dengan cara kekinian	0.84%
15.	Standar pelayanan masih perlu ditingkatkan	0.84%
TOTAL		8.40%



5.2.2.1.3U1.3: Unsur Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai

Kepuasan responden terhadap Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.333**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	5.88%
Puas	78.99%
Sangat Puas	14.71%
TOTAL	100.00%

Tabel 5.2.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai

No	Alasan	Persentase
1.	Sistem absen belum diaudit secara profesional oleh pihak yang kompeten baik secara pemrograman maupun secara teknis. Audit ini sangat penting untuk memberikan <i>assurance</i> baik terkait kehandalan suatu program maupun memberikan jaminan terhindar dari <i>fraud</i> . Masih sering terjadi kesalahan pemotongan absen. Programmer hanya 1 orang yang notabene juga pegawai sehingga memungkinkan terjadi <i>conflict of interest</i> , sebaiknya programmer untuk sistem absen ini adalah tim dan bukan 1 orang saja	0.63%
2.	Lokasi nama alamat sering benar, tetapi peta lokasi sering jauh dari yang sebenarnya.	0.63%
3.	Informasi mengenai absensi alangkah baiknya bila disertai keterangan besar pemotongan yang dikenakan pada pegawai karena keterlambatan, lupa absen, dsb (misal: terkena potongan 0,5%) untuk mendukung keterbukaan informasi	0.63%
4.	Perlu ditingkatkan lagi	0.63%
5.	Kurang terbuka	0.63%



No	Alasan	Persentase
6.	Setelah diserahkan ke unit kerja, pengurusan absensi menjadi lebih cepat dan baik. Namun, kadang kasihan petugas absen unit kerja karena juga harus fokus ke tupoksinya. Mungkin ke depannya hal ini dapat dikerjakan oleh internal SDMO sendiri	0.63%
7.	Perlu ada koordinasi dengan Inspektorat dan Biro Keuangan sebelum dilaksanakan transfer HDPP. Kiranya perlu ada audit berkala terkait pembagian HDPP agar pegawai terhindar dari TGR	0.63%
8.	Masih terjadi ketidakkonsistenan informasi terkait aturan-aturan absensi. Akan lebih baik jika informasi disampaikan oleh 1 sumber PIC agar tidak ada perbedaan info dari masing masing petugas	0.63%
9.	Kurang jelas dan tidak konsisten	0.63%
10.	Harus ada perbaikan-perbaikan terhadap aplikasi absensi	0.63%
11.	Kebijakannya gampang berubah-ubah	0.63%
12.	Dengan adanya sistem absensi berbasis aplikasi, maka jumlah administrator absensi seharusnya juga semakin sedikit. Jika masih ada administrator di tiap unit, lalu ada administrator di biro SDMO, maka perlu direviu ulang sistem yang digunakan.	0.63%
Total		6.30%

5.2.2.1.4 U1.4: Unsur Kemudahan cuti pegawai

Kepuasan responden terhadap Kemudahan cuti pegawai mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.359**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kemudahan cuti pegawai beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan cuti pegawai

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	3.78%
Puas	77.73%
Sangat Puas	18.07%



TOTAL	100.00%
--------------	---------

Tabel 5.2.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan cuti pegawai

No	Alasan	Persentase
1.	Tahun lalu saya tidak pernah cuti, namun karena saya rawat inap di Wisma Atlet, saya langsung dibuatkan surat cuti mulai tanggal 9 Desember 2020, padahal Presiden sudah buat aturan kalau tanggal 9 Desember 2020 itu sebagai hari libur nasional. Sudah protes tapi surat cutinya sampai saat ini belum juga diganti. Belum lagi saya absen WFH kala itu dan mengisi absen rapat pula pada kegiatan rapat kantor serta mengisinya juga disertai foto kegiatan di aplikasi absen. Tapi tetap dinyatakan cuti, dan itu tanpa sosialisasi	0.53%
2.	Menurut saya, pengajuan cuti cukuplah sampai ke Kepala Biro SDM saja, tidak perlu sampai ke Sekjen, apalagi pengetatan bepergian sudah mulai dilonggarkan namun dengan tetap protokol kesehatan. Kemudian, saya kurang setuju dengan konsep pemotongan HDPP ketika cuti. Secara global, kantor harusnya mendukung <i>life-work balance</i> . Cuti adalah hak yg mana pegawai harusnya di- <i>encourage</i> untuk cuti, ketika ada pemotongan cuti, semakin membuat pegawai tidak akan berniat mengambil cuti	0.53%
3.	Ketika minta cuti tahunan saya diminta harus mencantumkan alasan, padahal cuti tahunan adalah HAK pegawai, mau dipakai untuk apa itu terserah pegawai, tidak semua urusan pribadi pegawai harus diketahui oleh kantor	0.53%
4.	Perlu disosialisasikan kembali karena adanya perbedaan persepsi di setiap biro terkait hak cuti pegawai dimasing-masing biro	0.53%
5.	Aturan	0.53%
6.	Tidak mudah mengajukan cuti	0.53%
7.	<i>Belibet</i>	0.53%
8.	Perihal pegawai yang sakit, terjadi kesimpangsiuran informasi, apakah diperkenankan dengan metode izin sakit (dengan surat dokter) atau cuti sakit.	0.53%



Total	4.20%
--------------	--------------

5.2.2.1.5U1.5: Unsur Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan

Kepuasan responden terhadap Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.349**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	4.62%
Puas	78.15%
Sangat Puas	16.81%
TOTAL	100.00%

Tabel 5.2.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan

No	Alasan	Persentase
1.	Kenaikan pangkatnya mungkin memang tepat waktu, tetapi suratnya baru diberikan beberapa bulan kemudian setelah kenaikan pangkat. Setidaknya disampaikan suratnya pada bulan kenaikan pangkat tersebut. Contih kasus Naik Pangkat tanggal surat 1 April 2021, surat baru dikirimkan tanggal 29 Juni 2021, ini hampir 3 bulan sebenarnya	0.50%
2.	Masih terdapat keterlambatan penyampaian informasi dan SK tentang kenaikan pangkat kepada pegawai	0.50%
3.	Sedih. Terkadang pegawai harus berjuang sendiri dulu ke SDMO. Kalau kita tidak kasih kejelasan tentang hal tersebut, kadang SDMO diam saja	0.50%



No	Alasan	Persentase
4.	Seharusnya dari SDMO dapat menyusun list kenaikan pangkat tiap pegawai sehingga bilamana ada pegawai yang seharusnya naik pangkat bisa berkoordinasi dengan yang bersangkutan untuk proses kenaikan pangkat.	0.50%
5.	Sering terjadi keterlambatan administrasi penanganan kenaikan pangkat	0.50%
6.	Seringnya beberapa kali mengalami terlambat	0.50%
7.	Data dengan informasi sering terlambat	0.50%
8.	Akan lebih baik jika unit SDM lebih informatif dan pegawai dapat diinfokan bahwa ybs sedang dalam proses kenaikan pangkat dll. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui SIKD atau notifikasi dalam Dashboard pegawai.	0.50%
9.	Tidak adanya informasi untuk pegawai terkait kapan naik pangkat kapan gajinya	0.50%
10.	Proses kenaikan pangkat sering terlewatkan	0.50%
11.	Informasi kenaikan pangkat kurang diterima pegawai	0.50%
TOTAL		5.04%

5.2.2.1.6U1.6: Unsur Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat

Kepuasan responden terhadap Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.263**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat

Kategori	Persentase
----------	------------



Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	5.46%
Puas	81.09%
Sangat Puas	13.03%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat

No	Alasan	Persentase
1.	Karena Diklat terkait Pengadaan Barang/Jasa serta Pengelolaan BMN frekuensinya masih kurang	0.59%
2.	Kan memang gak ada diklatnya	0.59%
3.	Belum mendapatkan diklat	0.59%
4.	masih ada pegawai yang sudah ikut diklat tetapi tidak paham	0.59%
5.	Frekuensi kurang	0.59%
6.	Karena saya belum pernah diklat	0.59%
7.	sama dengan jawaban T4	0.59%
8.	Diklat yang diberikan masih kurang merata untuk pegawai di MK	0.59%
9.	tidak diklat pak jadi saya bingung mengukurnya	0.59%
10.	perlu kompetensi sesuai kebutuhan pelaksanaan tugas	0.59%
11.	Sudah 2 tahun sejak pandemi, belum dapat diklat teknis substansi	0.59%
12.	Diklat saat ini belum mengakomodir kebutuhan tiap pegawai (ditentukan oleh Pimpinan saja) & frekuensinya pun jarang/nyaris tidak pernah semenjak COVID-19 melanda MK (medio Tahun 2020). Tahun 2021 ini baru 1 kali ikut diklat yakni legal drafting saja itupun di jam kerja sehingga penyerapan ilmunya tidak efektif karena tetap harus melakukan pelayanan publik	0.59%
13.	Saya belum pernah mengikuti diklat teknis terkait jabatan	0.59%
14.	Tidak ada perencanaan yg jelas	0.59%
15.	perlu adanya sosialisasi terkait hal tsb	0.59%
16.	kurang	0.59%



17.	Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat harus dilakukan secara terus menerus, setiap pegawai minimal 1 (satu) kali pernah mengikuti diklat atau pelatihan sesuai dengan jabatannya.	0.59%
18.	Belum pernah ada program Diklat	0.59%
19.	Karenan minimnya frekuensi diklat	0.59%
20.	Belum pernah ada Diklat	0.59%
21.	pertanyaan ini diukur lewat survey untuk masing-masing diklat, tidak bisa digeneralisir menjadi materi pertanyaan dalam kuesioner ini	0.59%
22.	diklat yang mana yang dimaksud?	0.59%
	Total	5.88%

5.2.2.1.7U1.7: Unsur Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK

Kepuasan responden terhadap Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.263**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	4.62%
Puas	83.19%
Sangat Puas	11.76%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK

No	Alasan	Persentase
1.	Karena tidak ada sosialisasi yang jelas, belum lagi respon SDMO yang lambat	0.50%



No	Alasan	Persentase
2.	Peraturan terkait absensi sangat dinamis, namun kurang terbuka/jelas dalam perhitungan yang menjadi dasar pemotongan hak pegawai. seharusnya perhitungan terkait absensi yang berpengaruh pada pemotongan hak pegawai (baik karena keterlambatan, lupa absen, dsb) terbuka dan dapat diakses oleh pegawai yang bersangkutan. Masih terjadi inkonsistensi penerapan peraturan, contoh: menurut UU cuti/CAP merupakan hak pegawai dimana pegawai tetap dibayar namun pernah diberlakukan pemotongan terhadap pegawai yang CAP. Di sisi lain saat penerapan aturan pelarangan pegawai ke luar kota, beberapa pegawai diperbolehkan pimpinan untuk keluar kota bukan karena alasan tugas dinas	0.50%
3.	Kurang sosialisasi	0.50%
4.	Terlalu cepat perubahan kebijakan yang tidak diimbangi dengan melakukan sosialisasi secara langsung dan kadang terjadi tumpang tindih sehingga membingungkan untuk memahaminya	0.50%
5.	Ketidakkonsistenan dalam penerapannya	0.50%
6.	Masih ada ketidakadilan dalam penanganan kesalahan pegawai	0.50%
7.	Perlu dijelaskan lebih lanjut terkait beberapa SE yang ada	0.50%
8.	Kebijakan terkadang menyulitkan pegawai, dengan sasaran/tujuan yang tidak jelas bagi pegawai itu sendiri	0.50%
9.	Masih terdapat keterlambatan dalam penyampaian informasi terhadap kebijakan/peraturan tentang kepegawaian	0.50%
10.	Karena terkadang tidak disosialisasikan dengan baik	0.50%
11.	Sosialisasi kebijakan/peraturan tentang kepegawaian hanya bersifat sporadis	0.50%
12.	Sering berubah-ubah dan tanpa ada sosialisasi terlebih dahulu	0.50%
13.	Harus disesuaikan lagi dengan perkembangan peraturan yang lebih tinggi	0.50%
14.	Kebijakan/peraturan yang mengharuskan pegawai untuk absen di hari sabtu, minggu dan hari libur seharusnya sudah tidak perlu lagi, terutama karena PPKM sudah turun ke level 3	0.50%
15.	Beberapa hal tentang tugas belajar perlu disosialisasikan	0.50%



No	Alasan	Persentase
16.	Sering kali tidak konsisten dan tidak logis	0.50%
17.	Kurang sosialisasi	0.50%
18.	Puas dengan catatan kebijakan absen di hari libur dikaji ulang	0.50%
19.	Masih harus ditingkatkan dan terinformasikan dengan lebih baik	0.50%
20.	Informasi terkadang hanya disampaikan kepada orang-orang tertentu saja melalui WA berantai dan itupun para Pimpinan bila ditanyakan justru menunjuk staf pelaksanaanya lagi untuk menanyakan informasi yang dimaksud	0.50%
21.	Kebijakanannya puas penerapannya juga perlu adil menyeluruh termasuk untuk para pejabatnya	0.50%
22.	Masih ditemukan ketidakkonsistenan peraturan/kebijakan baru dan ada perubahan dalam waktu yang cepat pada peraturan yang baru disosialisasikan dan yang belum	0.50%
23.	Kurang konsisten	0.50%
24.	Perlu adanya sosialisasi terkait hal tersebut	0.50%
25.	Kurang sosialisasi	0.50%
26.	Kepegawaian biasanya hanya letterlucht dari pimpinan, lebih banyak hanya bersifat sanksi	0.50%
27.	Gampang berubah	0.50%
28.	Peraturan sering over lapping dan diterapkan secara parsial. Contoh: Kedisiplinan pegawai	0.50%
29	Tupang tindih	0.50%
Total		5.04%

5.2.2.1.7U1.8: Unsur Ketanggapan Pegawai di Biro SDMO

Kepuasan responden terhadap Ketanggapan Pegawai di Biro SDMO mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.272**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Ketanggapan Pegawai di Biro SDMO beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap



Ketanggapan Pegawai di Biro SDMO

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	8.40%
Puas	81.09%
Sangat Puas	10.08%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap
Ketanggapan Pegawai di Biro SDMO

No	Alasan	Persentase
1.	Respon SDMO yang lambat. Surat Cuti saya 9 Desember 2020 saja sampai saat ini belum diperbaiki, padahal ada perintah untuk diperbaiki. Karena melanggar aturan yang dibuat oleh Presiden RI	0.88%
2.	Kadang saling lempar tanggungjawab	0.88%
3.	Respons kepegawaian terhadap masalah pribadi saya yang berlarut-larut dan juga pertimbangan kenaikan jabatan dimana salah satu faktor pribadi menjadi pertimbangan bukan dari kompetensi pegawai itu sendiri sehingga penilaian menjadi tidak objektif	0.88%
4.	Masih terdapat ketidakajegan dalam merespon dan menangani masalah kepegawaian	0.88%
5.	Kadang terkesan SDMO kurang siap menghadapi berbagai permasalahan kepegawaian, walaupun pada akhirnya tetap diselesaikan	0.88%
6.	Lebih cepat melalui Bapak Sekjen karena lebih cepat merespon dan solutif	0.88%
7.	Tidak responsif	0.88%
8.	Kurang informatif	0.88%
9.	Sebagian besar sudah responsif dan tulus membantu, tetapi masih ada sebagian kecil berpandangan seakan pegawai adalah musuh bagi organisasi sehingga kadang jawaban yang diberikan mengambang dan kurang logis	0.88%
10.	Belum disosialisaikan PIC dari setiap kebutuhan	0.88%



No	Alasan	Persentase
11.	Perlu ditingkatkan dengan informasi yang lebih baik	0.88%
12.	Tingkat responsivitas kembali kepada masing-masing staf pelaksanaanya dan para Pimpinan yang dihubungi biasanya mendelegasikan lagi	0.88%
13.	Respon terhadap masalah kepegawaian akan lebih optimal jika ada layanan konseling dan pembinaan intensif terhadap pegawai-pegawai yang dianggap bermasalah di unit Kepegawaian	0.88%
14.	Lempar batu sembunyi tangan	0.88%
15.	Hanya tanggap utk orang-orang "tertentu"	0.88%
16.	Ternyata di SDMO dibagi setiap orang mengurus apa, tetapi tidak disosialisasikan ketika kita akan mengurus sesuatu harus menghubungi siapa	0.88%
17.	Biasanya kepegawaian hanya letterlucht	0.88%
18.	SDMO seringkali tidak merespon permasalahan pegawai	0.88%
19.	Respon kurang solusi	0.88%
Total		8.82%

5.2.2.1.7U1.9: Unsur Pelayanan kesehatan

Kepuasan responden terhadap Pelayanan kesehatan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.392**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pelayanan kesehatan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan kesehatan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1.26%
Kurang Puas	10.92%
Puas	77.73%
Sangat Puas	10.08%



TOTAL	100,00%
--------------	----------------

Tabel 5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan kesehatan

No	Alasan	Persentase
1.	Beberapa aspek masih harus diperbaiki terkait solusi	1.74%
2.	Belum semua personil tulus	1.74%
3.	Informasi kurang tersampaikan dengan baik. Hospitality perlu ditingkatkan tanpa melihat siapa yang berobat	1.74%
4.	Staf harus aktif berinisiatif sendiri dan standar pelayanan tidak sama antara ke para pegawai dengan para Pimpinan di MK. Selama Pandemi COVID-19 melanda pemberian jatah vitamin dan kebutuhan terkait pencegahan COVID-19 jarang diberikan (seingat saya hanya 1 kali di awal, dan baru ada lagi saat akan PHPKada akhir Desember 2020), apakah ini terkait dengan faktor anggaran di Klinik MK? saya pun tidak mengetahuinya namun hanya menyayangkan saja bila para Pimpinan tidak peka terhadap kebutuhan ini	1.74%
5.	Ketersediaan obat-obatan yang bagus sering kehabisan perlu diberi anggaran lebih mungkin dan penyediaan masker sebaiknya yang lebih berkualitas	1.74%
6.	Di poliklinik harusnya ada dokter spesialis penyakit dalam	1.74%
7.	Hanya tanggap untuk orang-orang "tertentu"	1.74%
Total		12.18%

5.2.2.1.7U1.10: Unsur Kinerja SDM Organisasi

Kepuasan responden terhadap Kinerja SDM Organisasi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.328**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kinerja SDM Organisasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kinerja SDM Organisasi



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	5.88%
Puas	83.19%
Sangat Puas	10.50%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kinerja SDM Organisasi

No	Alasan	Persentase
1.	Bertahun-tahun saya mengisi LHKPN, tidak pernah ada pendampingan atau membantu bagaimana cara mengisi LHKPN	1.35%
2.	LHKPN sudah tidak dihandle Biro SDMO	1.35%
3.	Saya tidak paham dengan hal yang dimaksud	1.35%
4.	Selama ini penyelesaian LHKPN diselesaikan secara mandiri	1.35%
5.	Pengelolaan LHKPN dilakukan oleh Auditor di Inspektorat	1.35%
6.	Saat ini LHKPN bukan ranah Biro SDMO	1.35%
7.	Tata cara pelaksanaan pengisian LHKPN tidak pernah disosialisasikan	1.35%
8.	SDMO hanya jadi penghubung, yang mengisi adalah masing-masing pegawai. Mengapa hal ini menjadi ukuran kinerja di kuesioner kepuasan pelayanan??	1.35%
9.	3 tahun yang lalu, data LHKPN saya harus saya kirimkan ulang ke KPK, karena data yang disubmit ke SDMO hilang	1.35%
Total		12.18%

5.2.2.1.7U1.11: Unsur Kebermanfaatan program reformasi birokrasi

Kepuasan responden terhadap Kebermanfaatan program reformasi birokrasi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.327**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kebermanfaatan program reformasi birokrasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebermanfaatan program reformasi birokrasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	5.46%
Puas	81.09%
Sangat Puas	13.03%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kebermanfaatan program reformasi birokrasi

No	Alasan	Persentase
1.	Saya belum tahu manfaatnya apa?	1.35%
2.	Reformasi birokrasi harusnya tidak hanya terkait program kerja tetapi juga mental pegawai MK. Alangkah baiknya bila pada level struktural dilakukan evaluasi kinerja	1.35%
3.	Program Reformasi Birokrasi belum terlihat manfaatnya dan terkesan hanya menambah beban pekerjaan saja	1.35%
4.	Sebenarnya apa yang setiap unit lakukan selama ini pasti punya keterkaitan dengan upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Namun, makna dan tujuan reformasi birokrasi itu sendiri, belum dipahami oleh seluruh pegawai. Namun demikian, hal ini sangat dimaklumi karena tidak semua memiliki ketertarikan terhadap hal-hal seluas dan sedalam ini.	1.35%
5.	Penilaian Mandiri RB selalu dilaksanakan mepet waktu, SDMO tidak bisa mengakomodir unit kerja RB dari jauh-jauh hari	1.35%
6.	Terlalui konseptual dan kurang aplikatif, terlalu banyak laporan. Yang utama seharusnya mental dan sikap pegawai	1.35%
7.	Perlu ada transparansi laporan tiap Biro sudah melakukan tindak lanjut perubahan reformasi birokrasi sejauh mana, agar tidak menjadi tanggung jawab semata-mata dari pegawai yang ditunjuk saja	1.35%



No	Alasan	Persentase
8.	Banyak menimbulkan gejala terutama dari eselon tiga dan empat yang secara tidak langsung membuat mereka gelisah dan berdampak pada staf nya	1.35%
9.	RB sekadar mengisi formulir administrasi, jauh dari kenyataan istilah "reformasi" itu sendiri	1.35%
10.	Tidak terasa ada program reformasi birokrasi. Pertanyaan dalam kuesioner ini perlu disusun ulang	1.35%
11.	Reformasi birokrasi masih sebatas jargon dan pemenuhan syarat-syarat. Namun belum terinternalisasi dengan menyeluruh	1.35%
Total		13.54%

5.2.2.1.7U1.12: Unsur Dukungan MK dalam terciptanya inovasi

Kepuasan responden terhadap Dukungan MK dalam terciptanya inovasi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.325**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Dukungan MK dalam terciptanya inovasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Dukungan MK dalam terciptanya inovasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	4.62%
Puas	83.19%
Sangat Puas	11.76%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Dukungan MK dalam terciptanya inovasi

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak melihat adanya dukungan untuk menciptakan inovasi	1.35%



No	Alasan	Persentase
2.	Kurangnya kegiatan-kegiatan yang mengarah terhadap inovasi-inovasi dimaksud	1.35%
3.	Kurang kelihatan terobosannya apa	1.35%
4.	Belum ada informasi resmi untuk pegawai membuat inovasi	1.35%
5.	Masih harus lebih ditingkatkan	1.35%
6.	Inovasi dari para pegawai terkadang terbentur pada anggaran dan resistensi dari sikap para Pimpinan sendiri terkait urgensi adanya perubahan yang merasa repot untuk melakukan perubahan-perubahan yang mencakup <i>up-to-date</i> sistem dan IT	1.35%
7.	Hanya mendukung orang-orang "tertentu"	1.35%
8.	MK perlu membuat Kompetisi inovasi sebagai wadah/ruang untuk memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai MK untuk mendorong kreativitas serta terobosan yang tentunya dapat mendukung kinerja organisasi dan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik	1.35%
9.	Pertanyaannya tidak jelas	1.35%
Total		12.18%

5.2.2.1.7U1.13: Unsur Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja

Kepuasan responden terhadap Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.300**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	8.40%
Puas	81.09%
Sangat Puas	10.08%



TOTAL	100,00%
--------------	----------------

Tabel 5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap
Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja

No	Alasan	Persentase
1.	Tumpang tindih antara Biro HAK dan Kepaniteraan	6.77%
2.	Organisasi MK agar gemuk yang seharusnya dapat dibuat secara ramping tetapi diperkaya fungsinya	1.35%
3.	Baik	1.35%
4.	Struktur organisasi di MK terlalu lebar, padahal pegawainya hanya sedikit	1.35%
5.	Terlalu banyak struktural yang tidak diperlukan. Bukannya mempercepat bisnis proses malah memperlama karena adanya struktural hanya memperpanjang birokrasi	1.35%
6.	Struktur Organisasi Mahkamah Konstitusi masih perlu diperbaiki	1.35%
7.	Ada beberapa kegiatan di dalam kantor yang membutuhkan semacam <i>project manager</i> , namun seringkali para pejabat struktural memiliki beban kerja yang sudah terlalu banyak sehingga tidak mampu mengontrol progres kegiatan atau proyek yang sedang dilaksanakan	1.35%
8.	Perlu didiskusikan agar bisa lebih mendukung kelancaran tugas unit dan organisasi dengan baik	1.35%
9.	Saya bingung dengan bentuk koordinasi staf Pranata Peradilan di HAK dengan menjadi staf pendukung untuk PM I (untuk administrasi pegawai saya berhubungan dengan Biro HAK sedangkan untuk substansi pekerjaan koordinasi hubungan dengan Panitera dan para PM) dan bila ada kekeliruan dan kesalahan dalam pekerjaan, maka Pimpinan di Kepaniteraan menyuruh untuk meminta arahan ke Biro HAK, padahal supervisi terkait pekerjaan seyogianya juga dilakukan oleh para pemangku kepentingan di Kepaniteraan	1.35%
10.	Perlu rolling pegawai dan pejabat secara merata	1.35%
11.	Harus dilakukan <i>update</i> sesuai dengan visi misi MK	1.35%
12.	Terlalu banyak dan panjang koordinasi	1.35%
13.	Belum ada tindak lanjut yg signifikan terhadap penyederhanaan	1.35%



No	Alasan	Persentase
	organisasi ataupun usulan fungsional tertentu	
14.	Struktur gemuk dengan tupoksi yang tidak seimbang di antara level yang sama	1.35%
15.	Maksud pertanyaan apa ya? Variabel kepuasan dan susunan struktur organisasi maksudnya apa?	1.35%
16.	Struktur Organisasi perlu peremajaan dan pengayaan ulang	1.35%
17.	Terlalu banyak pejabatnya	1.35%
Total		18.95%

5.2.2.1.7U1.14: Unsur Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja

Kepuasan responden terhadap Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.276**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1.26%
Kurang Puas	10.92%
Puas	77.73%
Sangat Puas	10.08%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak ada yang bisa adil dan merata selain Tuhan. Semoga ke depannya kita semakin terdepan	1.35%
2.	Tugas Biro HAK dan Kepaniteraan masih beririsan, staf mendapat dua	1.35%



No	Alasan	Persentase
	beban kerja (dari HAK dan dari Kepaniteraan). Hendaknya level struktural ditempatkan orang yang benar-benar bisa dan mau bekerja serta memiliki kemampuan manajemen yang baik	
3.	Perlu menjadi perhatian terkait pegawai yang mendapatkan tugas tambahan	1.35%
4.	Tumpang tindih antara Biro HAK dan Kepaniteraan	1.35%
5.	Perlu adanya tinjauan menyeluruh terhadap beban kerja dan struktur organisasi yang ada. Sebagai contoh di pusdik ada sub bidang program dan evaluasi. Dua aspek yang seharusnya dipisahkan antara program dengan evaluasi. Karena perancang program kurang sesuai jika juga mengevaluasi program yang telah disusunnya	1.35%
6.	Masih banyak kecemburuan-kecemburuan antar unit biro, ini menunjukkan bahwa pembagian tugas dan beban kerja tidak merata	1.35%
7.	Terkadang melakukan pekerjaan di luar tupoksinya	1.35%
8.	Banyak jabatan yang kosong tidak diisi berbulan-bulan bahkan lebih dari setahun. Sedangkan di beberapa unit lainnya malah seperti kelebihan pegawai	1.35%
9.	Pembagian beban kerja tetap tidak merata	1.35%
10.	Saya masih belum mendapat penjelasan yang logis, mengapa pada Bagian saya (Bagian Pengamanan) tidak memiliki Kepala Sub Bagian. Dan mengapa Kepala Bagian Pengamanan yang menjabat sering kali adalah orang yang tidak kompeten!	1.35%
11.	Masih harus diperbaiki dan didiskusikan bersama	1.35%
12.	Beban kerja tidak sama pasca reorganisasi, namun untuk level/grade staf pelaksana yang sama take home pay sama (kerja rajin kerja malas-malasan pendapatan sama). Hal demikian karena para Pimpinan di Kepaniteraan serta Biro HAK abai terkait pembagian beban pekerjaan antar staf, yang penting tahu beres semua pekerjaan	1.35%
13.	Kualitas pejabat struktural perlu dievaluasi ulang bahkan di tes ulang kemampuan dan skillnya	1.35%
14.	Alasan yang sama dengan pertanyaan sebelumnya	1.35%
15.	Banyak benturan terkait tugas masing Satker	1.35%



No	Alasan	Persentase
16.	Lagi-lagi pertanyaannya tidak disusun dengan cermat	1.35%
17.	Struktur Organisasi perlu peremajaan dan pengayaan ulang	1.35%
18.	Pembagian tugas fungsi masih tumpang tindih	1.35%
Total		13.54%

5.2.2.1.7U1.15: Unsur Konsistensi penerapan SOP

Kepuasan responden terhadap Konsistensi penerapan SOP mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.314**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Konsistensi penerapan SOP beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Konsistensi penerapan SOP

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.42%
Kurang Puas	5.88%
Puas	83.19%
Sangat Puas	10.50%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Konsistensi penerapan SOP

No	Alasan	Persentase
1.	Kecepatan dan penyampaian informasi Prosedur Operasional Standar harus lebih ditingkatkan	1.35%
2.	Belum ada ukuran terhadap penerapan SOP	1.35%
3.	Seringkali SOP masih diabaikan	1.35%
4.	Ada beberapa yang belum dijalankan secara menyeluruh, hanya di atas kertas saja	1.35%
5.	Tidak semua SOP terutama di Biro HAK dan Kepaniteraan sudah	1.35%



No	Alasan	Persentase
	dibuatkan, terutama pasca adanya PMK 2/2021. SOP penting untuk disusun karena bila ada permasalahan hukum, maka dapat dicek <i>business process</i> dari unit kerja seperti apa dan harusnya supervisi seperti apa	
6.	Aplikasi e-SOP belum memadai	1.35%
7.	Belom menggambarkan kondisi sebenarnya	1.35%
8.	Prosedur Operasional Standar belum sepenuhnya menjadi pedoman dalam pelaksanaan kerja	1.35%
9.	SOP tidak dijalankan	1.35%
10.	SOP perlu untuk menjadi bagian integral dalam sarana kerja. Contoh: SIKD	1.35%
Total		13.54%

5.2.2.1.8 Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan administrasi umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi.

Tabel 5.2.18 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum
Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

No	Saran Responden	Persentase
1.	Sudah bagus	13.19%
2.	Sudah sangat bagus, tingkatkan, pertahankan, konsisten dan sabar. Itu kuncinya	0.69%
3.	Pelayanan terhadap para pegawai agar dapat lebih ditingkatkan	0.69%
4.	Respon yang baik dan kesigapan perlu ditingkatkan. Juga jiwa melayani perlu ditingkatkan	0.69%
5.	Semoga layanan Biro SDMO bisa lebih baik lagi	0.69%



No	Saran Responden	Persentase
6.	Tingkatkan kapabilitas pegawai Biro SDMO dalam melayani pegawai	0.69%
7.	Bagus	0.69%
8.	Lebih tepat dan akurat lagi dalam membuat kebijakan mengenai Kepegawaian	0.69%
9.	Tingkatkan	0.69%
10.	Semangat	0.69%
11.	Saya rasa SDM saat ini kurang bisa mengayomi pegawai di saat duka, yaitu tidak ada lagi donasi duka melalui amplop yang beredar di setiap lantai. padahal, dengan adanya donasi duka, menunjukkan adanya perhatian dari kantor. Namun, memang konsep amplop berputar sudah tidak relevan lagi di jaman modern ini. Seharusnya SDM bisa berkoordinasi dengan rohis MK ataupun menunjuk PIC untuk bisa membuka donasi duka melalui metode transfer dengan laporan keuangan yang transparan bagi donaturnya	0.69%
12.	Perlu ditingkatkan kegiatan sosialisasi terkait dengan pedoman layanan kepegawaian, akurasi absensi pegawai	0.69%
13.	Lebih ditingkatkan lagi kinerjanya dan lebih peka terhadap pegawai khususnya sosial (sakit, meninggal dst) sehingga SDMO tidak melulu memproduksi naskah <i>punishment</i> , akan tetapi lebih kepada konseling atau pendekatan kemanusiaan kepada Pegawai	0.69%
14.	Harus ada evaluasi untuk pejabat strukturalnya	0.69%
15.	Perlu ditingkatkan pelayanan dalam menunjang kinerja kepegawaian	0.69%
16.	lebih ditingkatkan lagi	0.69%
17.	Setiap kebijakan kepegawaian sebaiknya diuji kepada publik SDM di MK, sehingga pegawai ikut berpartisipasi aktif dalam perbaikan layanan kepegawaian yang baik bagi seluruh pegawai. SDMO sebaiknya memanfaatkan struktur Pengembangan Pegawai untuk membuat Mapping terhadap kebutuhan peningkatan kompetensi melalui diklat bagi setiap pegawai. Rencana Penerapan Manajemen Talenta Berbasis aplikasi sebaiknya ditelaah secara mendalam sehingga penilaian pegawai tidak hanya berdasarkan kuantitas pekerjaan tetapi juga kualitas penyelesaian pekerjaan. Membangun kultur organisasi kepada pegawai sehingga tidak hanya menilai kinerja pegawai hanya dari <i>respon time</i> sikh.	0.69%
18.	Pertahankan kualitas layanan yang sudah baik. Lakukan asesmen terhadap	0.69%



No	Saran Responden	Persentase
	kemampuan dan kompetensi pegawai sesuai dengan bidang dan unit kerjanya secara berkala	
19.	Yang sabar yaaa	0.69%
20.	Tingkatkan	0.69%
21.	Semoga pelayanan semakin meningkat dan lebih baik lagi. Terima kasih atas kerja samanya dan sehat-sehat selalu	0.69%
22.	Tingkatkan kemampuan dan tanggung jawab dalam bekerja untuk mendorong motivasi pegawai di bagian yang lain	0.69%
23.	SDMO harus lebih cepat tanggap terhadap semua masalah kepegawaian. Semangat tim SDMO! Fighting!	0.69%
24.	Tidak berkomentar	0.69%
25.	Perlu ditingkatkan terlebih info pengembangan karir pegawai	0.69%
26.	Pejabat eselon di Biro SDMO harus lebih responsif dan solutif lagi ke depannya	0.69%
27.	Semoga lebih baik lagi kedepannya	0.69%
28.	Lebih ditingkatkan lagi	0.69%
29.	Sudah cukup baik	0.69%
30.	Diklat masih perlu ditambah	0.69%
31.	Terus memberikan layanan administrasi umum Kepegawaian terbaik	0.69%
32.	SDMO mantap! salam untuk sahabat saya Edwin yang single handedly pegang absensi semua pegawai. Sahabat saya Billy yang sangat mahir menganalisis ABK dan segala hal ketatalaksanaan. Sahabat saya Mas Rimas garis terdepan punggawa reformasi birokrasi disaat petugas RB baik Unit maupun Pusat ada yang setengah hati menjalaninya. Salam damai	0.69%
33.	Semoga ke depan SDMO bisa lebih informatif terkait dengan kegiatan dan kebijakan yang ditetapkan di lingkungan MK dan dapat meningkatkan respon layanan terhadap pegawai	0.69%
34.	Untuk lebih ditingkatkan ketepatan sosialisasi kebijakan baru terhadap pegawai	0.69%
35.	Lebih cepat tanggap	0.69%
36.	Semoga kedepannya Biro SDMO dapat menjadi Biro yang dapat mengayomi pegawainya	0.69%



No	Saran Responden	Persentase
37.	Untuk pembuatan Kartu Istri atau Kartu Suami banyak kawan-kawan yang belum buat seperti ini, apa tidak dikoordinir oleh Unit Kepegawaian	0.69%
38.	Tingkatkanlah	0.69%
39.	Agar segala kebijakan yang diambil bisa tersosialisasi ke seluruh pegawai	0.69%
40.	Peningkatan Layanan Kepegawaian berbasis digital; Peningkatan sosialisasi aturan kepegawaian yang interaktif dan mudah dipahami	0.69%
41.	SDMO harus selalu melihat perkembangan kebutuhan peningkatan kompetensi di lingkungan MK dengan cara membuat peta kebutuhan, analisa kebutuhan dan perencanaan anggaran yang memadai	0.69%
42.	Arsip Kepegawaian harap ditingkatkan dan bisa dibuatkan aplikasi tersendiri di MK	0.69%
43.	Sudah Baik dan perlu ditingkatkan lagi	0.69%
44.	Pelatihan Bahasa Inggris kuotanya diperbanyak dan mungkin bisa bahasa asing lainnya juga	0.69%
45.	Sudah baik	0.69%
46.	Lebih responsif terhadap kebutuhan pegawai	0.69%
47.	Tingkatkan Kinerja yang sudah baik	0.69%
48.	Agar lebih ditingkatkan	0.69%
49.	Masukan sudah disampaikan ke masing-masing pertanyaan di atas	0.69%
50.	Tingkatkan kualitas pelayanan kepegawaian khususnya peningkatan kompetensi pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan pegawai	0.69%
51.	Perlu adanya rolling untuk penyegaran	0.69%
52.	Untuk Biro Kepegawaian diharapkan lebih cepat dalam memberikan informasi terkait jam kerja terutama dalam hal ada pelaksanaan sidang dan RPH, pemberitahuan kenaikan pangkat dan golongan, serta sosialisasi mengenai administrasi pegawai, staf di kepegawaian seperti mba Nova, mba Bianca dan mas Billy sangat informatif, terima kasih banyak	0.69%
53.	Sudah bagus	0.69%
54.	Keep that good work!	0.69%
55.	Diklat jabatan dan rintisan gelar dapat diperbanyak	0.69%
56.	Mantab	0.69%



No	Saran Responden	Persentase
57.	Tingkatkan pelayanan administrasi kepegawaian	0.69%
58.	Tidak ada saran karena secara general sudah baik	0.69%
59.	Cukup baik	0.69%
60.	Tingkatkan agar lebih baik	0.69%
61.	Untuk peayanan kesehatan di poliklinik seyogyanya ditingkatkan karena terhadap beberapa hal pelayanan kesehatan di poliklinik masih dirasakan kurang	0.69%
62.	Layanan di Biro SDMO sudah baik, agar dapat lebih disosialisasikan inovasi-inovasi dalam pelayanan kepegawaian di unit kerja	0.69%
63.	Keep up the good work	0.69%
64.	Sudah baik dan lebih baik lagi	0.69%
65.	Lebih baik lagi	0.69%
66.	Perlu analisi dalam penempatan berdasarkan keilmuan pendidikan	0.69%
67.	Lebih baik lagi kedepannya	0.69%
68.	Ditingkatkan lagi manajemen SDM	0.69%
69.	Koordinasi dan pelayanan sudah baik dan lebih ditingkatkan lagi untuk ketepatan dalam penyampaian SK KP, KGB, ST dan Rekap kehadiran pegawai yang berkaitan dengan pembayaran Hak Pegawai	0.69%
70.	Perlu pemahaman yang lebih dalam mengenai arti manajemen SDM dan cara menjalankannya. Bukan sekedar "menunggu dan menjalankan arahan".	0.69%
71.	Tingkatkan terus	0.69%
72.	Tingkatkan terus inovasi-inovasi program untuk mengelola SDM pegawai MK	0.69%
73.	Terima kasih	0.69%
74.	Untuk survey ini berikutnya, apakah dimungkinkan disisipkan poin jawaban "Tidak Tahu"? Karena bisa saja pegawai tidak tahu/tidak paham dengan poin yang ditanyakan. Terimakasih	0.69%
75.	Mohon ditingkatkan pelayanan dan perhatiannya terhadap para Pegawai PPNPN dan Kontrak	0.69%
76.	SDM itu bersifat fleksibel, <i>case by case</i> , dan merupakan jembatan antara pekerja dengan organisasi, jadi lebih banyak memberi kebijakan dan masukan yg netral. Tidak bisa hanya letter lucht satu arah berdasarkan	0.69%



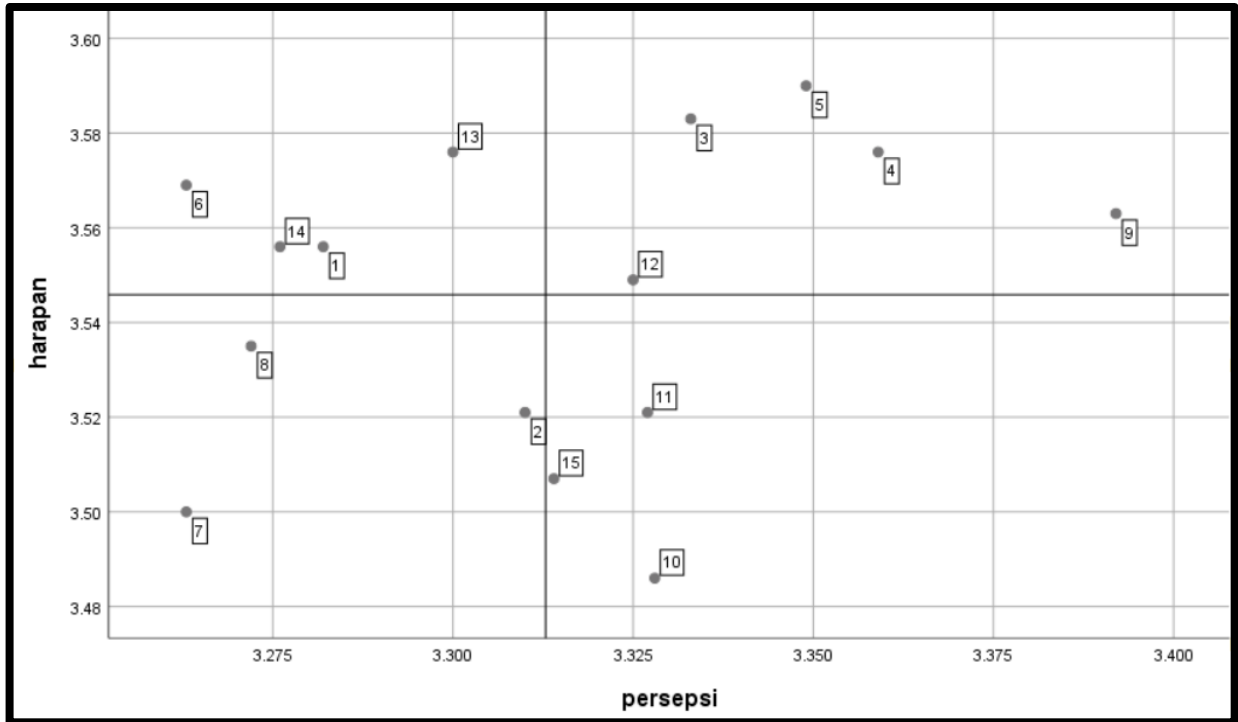
No	Saran Responden	Persentase
	arahan pimpinan atau hanya perpanjangan tangan pimpinan, harusnya selalu menjadi jembatan, disitulah menurut saya adanya suatu pelayanan	
77.	Ditingkatkan	0.69%
78.	Peningkatan Kapasitas SDM Biro SDM dan Organisasi, Melakukan sosialisasi dua arah terkait Peraturan/Kebijakan baru mengenai Administrasi Umum Kepegawaian sehingga tidak menyebabkan setiap orang memiliki pemahaman tersendiri terkait dengan Peraturan/Kebijakan baru	0.69%
79.	Dibuat aplikasi mengenai kepegawaian seperti, kapan naik pangkat, kenaikan gaji berkala, display ulang tahun pegawai dll	0.69%
80.	Untuk lebih ditingkatkan lagi pelayan yang sudah baik jadi lebih baik	0.69%
81.	Lebih ditingkatkan pelayanan	0.69%
82.	Perlu ditingkatkan pelayanan SDMO dengan dikoordinasikan dengan baik kerja dari masing-masing unit dalam SDMO	0.69%
83.	Strategi pemilihan ulang penempatan pegawai sekaligus pengurangan pegawai perlu dilakukan agar kinerja SDMO lebih optimal dan hands on	0.69%
84.	Akan lebih baik setiap kebijakan yang diambil diketahui oleh seluruh pegawai sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang beragam untuk itu setiap kebijakan sebelum kebijakan itu diterapkan perlu dilakukan sosialisasi kepada setiap pegawai	0.69%
85.	Pelayanan dan sosialisasi kebijakan lebih ditingkatkan	0.69%
Total		51.39%

5.2.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.2.6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum
Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi



Tabel 5.2.52 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat U13: Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja U14: Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U3: Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai U4: Kemudahan cuti pegawai U5: Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan U9: Pelayanan kesehatan U12: Dukungan MK dalam terciptanya inovasi



Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2: Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian U7: Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK U8: Ketanggapan Pegawai di Biro Kepegawaian
Kuadran IV (Berlebihan)	U10: Kinerja SDM Organisasi U11: Kebermanfaatan program reformasi birokrasi U15: Konsistensi penerapan SOP

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pegawai. 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. Berdasarkan Tabel 5.6.52 di atas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.253 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian	4. Aturan sering berubah, dan tidak disosialisasikan kepada pegawai. 5. Pegawai SDMO kurang informatif dalam menyampaikan aturan Kepegawaian.
U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat	1. Banyak pegawai yang tidak diikutkan diklat 2. Frekuensi diklat pegawai sangat jarang
U13: Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja	1. Organisasi MK terlalu gemuk, seharusnya dapat dibuat secara ramping tetapi diperkaya fungsinya. 2. Belum ada tindak lanjut yang signifikan terhadap penyederhanaan organisasi ataupun usulan fungsional tertentu.
U14: Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja	1. Pembagian beban kerja belum merata, banyak pekerjaan yang tidak sesuai porsinya. 2. Pendapatan sama antara pegawai yang pekerjaannya banyak, dengan pegawai yang minim pekerjaan.



5.2.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi, periode Tahun 2021, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.2.54 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3.313
2.	Nilai IKM konversi	82.822
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U3: Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai U4: Kemudahan cuti pegawai U5: Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan U9: Pelayanan kesehatan
5.	Unsur Terendah	U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat U7: Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK U8: Ketanggapan Pegawai di Biro Kepegawaian U14: Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja
6.	Prioritas Perbaikan	U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat U13: Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja U14: Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja

5.3 Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan



Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan. 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 Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.3.1 Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan sebanyak 216 orang responden yang terdiri dari semua pegawai Mahkamah Konstitusi PNS dan PPNPN kecuali bagi pegawai PNS dan PPNPN dari unit kerja Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan tidak bisa menjadi responden untuk menilai unit kerjanya sendiri. Responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

5.3.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,388** atau konversi IKM sebesar **84,709**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.3. 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 - 2,5996	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 kuisioner 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 pegawai, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pegawai. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai.

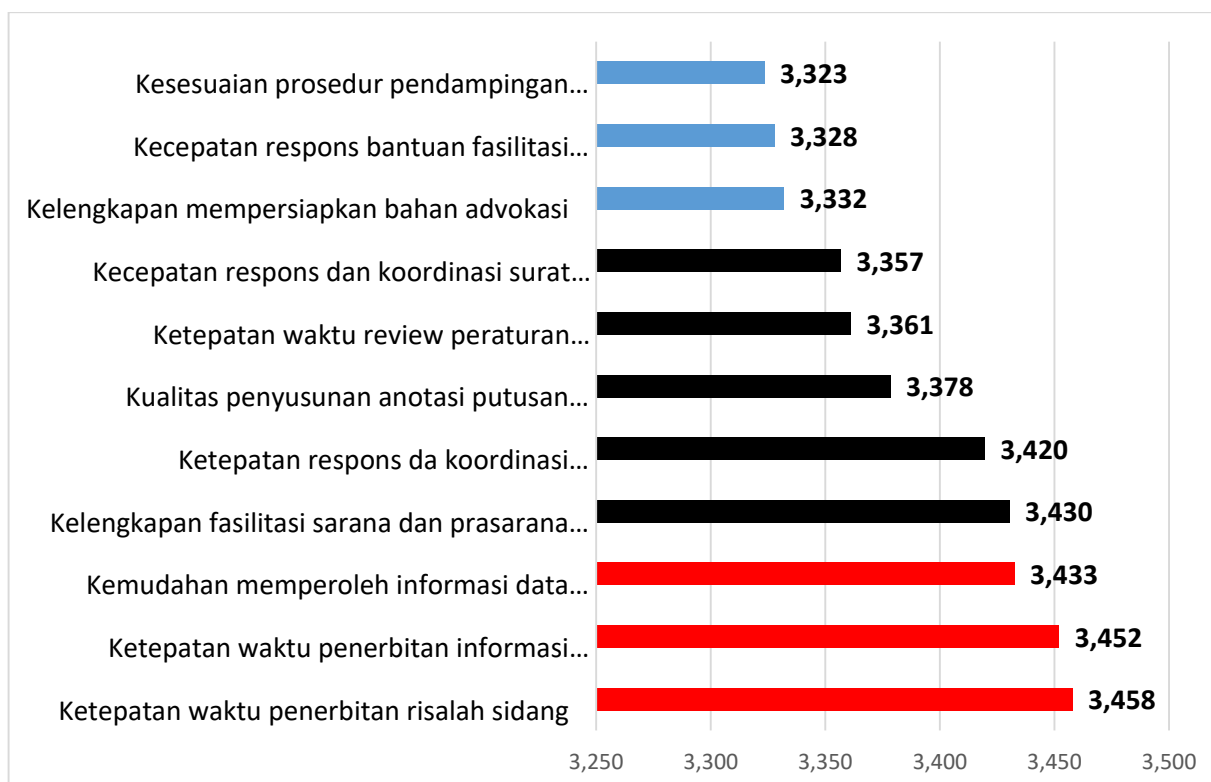
Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan terdiri dari dua jenis layanan yakni 1. Tingkat Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan, dan 2. Tingkat Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada kelima jenis Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan.

Tabel 5.3.3 Nilai Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan		
1	Kecepatan respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK	3.328	Baik
2	Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK	3.323	Baik
3	Kelengkapan mempersiapkan bahan advokasi	3.332	Baik
4	Ketepatan waktu review peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK), dan Petunjuk Teknis	3.361	Baik
5	Kualitas penyusunan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi	3.378	Baik
6	Kecepatan respons dan koordinasi surat menyurat atau permintaan data dari Unit Kerja lain	3.357	Baik
	Nilai Indeks	3.347	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
II.	Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan		
1	Kelengkapan fasilitasi sarana dan prasarana persidangan	3.430	Baik
2	Ketepatan respons dan koordinasi pengamaman persidangan	3.420	Baik
3	Kemudahan memperoleh informasi data perkara	3.433	Baik
4	Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang	3.458	Baik
5	Ketepatan waktu penerbitan informasi putusan	3.452	Baik
	Nilai Indeks	3.438	Baik
	Rata – Rata	3.388	Baik
	Nilai Konversi	84,709	Baik



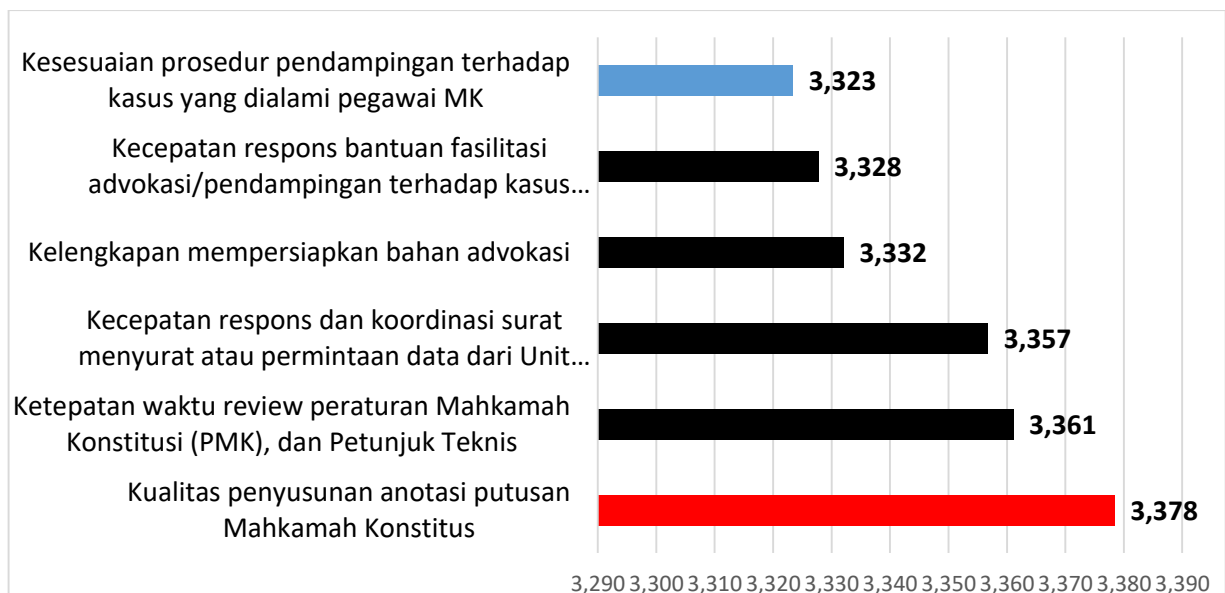


Gambar 5.3.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum
Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 2 aspek pelayanan dapat 11 unsur pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur 2.4Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang dan nilai unsur terendah yakni unsur 1.2 Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.3.2.1 Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan

Penilaian Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan juga terdapat layanan administrasi umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan. Secara keseluruhan layanan administrasi umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.347**. Unsur yang terendah adalah Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori baik.



Gambar 5.6.2 Grafik Nilai Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan

5.3.2.1.1U1.1: Unsur Kecepatan respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK

Kepuasan responden terhadap Kecepatan respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.328**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai



Kecepatan respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kecepatan respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap
kasus yang dialami pegawai MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.93%
Kurang Puas	5.56%
Puas	78.70%
Sangat Puas	14.81%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.3.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kecepatan respons bantuan
fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK

No	Alasan	Persentase
1.	Terkadang ada pegawai tidak mendapat pendampingan atau respon pendampingan kurang cepat	0.65%
2.	Sepengetahuan saya belum ada tim advokasi di Mahkamah Konstitusi jika terjadi kasus	0.65%
3.	Sependek yang Saya ketahui, belum ada jalur pelayanan konsultasi hukum yang disediakan terbuka bagi pegawai yang memiliki kasus atau berpotensi memiliki kasus	0.65%
4.	Saya belum pernah mendapatkan pendampingan sama sekali dan belum pernah tahu hasil pendampingan pegawai lain	0.65%
5.	Prosedur pendampingan masih belum jelas	0.65%
6.	Karena sampai saat ini belum ada kasus yang menyeret pegawai MK, kecuali kasus terdahulu yg menyeret 2 pegawai MK tapi tidak tahu apakah ada pendampingan atau tidak.	0.65%
7.	Karena ketika ada pemeriksaan misal di KPK beberapa tahun yang lalu tidak ada pendampingan	0.65%
8.	Berdasarkan pengalaman yang sudah-sudah, agak membutuhkan	0.65%



	waktu yang lama untuk meresponnya. Barangkali bisa dimaklumi karena terkait dengan koordinasi antar unit dan antar lembaga	
9.	Berdasarkan kejadian yang pernah terjadi, pegawai sempat mengalami tekanan	0.65%
10.	Belum pernah mengalami kasus	0.65%
11.	Belum melihat adanya pendampingan terhadap pertanyaan diatas	0.65%
12.	Belum adanya tim advokasi khusus seperti Lembaga Bantuan Hukum yang mengawal kasus hukum yang dialami pegawai sampai tuntas	0.65%
13.	Belum ada sosialisasi terhadap pendampingan pegawai jika terkena kasus	0.65%
14.	Aturan internal tidak dilaksanakan dengan konsekuen	0.65%
15.	Ada beberapa kejadian ketika pegawai terkena permasalahan hukum respons pendampingan agak lambat	0.65%
Total		6.48%

5.3.2.1.2 U1.2: Unsur Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK

Kepuasan responden terhadap Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.323**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.93%
Kurang Puas	4.17%
Puas	82.41%
Sangat Puas	12.50%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.6.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK

No	Alasan	Persentase
1.	Respon pendampingan kepada beberapa pegawai kurang cepat	0.51%
2.	Sependek yang Saya ketahui, belum ada jalur pelayanan konsultasi hukum yang disediakan terbuka bagi pegawai yang memiliki kasus atau berpotensi memiliki kasus	0.51%
3.	Saya belum pernah mendapatkan pendampingan sama sekali dan belum pernah tahu hasil pendampingan pegawai lain	0.51%
4.	Proses sesuai prosedur saja kalau memang ada kasus	0.51%
5.	Prosedur yang ada justru memperlambat proses pemberian bantuan hukum	0.51%
6.	Prosedur tidak dijalankan	0.51%
7.	Perlu ada SOP yang jelas	0.51%
8.	Pendampingan yang dilakukan ketika pegawai dipanggil aparat penegak hukum tidak didampingi oleh pejabat eselon 2	0.51%
9.	-idem/sda-	0.51%
10.	Belum pernah mengalami kasus	0.51%
11.	Belum diketahui prosedurnya	0.51%
TOTAL		5.09%

5.3.2.1.3 U1.3: Unsur Kelengkapan mempersiapkan bahan advokasi

Kepuasan responden terhadap Kelengkapan mempersiapkan bahan advokasimendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.332**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kelengkapan mempersiapkan bahan advokasibeserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kelengkapan mempersiapkan bahan advokasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.93%



Kurang Puas	3.70%
Puas	81.48%
Sangat Puas	13.89%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.3.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kelengkapan mempersiapkan bahan advokasi

No	Alasan	Persentase
1.	Siapkan saja kalau memang diperlukan, karena belum tahu kasusnya apa	0.58%
2.	Saya belum pernah mendapatkan pendampingan sama sekali dan belum pernah tahu hasil pendampingan pegawai lain	0.58%
3.	Regulasi belum berjalan	0.58%
4.	Persiapan bahan tidak jelas siapa yang mengerjakan	0.58%
5.	Perlu ada SOP yang jelas dan SDM yang berkompeten	0.58%
6.	Hanya mendampingi kasus sidang pegawai MK di PTUN Jakarta Timur	0.58%
7.	Belum pernah mengalami kasus	0.58%
8.	Belum mengetahui prosedur atau SOP terkait pendampingan advokasi ini. Perlu adanya sosialisasi terkait advokasi ini	0.58%
Total		4.63%

5.3.2.1.4 U1.4: Unsur Ketepatan waktu review peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK), dan Petunjuk Teknis

Kepuasan responden terhadap kebersihan gedung kantor mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.361**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Ketepatan waktu review peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK), dan Petunjuk Teknis beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketepatan waktu review peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK), dan Petunjuk Teknis

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%



Kurang Puas	4.17%
Puas	78.24%
Sangat Puas	17.59%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.3.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas

Terhadap Ketepatan waktu review peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK), dan Petunjuk Teknis

No	Alasan	Persentase
1.	Terkadang saat sudah dibutuhkan untuk bimtek, tapi review PMK belum selesai	0.42%
2.	Saya belum pernah tahu kapan review mulai dilakukan dan kapan selesai	0.42%
3.	Sangat lama dan dalam penyusunannya tim sering berganti-ganti orang	0.42%
4.	Review PMK dan petunjuk teknis harusnya sudah selesai jauh-jauh hari, seringkali PMK selesai direview mendekati waktu, sehingga masih banyak ketidaksesuaian PMK dengan peraturan-peraturan lainnya yang terkait	0.42%
5.	PMK PUU belum direvisi sejak 2005	0.42%
6.	Perlu ada SDM yang berkompeten	0.42%
7.	Masih kurang tanggap dan cepat untuk mereview	0.42%
8.	Masih belum ada target yang jelas	0.42%
9.	Ketika Pilkada 2019, masih ada persiapan yang belum matang oleh Biro HAK, koordinasi di kepaniteraan masih kurang, kasus upload berkas, oleh Pembantu PP mustinya tidak terjadi	0.42%
10.	Ketepatan waktu review PMK oleh Biro HAK kurang maksimal khususnya PMK yang terkait dengan PHPU atau PHP Kada karena biasanya proses review/penyusunan PMK dilakukan hingga menjelang pelaksanaan Pemilu atau Pilkada sehingga mempengaruhi/memperlambat penyusunan kalender Bimtek PHPU atau Bimtek Pilkada di Pusdik	0.42%
Total		4.17%



5.3.2.1.5 U1.5: Unsur Kualitas penyusunan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap Kualitas penyusunan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.378**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kualitas penyusunan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas penyusunan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	2.31%
Puas	78.24%
Sangat Puas	19.44%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kualitas penyusunan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Update masih lambat	0.39%
2.	Penyusunan anotasi putusan suka tidak tepat waktu	0.39%
3.	Masih ada permasalahan ketika tidak dapat memperoleh soft copy UU tersebut dari Lembaga yang berwenang	0.39%
4.	Jangka waktu penyusunan agak lama	0.39%
5.	Di website MKRI terdapat 115 anotasi yang belum dimutakhirkan	0.39%
6.	Belum pernah memanfaatkan	0.39%
TOTAL		2%

5.3.2.1.6 U1.6: Unsur Kecepatan respons dan koordinasi surat menyurat atau permintaan data dari Unit Kerja lain

Kepuasan responden terhadap Kecepatan respons dan koordinasi surat menyurat atau permintaan data dari Unit Kerja lain mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.357**.



Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kecepatan respons dan koordinasi surat menyurat atau permintaan data dari Unit Kerja lain beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan respons dan koordinasi surat menyurat atau permintaan data dari Unit Kerja lain

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	3.24%
Puas	81.02%
Sangat Puas	15.74%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.3.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kecepatan respons dan koordinasi surat menyurat atau permintaan data dari Unit Kerja lain

No	Alasan	Persentase
1.	Terlalu lama	0.81%
2.	Seringkali melewati batas waktu yang ditentukan	0.81%
3.	Perlu koordinasi lebih baik lagi dengan Puslitka terkait pembaruan dan konsistensi data-data perkara, pembentukan Tim yang melibatkan peneliti, dsb.	0.81%
4.	Karena belum adanya terintegrasi data	0.81%
Total		3.24%

5.3.2.1.8 Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan.



Tabel 5.3.18 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Hukum
dan Tata Usaha Kepaniteraan

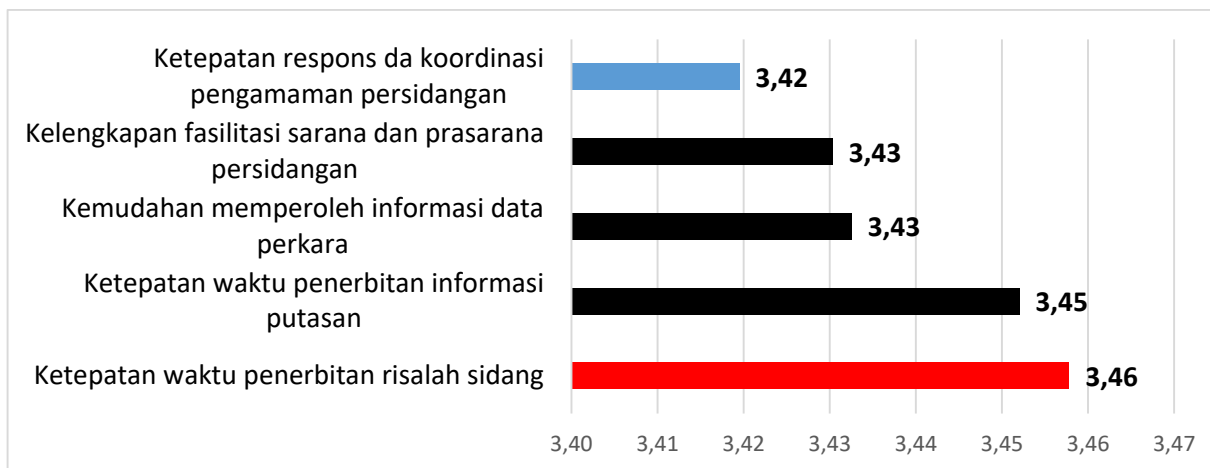
No	Saran Responden	Persentase
1.	Tingkatkan layanan	10.19%
2.	Yang jelas di masa pandemi covid19 tetap semangat ikuti protokol kesehatan, jayalah MK	0.46%
3.	Untuk dilakukan pembinaan terhadap pegawai yang kinerja tidak optimal	0.46%
4.	Tingkatkan kualitas komunikasi internal dan sharing informasi di internal sebelum berkoordinasi dengan unit lain, sehingga memudahkan koordinasi dan melancarkan rencana program dan kegiatan	0.46%
5.	Tingkatkan kemudahan pelayanan baik internal maupun eksternal	0.46%
6.	Tingkatkan kecepatan dan ketepatan layanan	0.46%
7.	Staf di Biro HAK harus ditambah agar pelayanan yang sudah bagus menjadi tambah bagus	0.46%
8.	Semoga lebih cepat lagi responnya dan data dukung yang lebih lengkap	0.46%
9.	Saran dibuatkan daftar list bantuan fasilitas advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK beserta data keberhasilannya. Kenapa penting agar kawan-kawan yang belum mengalami kasus/digugat karena pekerjaan dapat mempelajari secara lebih detil point-point apa saja yang sering menjadi obyek gugatan terhadap suatu pekerjaan pegawai	0.46%
10.	Prosedur bantuan hukum perlu disosialisasikan	0.46%
11.	Perlu terus menerapkan teknologi Informasi agar hasilnya lebih efektif, cepat dan akurat dalam pengolahan data dan informasi kepada Parapihak	0.46%
12.	Perlu peningkatan kualitas SDM melalui kursus-kursus analisis hukum	0.46%
13.	Perlu dibuat semacam laporan berkala penanganan advokasi terhadap pegawai sehingga tahu apa saja yang sudah dilakukan oleh MK terhadap pegawainya	0.46%
14.	Perlu adanya sosialisasi dan pelatihan legal drafting bagi kami di unit kerja yang memproduksi MoU ataupun Peraturan Sekjen	0.46%
15.	Perlu ada penyesuaian dan pembaruan data perkara antara info di website, SIMPP, dan data yang ditampilkan dalam dokumen-dokumen resmi MK, seperti Laporan Tahunan, agar tidak ada perbedaan data	0.46%
16.	Penyusunan PMK melibatkan banyak pihak internal, dan susunan peserta	0.46%



No	Saran Responden	Persentase
	sebaiknya tidak berganti-ganti sehingga proses penyusunan bisa konsisten berproses	
17.	Pendampingan pegawai yang diperiksa sangat penting dan harus menjadi perhatian	0.46%
18.	Pendampingan hukumnya lebih penuh tanggung jawab	0.46%
19.	Membuat SOP untuk bidang tugas dan fungsinya dan SDM berkompeten	0.46%
20.	Lebih responsif terhadap pembaharuan PMK Hukum acara	0.46%
21.	Lebih responsif, diskursif, akomodatif, mau mendengarkan kebutuhan pegawai yang berkaitan dengan layanan hukum dan TU Kepaniteraan	0.46%
22.	Layanan hukum untuk pegawai mohon ditingkatkan	0.46%
23.	Layanan bantuan hukum perlu dioptimalkan tidak hanya untuk hakim ataupun pejabat tapi juga untuk pegawai	0.46%
24.	Evaluasi dan perbaiki SOP	0.46%
25.	Buatkan pedoman untuk proses pendampingan dan sosialisasikan secara internal	0.46%
26.	Apabila Layanan Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan memiliki layanan hukum yang berkaitan dengan info terkait dengan Pegawai agar dapat membagikan sampai ke pegawai pelaksana	0.46%
27.	Agar kiranya untuk review Peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK) lebih sering dan cepat	0.46%
28.	Adanya sosialisasi kembali mengenai cara/tahapan mendapatkan bantuan hukum apabila adanya kasus yang menimpa pegawai MK	0.46%
Total		22.69%

5.3.2.2 Layanan Administrasi Umum Tingkat Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan

Secara keseluruhan layanan administrasi umum Tingkat Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.438** Unsur yang terendah adalah unsur Ketepatan respons dan koordinasi pengamaman persidangan, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.



Gambar 5.6.3 Grafik Nilai Layanan Administrasi Umum Tingkat Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan

5.3.2.2.1 U2.1: Unsur Kelengkapan fasilitasi sarana dan prasarana persidangan

Kepuasan responden terhadap Kelengkapan fasilitasi sarana dan prasarana persidangan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.430**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kelengkapan fasilitasi sarana dan prasarana persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.19 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kelengkapan fasilitasi sarana dan prasarana persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.46%
Puas	70.83%
Sangat Puas	28.70%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.3.20 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kelengkapan fasilitasi sarana dan prasarana persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Saya sampai saat ini tidak tahu bantuan advokasi ini untuk urusan dengan pengadilan atau bantuan advokasi untuk pegawai dalam kasus urusan internal. Terutama terkait dengan pemeriksaan bagi pegawai	1%



No	Alasan	Persentase
	yang dianggap bermasalah oleh SDMO atau Inspektorat	
2.	Meskipun terkadang terlambat ketika kasus yang menimpa salah seorang gugus tugas ketika di Pilkada 2017 kalau tidak salah tapi pada akhirnya didampingi juga	1%
3.	Belum ada pengalaman pendampingan pegawai yang mengalami kasus	1%
4.	Belum ada sosialisasi	1%
5.	Belum ada pendampingan	1%
6.	Tidak pernah mengalami langsung	1%
7.	Dulu pernah ada kasus yang dirasa seperti pegawai dibiarkan menghadapi sendiri	1%
8.	Saya tidak pernah mendapatkan fasilitas advokasi/pendampingan hukum	1%
9.	Belum ada pendampingan khusus untuk teman tuli. Artinya bila ada teman tuli yang ingin berkonsultasi, teman tuli sendiri yang harus membawa teman dengar atau JBI untuk membantu berkomunikasi dengan petugas	1%
10.	Perlu inisiatif tanpa menunggu arahan atau diarahkan oleh pimpinan	1%
11.	Kurang ada penjelasan terkait hal apa saja terkait fasilitas advokasi	1%
12.	Pendampingan tidak optimal	1%
13.	Tidak ada pendampingan atau bantuan terhadap pegawai yang terkena kasus hukum	1%
Total		8%

5.3.2.2.2 U2.2: Unsur Ketepatan respons dan koordinasi pengamaman persidangan

Kepuasan responden terhadap Ketepatan respons dan koordinasi pengamaman persidangan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.420**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Ketepatan respons dan koordinasi pengamaman persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketepatan respons dan koordinasi pengamaman persidangan



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.46%
Puas	73.15%
Sangat Puas	26.39%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.3.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Ketepatan respons dan koordinasi pengamaman persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Lah iya prosedurnya bagaimana? Kan gak pernah ada sosialisasi atau minimal buku petunjuk bagaimana dan kapan pegawai perlu pendampingan terhadap kasus pada dirinya	1%
2.	Belum tahu	1%
3.	Belum ada sosialisasi	1%
4.	Tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang prosedur pendampingan	1%
5.	-idem-	1%
6.	Saya tidak pernah mendapatkan fasilitas advokasi/pendampingan hukum	1%
7.	Saya belum pernah mendengar bagaimana SOP pendampingan untuk pegawai. Jadi, apakah ada?	1%
8.	Kurang adanya informasi terkait hal tersebut	1%
9.	Inkompeten	1%
10.	Mekanisme prosedur pendampingan tidak pernah diberitahukan kepada pegawai	1%
TOTAL		5%

5.3.2.2.3 U2.3: Unsur Kemudahan memperoleh informasi data perkara

Kepuasan responden terhadap Kemudahan memperoleh informasi data perkara mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.433**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kemudahan memperoleh informasi data perkara beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.3.22 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan memperoleh informasi data perkara

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	1.85%
Puas	67.59%
Sangat Puas	30.56%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.3.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan memperoleh informasi data perkara

No	Alasan	Persentase
1.	Saya tidak pernah tahu	0.19%
2.	Belum tau	0.19%
3.	Idem	0.19%
4.	Tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang bahan advokasi	0.19%
5.	Idem	0.19%
6.	Saya tidak pernah mendapatkan fasilitas advokasi/pendampingan hukum	0.19%
7.	Saya tidak paham maksud pertanyaannya	0.19%
8.	Kurang adanya informasi terkait hal tersebut	0.19%
9.	Bahan advokasi tidak komprehensif	0.19%
10.	Yang menjadi pendamping bagi pegawai seringkali bukan orang hukum	0.19%
Total		1.85%

5.3.2.2.4 U2.4: Unsur Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang

Kepuasan responden terhadap Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.458** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.3.24 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.46%
Puas	64.35%
Sangat Puas	34.26%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.3.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Saya tidak pernah tahu. Karena bukan kapasitas saya untuk menilai	1%
2.	Sebaiknya dilakukan 2 x setahun	1%
3.	PMK seringkali lama sekali mendapatkan review seperti PMK PUU	1%
4.	Waktu pengerjaan PMK termasuk lama	1%
5.	Harmonisasi antar PMK belum maksimal. Ada PMK lama yang sudah tidak berlaku dengan kondisi di lapangan, namun belum dilakukan revisi	1%
6.	Saya tidak terkait langsung dengan penyusunan PMK/Petunjuk Teknis	1%
7.	Karena sering membutuhkan waktu lebih lama dan terkadang PMK yang sudah jadi juga masih "diingkari" dari masing-masing majelis	1%
8.	Review peraturan MK sering berdasarkan rutin dan berbasi anggaran, bukan karena kebutuhan	1%
Total		4%

5.3.2.2.5U2.5: Unsur Ketepatan waktu penerbitan informasi putusan

Kepuasan responden terhadap Ketepatan waktu penerbitan informasi putusan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.452** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Ketepatan waktu penerbitan informasi putusan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.3.25 Persentase Persepsi Responden



Terhadap Ketepatan waktu penerbitan informasi putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.46%
Puas	66.20%
Sangat Puas	33.33%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.3.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan waktu penerbitan informasi putusan

No	Alasan	Persentase
1.	Saya tidak pernah tahu. Karena bukan kapasitas saya untuk menilai	0.46%
2.	Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat khususnya stakeholder terkait	0.09%
3.	Saya tidak terkait langsung dengan penyusunan anotasi putusan MK	0.09%
4.	Kurang sosialisasi sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahui dan mengakses	0.09%
5.	Anotasi belum tersusun dengan baik dan secara sistematis	0.09%
Total		1%

5.3.2.2.7 Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan di Biro HAK Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.3.28 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum
Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Tahun berikutnya lebih baik	0.46%



No	Saran Responden	Persentase
2.	Mohon bantuan dapat memberikan informasi yang cepat ke Bagian SDM apabila masih terdapat Persidangan/RPH. Karena Bagian SDM selalu mencari informasi sendiri apabila persidangan masih berlangsung dan terburu-buru untuk diberitahukan kepada Pegawai. Terima kasih	0.46%
3.	Bagus tingkatkan!	0.46%
4.	Sudah bagus	0.46%
5.	Pertahankan, semakin di depan	0.46%
6.	Lebih meningkatkan pelayanan kepada para pegawai MK	0.46%
7.	Perlu adanya buku saku atau buku manual terkait dengan peran pendampingan yang isinya menjelaskan detail tentang pendampingan hukum bagi pegawai MK.	0.46%
8.	Tingkatkan terus pelayanannya sehingga bisa menjadi lebih responsif dan cepat	0.46%
9.	Perlu melakukan koordinasi secara rutin untuk pegawai Biro HAK dalam rangka peningkatan layanan hukum dan TU Kepaniteraan	0.46%
10.	Untuk ditingkatkan lagi kinerjanya	0.46%
11.	Pegawai yang ada di Biro HAK harus paham Sistem Informasi yang digunakan oleh Biro HAK sehingga jika ada pihak luar untuk berperkara secara online bisa langsung teratasi oleh pegawai yang ada di Biro HAK	0.46%
12.	Perlu ada sosialisasi pendampingan terhadap ASN di MK. Perlu dijelaskan hak dan kewajiban pegawai yang didapat ketika tersandung kasus hukum	0.46%
13.	Tetap ditingkatkan	0.46%
14.	Semoga lebih baik lagi	0.46%
15.	Sosialisasi Mitigasi Advokasi	0.46%
16.	Jika terdapat kegiatan penyusunan PMK ataupun peraturan lainnya, mohon untuk unit Puslitka ditembuskan, agar Puslitka mengetahui dalam penyusunan naskah akademik peraturan tersebut	0.46%
17.	Lebih ditingkatkan	0.46%
18.	Pertahankan kualitas layanan yang sudah sangat baik	0.46%
19.	Tingkatkan	0.46%
20.	Semoga respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan semakin meningkat. Terima kasih atas kerja samanya dan sehat-sehat selalu.	0.46%



No	Saran Responden	Persentase
21.	Terus ditingkatkan	0.46%
22.	Lebih ditingkatkan kegiatan sosialisasi mekanisme dalam proses memberikan layanan hukum bagi para pegawai	0.46%
23.	Semoga ke depannya ada database seluruh peraturan atau kebijakan internal yang ada di Mahkamah Konstitusi agar mudah untuk diakses dan terdapat keterangan apakah peraturan atau kebijakan tersebut masih berlaku atau tidak	0.46%
24.	Peningkatan kemampuan SDM melalui diklat teknis	0.46%
25.	Kinerja perlu ditingkatkan lagi	0.46%
26.	Semoga lebih baik lagi kedepannya	0.46%
27.	Sudah cukup baik	0.46%
28.	Biro HAK saat ini sudah sangat baik dibandingkan dengan 5-10 Tahun yang lalu, dimana pendampingan terhadap pegawai sangat minim, bahkan boleh dibilang pegawai yang sedang menghadapi kasus diterlantarkan	0.46%
29.	Terus memberikan layanan hukum dan tata usaha Kepaniteraan terbaik	0.46%
30.	Meningkatkan pelayanan bantuan hukum sampai tingkat individu pegawai baik kasus internal maupun eksternal	0.46%
31.	Untuk lebih ditingkatkan lagi	0.46%
32.	Tingkatkan respon untuk pendampingan	0.46%
33.	Ditingkatkan terus yang sudah baik	0.46%
34.	Tingkatkan	0.46%
35.	Pertahankan layanan Biro HAK yang sudah baik	0.46%
36.	Agar anotasi putusan dibuat lebih baik lagi, diperbarui dengan menggunakan teknologi IT sehingga lebih update, informatif, dan friendly user	0.46%
37.	Pelayanan Persuratan tetap dipertahankan	0.46%
38.	Sudah baik	0.46%
39.	Sudah memenuhi kebutuhan organisasi	0.46%
40.	Tingkatkan Kinerja yang sudah baik	0.46%
41.	Lebih ditingkatkan	0.46%
42.	Peningkatan Kapasitas SDM di Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	0.46%
43.	Perlu ada sosialisasi terkait advokasi	0.46%
44.	Diperlukan sosialisasi anotasi, PMK dan juga putusan landmark MK kepada	0.46%



No	Saran Responden	Persentase
	masyarakat dengan melibatkan para PP agar saat bertanya tentang perkara atau putusan jawabannya lebih komprehensif	
45.	Istikhomah	0.46%
46.	Mungkin masa lalu adalah dengan ORTALA yang lama, namun membekas di struktur baru	0.46%
47.	Sudah bagus	0.46%
48.	Hebat	0.46%
49.	Kecepatan tanggap surat menyurat lebih ditingkatkan	0.46%
50.	Tidak ada saran karena sudah bekerja dengan baik menurut saya	0.46%
51.	Sudah cukup baik	0.46%
52.	Ditingkatkan agar lebih baik lagi	0.46%
53.	PP tentang akomodasi yang layak di bidang peradilan bagi para penyandang disabilitas sudah ada, sehingga sebagai salah satu lembaga peradilan di Indonesia, MK harus bersiap menyediakan layanan hukum yang ramah terhadap penyandang disabilitas	0.46%
54.	Sangat baik sistem yang sudah diterapkan	0.46%
55.	Top	0.46%
56.	Lebih baik lagi untuk ke depannya	0.46%
57.	Bersabar menghadapi keterjepitan dalam suasana dalam suasana ketidakjelasan	0.46%
58.	Lebih baik lagi	0.46%
59.	Sudah bagus, tingkatkan lagi pelayanannya	0.46%
60.	Perbanyak sosialisai terkait bantuan advokasi terhadap pegawai	0.46%
61.	Terus tingkatkan layanan terbaik	0.46%
61.	Tim hukum dalam pendampingan hukum kepada pegawai harus menguasai kasus yang menjadi objek perkara	0.46%
63.	Ditingkatkan	0.46%
64.	Mantap	0.46%
65.	Perlu ditingkatkan pelayanannya dan tersosialisasikan hasil kerjanya	0.46%
66.	Informasi atas data perkara yang tersedia di web diharapkan semakin akurat dan lengkap	0.46%

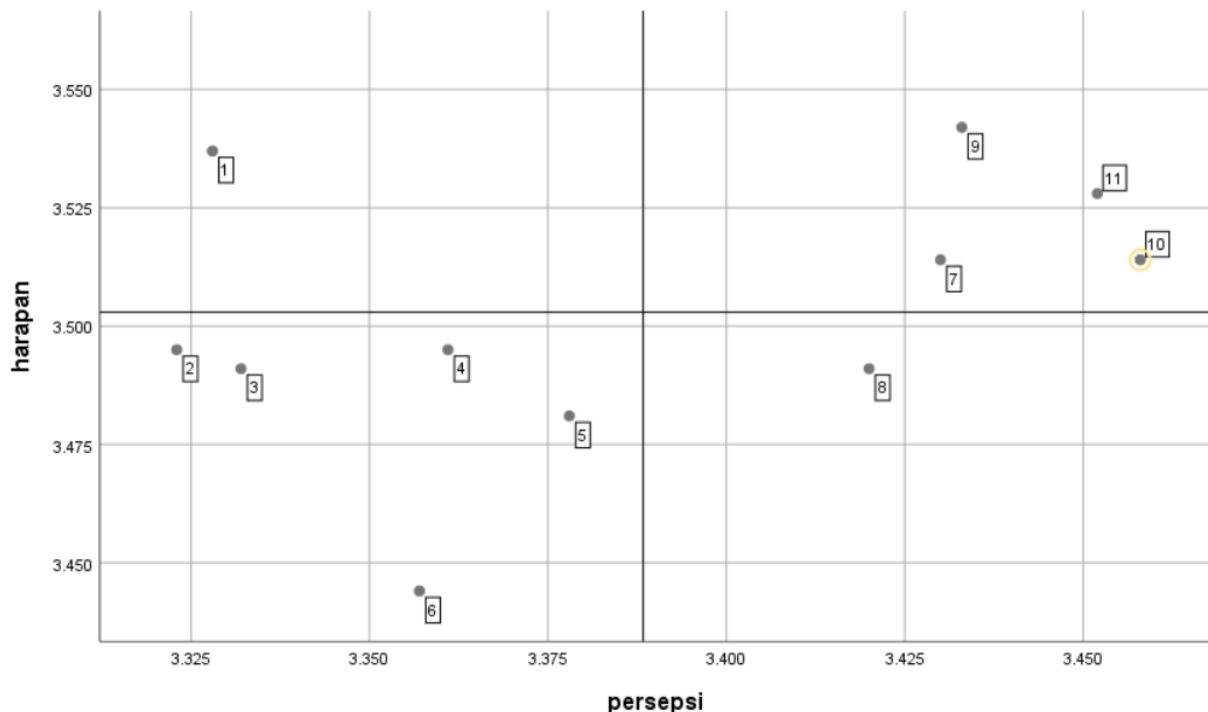


No	Saran Responden	Persentase
67.	Lebih ditingkatkan kecepatan telaahan SK	0.46%
Total		11.11%

5.3.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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

Gambar 5.6.6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum Biro HAK



Tabel 5.3.52 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
---------	----------



Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U1: 1.1 Kecepatan respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U7: 2.1 Kelengkapan fasilitasi sarana dan prasarana persidangan U9: 2.3 Kemudahan memperoleh informasi data perkara U10: 2.4 Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang U11: 2.5 Ketepatan waktu penerbitan informasi putusan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2: 1.2 Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK U3: 1.3 Kelengkapan mempersiapkan bahan advokasi U4: 1.4 Ketepatan waktu review peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK), dan Petunjuk Teknis U5: 1.5 Kualitas penyusunan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi U6: 1.6 Kecepatan respons dan koordinasi surat menyurat atau permintaan data dari Unit Kerja lain
Kuadran IV (Berlebihan)	U8: 2.2 Ketepatan respons dan koordinasi pengamanan persidangan

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pegawai. 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. Berdasarkan Tabel 5.6.52 di atas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.3.53 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U1: 1.1 Kecepatan respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum adanya tim advokasi khusus seperti Lembaga Bantuan Hukum yang mengawal kasus hukum yang dialami pegawai sampai tuntas 2. Belum ada sosialisasi terhadap pendampingan pegawai jika terkena kasus



Unsur	Faktor Penyebab
	3. Ketika pegawai terkena permasalahan hukum respon pendampingan lambat 4. Belum ada jalur pelayanan konsultasi hukum yang disediakan terbuka bagi pegawai yang memiliki kasus atau berpotensi memiliki kasus

5.3.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro HAK Mahkamah Konstitusi, periode Tahun 2021, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.3.54 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3.388
2.	Nilai IKM konversi	84.709
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U10: 2.4 Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang U11: 2.5 Ketepatan waktu penerbitan informasi putusan U9: 2.3 Kemudahan memperoleh informasi data perkara U7: 2.1 Kelengkapan fasilitasi sarana dan prasarana persidangan
5.	Unsur Terendah	U5: 1.5 Kualitas penyusunan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi U4: 1.4 Ketepatan waktu review peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK), dan Petunjuk Teknis U6: 1.6 Kecepatan respons dan koordinasi surat menyurat atau permintaan data dari Unit Kerja lain
6.	Prioritas Perbaikan	U1: 1.1 Kecepatan respons bantuan fasilitasi advokasi/pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK



5.4 Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol. 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.

5.4.1 Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol sebanyak 238 orang responden yang terdiri dari semua pegawai Mahkamah Konstitusi PNS dan PPNPN kecuali bagi pegawai PNS dan PPNPN dari unit kerja Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol tidak bisa menjadi responden untuk menilai unit kerjanya sendiri. Responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

5.4.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,395** atau konversi IKM sebesar **84,878**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.4.2 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 - 2,5996	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

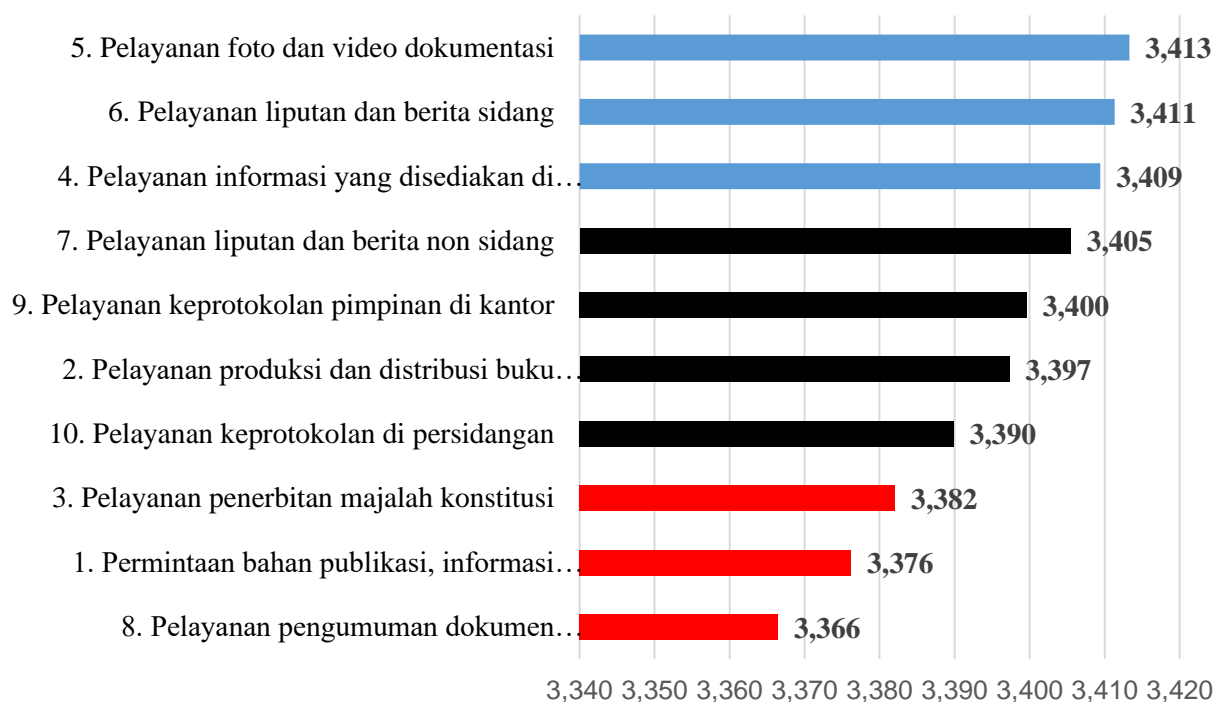


4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik
---	---------------	----------------	---	-------------

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner 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 pegawai, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pegawai. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai.

Tabel 5.4.3 Nilai Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi	3,376	Baik
2	Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender	3,397	Baik
3	Pelayanan penerbitan majalah konstitusi	3,382	Baik
4	Pelayanan informasi yang disediakan di laman Mahkamah Konstitusi	3,409	Baik
5	Pelayanan foto dan video dokumentasi	3,413	Baik
6	Pelayanan liputan dan berita sidang	3,411	Baik
7	Pelayanan liputan dan berita non sidang	3,405	Baik
8	Pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri	3,366	Baik
9	Pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor	3,400	Baik
10	Pelayanan keprotokolan di persidangan	3,390	Baik
Nilai Indeks		3,395	Baik
Nilai Konversi		84,878	Baik



Gambar 5.4.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 10 unsur pelayanan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur pelayanan liputan dan berita sidang dan nilai unsur terendah yakni unsur pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.4.2.1 U1: Unsur Pelayanan Foto dan Video Dokumentasi

Kepuasan responden terhadap pelayanan foto dan video dokumentasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,413** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan foto dan video dokumentasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Foto dan Video Dokumentasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kurang Puas	1,01%
Puas	74,87%
Sangat Puas	24,12%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan Foto dan Video Dokumentasi

No	Alasan	Persentase
1.	Sering lambat dimuat di data multimedia	0,20%
2.	Pelayanan untuk pihak eksternal yang memerlukan foto/rekaman sidang agak lama, karena terkadang foto/rekaman sidang yang dibutuhkan belum ditaroh/disimpan oleh peliput/fotografernya di Cloud MK sehingga pengguna harus menunggu lagi.	0,20%
3.	Kualitas dikalahkan oleh kuantitas	0,20%
4.	Tidak bisa akses foto dan video di server internal MK (Z)	0,20%
5.	Tidak banyak terlibat dengan pelayanan foto dan dokumentasi	0,20%
TOTAL		1,01%

5.4.2.2 U2: Unsur Pelayanan Liputan dan Berita Sidang

Kepuasan responden terhadap pelayanan liputan dan berita sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,411**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan liputan dan berita sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Liputan dan Berita Sidang

Kategori	Persentase
----------	------------



Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,01%
Puas	75,88%
Sangat Puas	23,12%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan Liputan dan Berita Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Liputan dan Berita Sidang khususnya yg diupload di youtube perlu dipoles lebih baik lagi	0,20%
2.	Liputan untuk sidang kiranya dapat diperbanyak porsinya dan press release untuk berita sidang dapat diperbaharui pula untuk up to date di IG MK	0,20%
3.	Berita dan informasi kurang mendalam, hanya sekedar deskripsi peristiwa tanpa memberi pemahaman	0,20%
4.	Saya tidak menerima layanan ini	0,20%
5.	Sudah bisa dibaca dalam berita di web	0,20%
Total		1,01%

5.4.2.3 U3: Unsur Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap pelayanan informasi yang disediakan di laman Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,409**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan informasi yang disediakan di laman Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
----------	------------



Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,02%
Puas	70,35%
Sangat Puas	25,63%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Website sekarang rame banget, jadi agak kesulitan kalau mau cari informasi	0,402%
2.	Jika kita mencari putusan Mk di google maka laman MK bukan menjadi hasil pencarian teratas.	0,402%
3.	Pelayanan informasi voice over belum ada	0,402%
	Informasi yang tersaji di laman MK belum semuanya terupdate (seperti foto komposisi Hakim periode sekarang belum tersaji di fitur "Hakim", informasi profil dan masa jabatan hakim juga tidak update)	0,402%
4.	Perlu ditingkatkan dengan seluruh unit kerja	0,402%
5.	Kiranya mohon ada koordinasi untuk data-data terkait perkara dapat berkoodinasi dengan Biro HAK dan Kepaniteraan untuk keperluan eksternal pun untuk penggunaan internal bila ada acara-acara publik, agar data yang tersaji sinkron	0,402%
6.	Untuk laman sebaiknya untuk terkait perkara agar lebih sederhana dan mudah di mengerti	0,402%
7.	Terlalu banyak fitur dan membingungkan	0,402%
8.	Terlalu menumpuk dan kurang terstruktur, terkesan tambal sulam.	0,402%
9.	Masih belum user friendly	0,402%
10.	Website sekarang rame banget, jadi agak kesulitan kalau mau cari informasi	0,402%
Total		4,02%

5.4.2.4 U4: Unsur Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang

Kepuasan responden terhadap pelayanan liputan dan berita non sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,405**. Pada tabel di bawah ini diperoleh



persentase responden mengenai pelayanan liputan dan berita non sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,50%
Puas	77,89%
Sangat Puas	21,61%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Coverage untuk berita sidang kurang banyak, terutama terkait sidang-sidang yang pembahasannya menarik. Lebih banyak coverage seremonial pimpinan	0,168%
2.	Hanya fokus melayani orang2 "tertentu"	0,168%
3.	Cukup membantu, tetapi porsi pemberitaan kegiatan para pejabat perlu dibatasi. diambil sudut kemanfaatan kegiatan untuk masyarakat saja, bukan laporan kegiatan para pejabat	0,168%
Total		0,50%

5.4.2.5 U5: Unsur Pelayanan Keprotokolan Pimpinan di Kantor

Kepuasan responden terhadap pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,400**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Keprotokolan Pimpinan di Kantor

Kategori	Persentase
----------	------------



Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,50%
Puas	79,40%
Sangat Puas	20,10%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan Keprotokolan Pimpinan di Kantor

No	Alasan	Persentase
1.	Treatment tiap petugas protokol ke para pimpinan berbeda-beda	0,168%
2.	Kurang konsisten dg aturan, sekedar melayani apa yg diinginkan pimpinan bukan bagaimana mengatur sesuai ketentuan	0,168%
3.	Saya bukan pimpinan jadi tidak tahu banyak	0,168%
Total		0,50%

5.4.2.6 U6: Unsur Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender

Kepuasan responden terhadap pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,397**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,50%
Kurang Puas	1,51%
Puas	74,87%
Sangat Puas	23,12%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.4.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender

No	Alasan	Persentase
1.	Terlalu banyak	0,402%
2.	Lebih bagus kalender berisi landmark putusan MK dibanding foto kegiatan. Jujur, kalender MK kurang menarik dipasang di dinding rumah. jujur lagi, perlu dievaluasi lagi jumlah kalender yg dicetak, apalagi jaman skr, sdh byk rumah yg tdk memasang kalender, karena ada HP. silakan di cek di masing2 lantai, pasti byk kalender dan buku agenda TERGELETAK TIDAK TERPAKAI, uang rakyat menjadi MUBAZIR. mohon agar lebih bijak dalam pembuatan kalender dan buku agenda.	0,402%
3.	Bentuk dan gambar kalender monoton kurang variatif	0,402%
4.	Tidak mendapatkan untuk eksternal MK terkadang meminta di R. Penerimaan Permohonan	0,402%
5.	Sudah ga perlu lagi agenda dan kalender	0,402%
Total		2,01%

5.4.2.7 U7: Unsur Pelayanan Keprotokolan di Persidangan

Kepuasan responden terhadap pelayanan keprotokolan di persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,390**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan keprotokolan di persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Keprotokolan di Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,51%
Puas	76,38%
Sangat Puas	21,11%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.4.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan Keprotokolan di
Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Masih sering tidak dilibatkan dalam layanan persidangan	0,359%
2.	Sering tidak terdapat petugas protokol dalam ruang persidangan	0,359%
3.	Jarang ada orang prtokol hadir di persidangan	0,359%
4.	Petugas protokol hanya ada ketika PHPKada saja, sedangkan PUU tidak diketahui	0,359%
5.	Terkadang saat sidang atau putusan protokol tidak ada	0,359%
6.	Saya tidak menerima layanan ini	0,359%
7.	Protokol sering tumpang tindih dengan juru panggil dan sekuriti	0,359%
Total		2,51%

5.4.2.8 U8: Unsur Pelayanan Penerbitan Majalah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap penerbitan majalah konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,382**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai penerbitan majalah konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.18 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penerbitan Majalah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,01%
Puas	80,40%
Sangat Puas	17,59%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.19 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Penerbitan Majalah
Konstitusi

No	Alasan	Persentase
----	--------	------------



1.	Sebaiknya pengisi artikel2 dalam majalah dikompetisikan melalui tes dengan tim penilai yg qualified melalui mekanisme penilaian tulisan tanpa terlihat nama sehingga hasil menjadi sangat objektif	0,287%
2.	Tidak pernah mendapatkan lagi Majalah Konstitusi (hanya untuk Hakim, PP, dan Peneliti saja)	0,287%
3.	Karen tdk pernah memperoleh products tsb	0,287%
4.	Kirain sdah tidak terbit, tidak pernah liat majalahnya	0,287%
5.	Sering telat dan kurang memperhatikan kualitas konten.	0,287%
6.	saya tidak menerima layanan ini	0,287%
7.	masih suka telat terbit	0,287%
Total		2,01%

5.4.2.9 U9: Unsur Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi

Kepuasan responden terhadap permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi yang diperoleh mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,376**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi yang diperoleh beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.20 Persentase Persepsi Responden Terhadap Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,01%
Puas	81,41%
Sangat Puas	17,59%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi

No	Alasan	Persentase
----	--------	------------



1.	Tidak pernah mendapatkan penerbitan buku-buku terbaru (hanya untuk Hakim, PP, dan Peneliti saja)	0,335%
2.	Karen tdk pernah memperoleh products tsb	0,335%
3.	Harus masif dikurangi penerbitan dalam bentuk media konvensional	0,335%
Total		1,01%

5.4.2.10 U10: Unsur Pelayanan Pengumuman Dokumen Perjalanan ke Luar Negeri

Kepuasan responden terhadap pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,290**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.4.22 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Pengumuman Dokumen Perjalanan ke Luar Negeri

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,51%
Puas	83,92%
Sangat Puas	14,57%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan Pengumuman Dokumen Perjalanan ke Luar Negeri

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak ada sosialisasi	0,302%
2.	Perlu ada pemberitahuan secara tertulis via SIKD seluruh pegawai bagi yang memerlukan untuk pengurusan dokumen2 terkait sehingga dapat mempersiapkan secara saksama pun bila ada biayanya yang harus dikeluarkan sehubungan dengan pengurusan dokumen terkait di lembaga terkait (Kemenlu/Kemensetneg/dll). Seyogianya bila ada pembaharuan	0,302%



No	Alasan	Persentase
	informasi mengenai dokumen2 untuk keperluan perjalanan luar negeri maka dapat diinformasikan kembali pula melalui media Dashboard MKRI/SMS Blast/SIKD	
3.	Tidak tahu apa maksud pertanyaan	0,302%
4.	Saya tidak menerima layanan ini	0,302%
5.	Tidak banyak tahu	0,302%
TOTAL		1,51%

5.4.3 Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.4.22 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

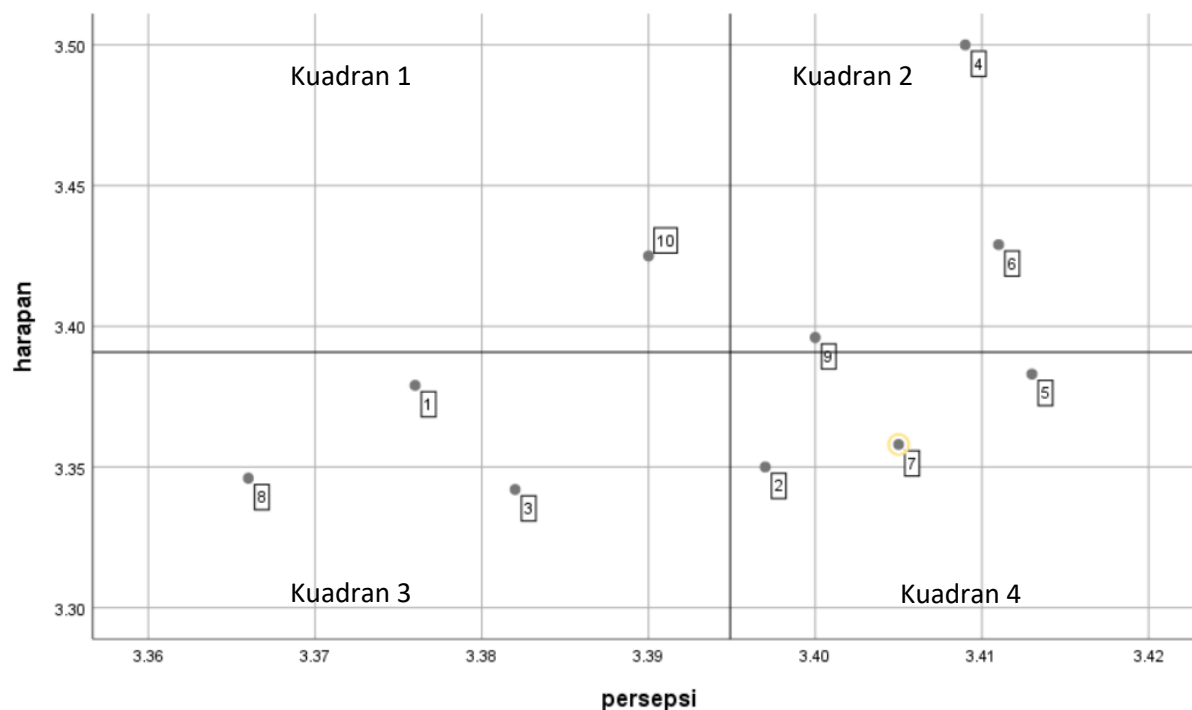
No	Saran Responden	Persentase
1.	Memerlukan partisipasi aktif dalam pelayanan keprotokolan di persidangan	0,74%
2.	Biro Humas dan Protokol berfikir untuk meningkatkan awareness kepada MK melalui pembuatan Brand yang khas ttg MK. kemudian disusun strategi peningkatan brand awarnessnya melalui berbagai teknik komunikasi khususnya melalui media sosial.	0,74%
3.	Agar terus dipertahankan kualitas layanan administrasi umum Humas dan Protokol di Biro Humas dan Protokol	0,74%
4.	Setiap Penerbitan Majalah Konstitusi mohon diinfokan ke pegawai	0,74%
5.	Sebelum upload berita ke web, melalui verifikasi dan persetujuan pimpinan Unit Kerja ybs dan agar informasi yang ada di web MKRI bisa lebih lengkap	0,74%



No	Saran Responden	Persentase
	dan up date	
6.	Konversi agenda dan kalender ke dalam bentuk gadget akan lebih bermakna dan berkelanjutan, mengurangi penggunaan kertas.	0,74%
7.	Fokusnya hanya memenuhi keinginan pimpinan, belum berorientasi pada pelayanan dan kebutuhan masyarakat yg lbh luas.	0,74%
8.	Perlu ada pembuatan informasi putusan MK yang unik, simpel dan mudah difahami semua kalangan, khususnya millennial, yaitu komik/kartun konstitusi. MK Korea Selatan telah menerapkan hal ini dan termuat dalam laman resmi mereka (https://english.ccourt.go.kr/site/eng/ex/bbs/List.do?cbIdx=1089)	0,74%
Total		5,92%

5.4.4 Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.4.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Tabel 5.4.23 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U10: Pelayanan keprotokolan di persidangan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4: Pelayanan informasi yang disediakan di laman MK U6: Pelayanan liputan dan berita siding U9: Pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1: Permintaan bahan publikasi, informasi, dan dokumentasi U3: Pelayanan penerbitan majalah konstitusi U8: Pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri
Kuadran IV (Berlebihan)	U2: Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender U5: Pelayanan foto dan video dokumentasi U7: Pelayanan liputan dan berita non sidang

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan



pegawai. 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. Berdasarkan Tabel 5.4.23 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.4.24 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U10 : Pelayanan keprotokolan di persidangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum maksimal peran protokol dalam persidangan karena protokol stand by hanya saat sidang pengucapan putusan 2. Pelayanan keprotokolan di persidangan sering tidak membantu karena mengutamakan layanan keprotokolan pimpinan

5.4.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol, periode Tahun 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.4.25 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,395
2.	Nilai IKM konversi	84,878
3.	Kategori	Baik
No.	Kesimpulan	Keterangan
4.	Unsur Tertinggi	U6 : Pelayanan foto dan video domunetasi
5.	Unsur Terendah	U8 : Pelayanan Pengumuman Dokumen Perjalanan ke Luar Negeri
6.	Prioritas Perbaikan	U10 : Pelayanan Keprotokolan di Persidangan



5.5 Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan di Biro Humas dan Protokol. 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.

5.5.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada Baoak dan Ibu Hakim Konstitusi yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan di Biro Humas dan Protokol sebanyak 9 orang responden. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan dapat dilihat pada **Tabel 5.5.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.5.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki - Laki	88,90%
Umur	Lebih dari 65 tahun	100,00%
Pendidikan Terakhir	S-3	100,00%

5.5.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan di Biro Humas dan Protokol Tahun 2021 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,541** atau konversi IKM



sebesar **88,522**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.5.2 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 - 2,5996	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

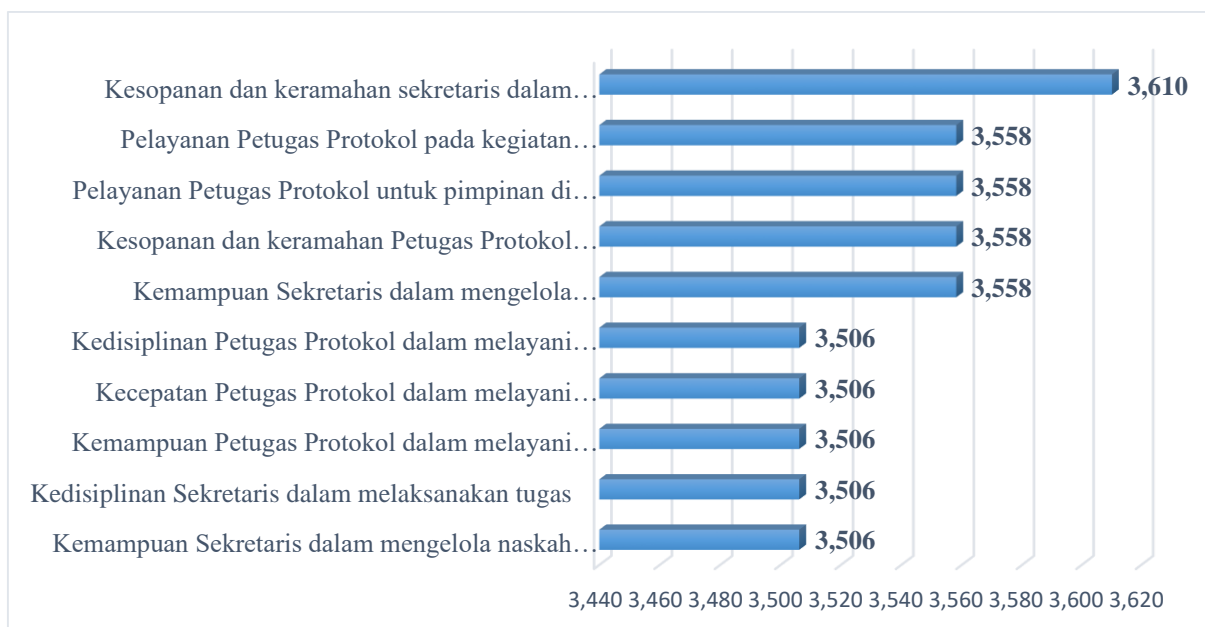
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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.

Tabel 5.5.3 Nilai Pelayanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	1.1 Kemampuan Sekretaris dalam mengelola rencana dan jadwal pimpinan	3,558	Sangat Baik
2	1.2 Kemampuan Sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan	3,506	Baik
3	1.3 Kemampuan Sekretaris memberikan dukungan administrasi perkara (bahan/data perkara)	3,558	Sangat Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
4	1.4 Kemampuan Sekretaris dalam memberikan layanan tamu pimpinan	3,558	Sangat Baik
5	1.5 Kesopanan dan keramahan sekretaris dalam melaksanakan tugas	3,610	Sangat Baik
6	1.6 Kedisiplinan Sekretaris dalam melaksanakan tugas	3,506	Baik
7	2.1 Kemampuan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas	3,506	Baik
8	2.2 Kecepatan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas	3,506	Baik
9	2.3 Kesopanan dan keramahan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas	3,558	Sangat Baik
10	2.4 Kedisiplinan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas	3,506	Baik
11	2.5 Pelayanan Petugas Protokol untuk pimpinan di bandara	3,558	Sangat Baik
12	2.6 Pelayanan Petugas Protokol pada kegiatan pimpinan di dalam kantor	3,558	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,541	Sangat Baik
Nilai Konversi		88,522	Sangat Baik



Gambar 5.5.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan & Keprotokolan

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 12 unsur pelayanan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur layanan tertinggi yakni unsur kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas dan nilai unsur terendah yakni unsur kemudahan pencairan dana dan blanko SPPD. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.5.2.1 U1: Unsur Kesopanan dan keramahan sekretaris dalam melaksanakan tugas

Kepuasan responden terhadap Kesopanan dan keramahan sekretaris dalam melaksanakan tugas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,610**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemampuan sekretaris dalam mengelola rencana dan jadwal pimpinan.

Tabel 5.5.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesopanan dan keramahan sekretaris dalam melaksanakan tugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	33,33%



Sangat Puas	66,67%
TOTAL	100,00%

5.5.2.2 U2: Unsur Pelayanan Petugas Protokol pada kegiatan pimpinan di dalam kantor

Kepuasan responden terhadap pelayanan petugas protokol pada kegiatan pimpinan di dalam kantor mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,558**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan petugas protokol pada kegiatan pimpinan di dalam kantor.

5.5.5 Terhadap Pelayanan Petugas Protokol pada Kegiatan Pimpinan di Dalam Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	44,44%
Sangat Puas	55,56%
TOTAL	100,00%

5.5.2.3 U3: Unsur Pelayanan Petugas Protokol untuk pimpinan di bandara

Kepuasan responden terhadap pelayanan petugas protokol untuk pimpinan di bandara mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,558**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan petugas protokol untuk pimpinan di bandara.

Tabel 5.5.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Petugas Protokol untuk Pimpinan di Bandara

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	44,44%
Sangat Puas	56,56%
TOTAL	100,00%



5.5.2.4 U4: Unsur Kesopanan dan keramahan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas

Kepuasan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas protokol dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,558**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kesopanan dan keramahan petugas protokol dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Protokol dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	44,44%
Sangat Puas	55,56%
TOTAL	100,00%

5.5.2.5 U5: Unsur Kemampuan Sekretaris dalam memberikan layanan tamu pimpinan

Kepuasan responden terhadap kemampuan sekretaris dalam memberikan layanan tamu pimpinan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,558**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemampuan sekretaris dalam memberikan layanan tamu pimpinan.

Tabel 5.5.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Sekretaris dalam Memberikan Layanan Tamu Pimpinan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	44,44%
Sangat Puas	55,56%
TOTAL	100,00%



5.5.2.6 U6: Unsur Kemampuan Sekretaris memberikan dukungan administrasi umum

Kepuasan responden terhadap kemampuan sekretaris memberikan dukungan administrasi umum mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,506**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemampuan sekretaris memberikan dukungan administrasi umum.

Tabel 5.5.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Sekretaris Memberikan Dukungan Administrasi umum

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	44,44%
Sangat Puas	55,56%
TOTAL	100,00%

5.5.2.7 U7: Unsur Kemampuan Sekretaris dalam mengelola rencana dan jadwal pimpinan

Kepuasan responden terhadap Kemampuan Sekretaris dalam mengelola rencana dan jadwal pimpinan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,558**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden kesopanan dan keramahan sekretaris dalam melaksanakan tugas.

Tabel 5.5.10 Persentase Persepsi Responden Kemampuan Sekretaris dalam mengelola rencana dan jadwal pimpinan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	44,44%
Sangat Puas	55,56%
TOTAL	100,00%



5.5.2.8 U8: Unsur Kedisiplinan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas

Kepuasan responden terhadap kedisiplinan petugas protokol dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,506**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kedisiplinan petugas protokol dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas Protokol dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	55,56%
Sangat Puas	44,44%
TOTAL	100,00%

5.5.2.9 U9: Unsur Kecepatan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas

Kepuasan responden terhadap kecepatan petugas protokol dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,506**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kecepatan petugas protokol dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Petugas Protokol dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	55,56%
Sangat Puas	44,44%
TOTAL	100,00%



5.5.2.10 U10: Unsur Kemampuan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas protokol dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,506**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemampuan petugas protokol dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.13 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Protokol dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	55,56%
Sangat Puas	44,44%
TOTAL	100,00%

5.5.2.11 U11: Unsur Kedisiplinan Sekretaris dalam melaksanakan tugas

Kepuasan responden terhadap kedisiplinan sekretaris dalam melaksanakan tugas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,506**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kedisiplinan sekretaris dalam melaksanakan tugas.

Tabel 5.5. 14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kedisiplinan Sekretaris dalam Melaksanakan Tugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	44,44%
Sangat Puas	55,56%
TOTAL	100,00%



5.5.2.12 U12: Unsur Kemampuan Sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan

Kepuasan responden terhadap kemampuan sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,506**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemampuan sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan.

Tabel 5.5.15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Sekretaris dalam Mengelola Naskah Dinas, Informasi dan Korespondensi Pimpinan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	55,56%
Sangat Puas	44,44%
TOTAL	100,00%

5.5.3 Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan di Biro Humas dan Protokol, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pengunjung sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pengunjung dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pengunjung. Berikut adalah saran/keluhan dari pengunjung terhadap Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan di Biro Humas dan Protokol Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.16 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

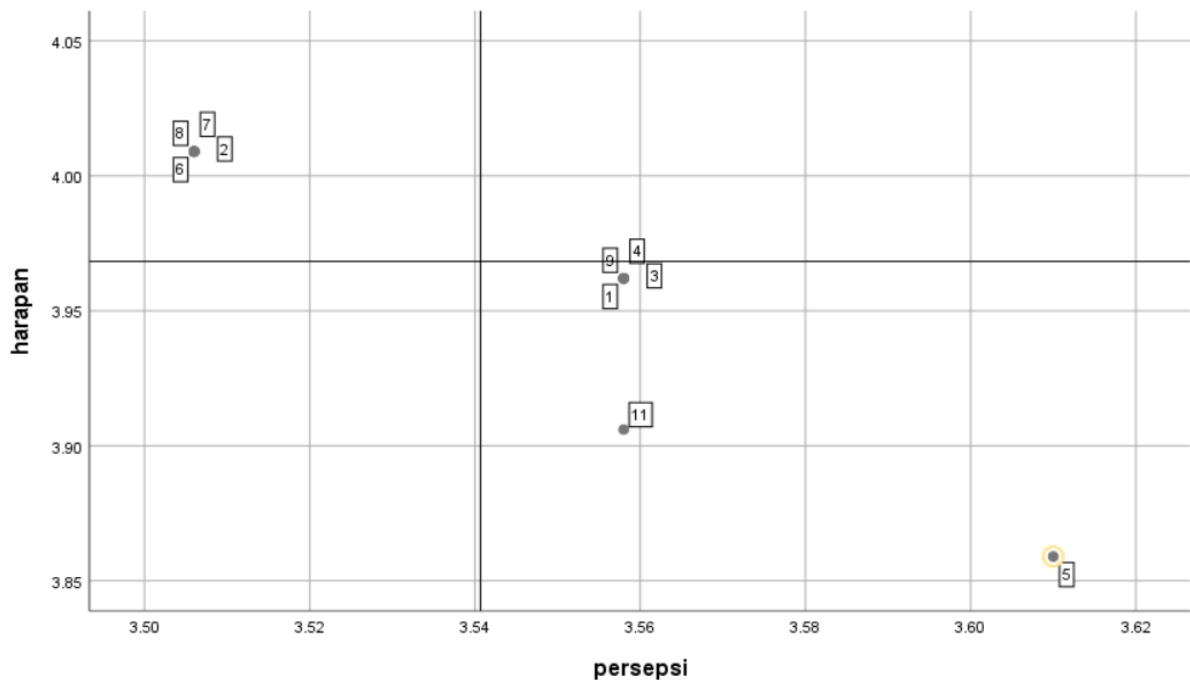
No	Saran Responden	Persentase
1.	Fungsi Koordinasi Perlu ditingkatkan	22,20%
2.	Jaga persatuan dan kekompakan Tim	11,10%



Total	33,30%
--------------	--------

5.5.4 Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.5.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Tabel 5.5.17 Variabel pada Tiap Kuadran



Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U2: 1.2 Kemampuan Sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan U6: 1.6 Kedisiplinan Sekretaris dalam melaksanakan tugas U7: 2.1 Kemampuan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas U8: 2.2 Kecepatan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4: 1.2 Kemampuan Sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan; U9: 1.6 Kedisiplinan Sekretaris dalam melaksanakan tugas
Kuadran III (Prioritas Rendah)	
Kuadran IV (Berlebihan)	U1: 1.1 Kemampuan Sekretaris dalam mengelola rencana dan jadwal pimpinan U3: 1.3 Kemampuan Sekretaris memberikan dukungan administrasi perkara (bahan/data perkara) U5: 1.5 Kesopanan dan keramahan sekretaris dalam melaksanakan tugas U11: 2.5 Pelayanan Petugas Protokol untuk pimpinan di bandara

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. Berdasarkan Tabel 5.5.17 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

5.5.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan di Biro Humas dan Protokol, periode Tahun 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:



Tabel 5.5.18 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,541
2.	Nilai IKM konversi	88,522
3.	Kategori	Sangat Baik
4.	Unsur Tertinggi	U5: 1.5 Kesopanan dan keramahan sekretaris dalam melaksanakan tugas
5.	Unsur Terendah	U2: 1.2 Kemampuan Sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan
6.	Prioritas Perbaikan	U2: 1.2 Kemampuan Sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan; U6: 1.6 Kedisiplinan Sekretaris dalam melaksanakan tugas U7: 2.1 Kemampuan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas U8: 2.2 Kecepatan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan

5.6 Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum Biro Umum. 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 Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.



5.6.1 Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Umum sebanyak 217 orang responden yang terdiri dari semua pegawai Mahkamah Konstitusi PNS dan PPNPN kecuali bagi pegawai PNS dan PPNPN dari unit kerja Biro Umum tidak bisa menjadi responden untuk menilai unit kerjanya sendiri. Responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

5.6.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Administrasi Umum Biro Umum Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,381** atau konversi IKM sebesar **84,514**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.6. 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 - 2,5996	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 kuisioner 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 pegawai, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pegawai. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai.



Layanan Administrasi Umum Biro Umum terdiri dari empat jenis layanan yakni 1. Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan, 2. Layanan Administrasi Umum Pengamanan, 3. Layanan Arsip dan Naskah Dinas, dan 4. Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA). Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada kelima jenis Layanan Administrasi Umum Biro Umum.

Tabel 5.6.3 Nilai Layanan Administrasi Umum Biro Umum

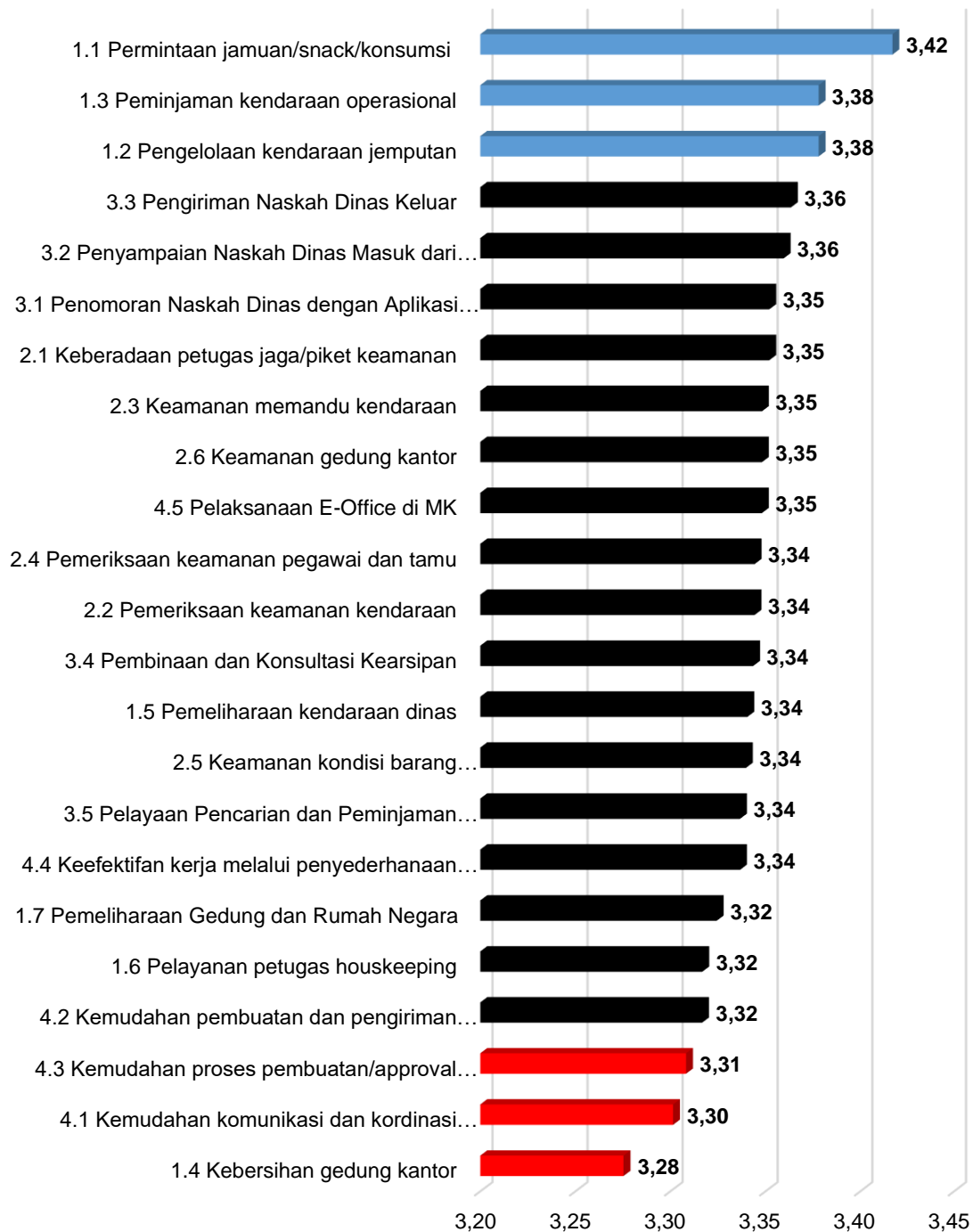
No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan		
1	Permintaan jamuan/snack/konsumsi	3,403	Baik
2	Pengelolaan kendaraan jemputan	3,360	Baik
3	Peminjaman kendaraan operasional	3,390	Baik
4	Kebersihan gedung kantor	3,365	Baik
5	Pemeliharaan kendaraan dinas	3,342	Baik
6	Pelayanan petugas houskeeping	3,387	Baik
7	Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara	3,358	Baik
	Nilai Indeks	3,372	Baik
	Nilai Konversi	84,298	Baik
II.	Layanan Administrasi Umum Pengamanan		
1	Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK	3,382	Baik
2	Pemeriksaan keamanan kendaraan di pintu masuk dan keluar Gedung MK	3,371	Baik
3	Keamanan memandu kendaraan di depan dan area parkir Gedung MK	3,376	Baik
4	Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu di pintu masuk dan keluar Gedung MK	3,371	Baik
5	Keamanan (menjaga/mengawasi) kondisi barang inventaris/peralatan kantor (Barang Milik Negara) dan ketertiban lingkungan di dalam dan luar	3,374	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
	gedung		
6	Keamanan gedung kantor	3,392	Baik
	Nilai Indeks	3,378	Baik
	Nilai Konversi	84,441	Baik
III.	Layanan Arsip dan Naskah Dinas		
1	Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA	3,378	Baik
2	Penyampaian Naskah Dinas Masuk dari Unit Kearsipan ke Unit Pengolahan	3,388	Baik
3	Pengiriman Naskah Dinas Keluar	3,388	Baik
4	Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan (Bimbingan Teknis Kearsipan, Pendampingan Pemindahan Arsip, Konsultasi Tata Naskah dan Kearsipan, Pelayanan Konsultasi SIKD dan SIPANDA)	3,362	Baik
5	Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip Inaktif	3,362	Baik
	Nilai Indeks	3,376	Baik
	Nilai Konversi	84,389	Baik
IV.	Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA)		
1	Kemudahan melakukan komunikasi dan kordinasi pekerjaan di internal MK melalui E-Office	3,405	Baik
2	Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan dan memo dinas Pmelalui E-Office	3,394	Baik
3	Kemudahan proses pembuatan/approval dan pengiriman surat pada aplikasi E-Office	3,392	Baik
4	Keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem, prosedur, mekanisme dan kontrol kerja	3,398	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
5	Pelaksanaan E-Office di MK dalam meningkatkan mutu layanan administrasi	3,395	Baik
	Nilai Indeks	3,397	Baik
	Nilai Konversi	84,927	Baik
	Rata – Rata	3.381	Baik
	Nilai Konversi	84,514	Baik



Gambar 5.6.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 4 aspek pelayanan dapat 23 unsur pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur 1.1 Permintaan jamuan/*snack*/konsumsi dan nilai unsur terendah yakni unsur 1.4

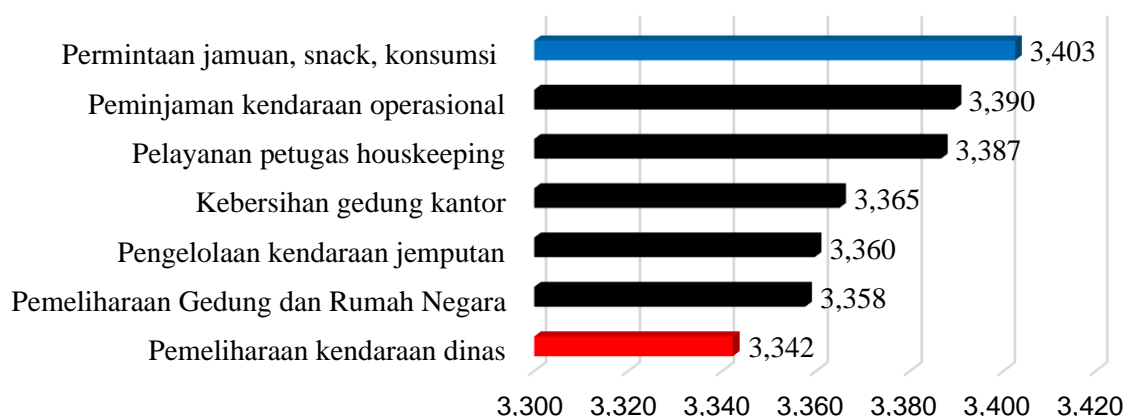


kebersihan gedung kantor. Berikut pada subbab selajutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.6.2.1 Layanan Administrasi Umum Kerumahtangaan

Penilaian Layanan Administrasi Umum Biro Umum juga terdapat layanan administrasi umum kerumahtangaan. Secara keseluruhan layanan administrasi umum kerumahtangaan sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.372**. Unsur yang terendah adalah pemeliharaan kendaraan dinas, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori baik.

I. Layanan Administrasi Umum Kerumahtangaan di Biro Umum



Gambar 5.6.2 Grafik Nilai Layanan Administrasi Umum Kerumahtangaan

5.6.2.1.1 U1.1: Unsur Permintaan Jamuan/*Snack*/Konsumsi

Kepuasan responden terhadap permintaan jamuan/*snack*/konsumsi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.403**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai permintaan jamuan/*snack*/konsumsi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Permintaan Jamuan/*Snack*/Konsumsi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,30%
Puas	70,97%



Sangat Puas	26,73%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Permintaan Jamuan/*Snack*/Konsumsi

No	Alasan	Persentase
1.	Terkadang snack yang diberikan pagi hari, mudah basi	0.65%
2.	Snack untuk RPH untuk para PP kadang tidak disediakan. OB yang bantu RPH harusnya jangan 1 orang sebaiknya ditambah lagi	0.65%
3.	Kurang variasi makanan	0.65%
4.	Quaility control utk jamuan hakim masih minim	0.65%
5.	Tidak banyak terlibat jadi tidak tahu	0.65%
Total		2,30%

5.6.2.1.2 U1.2: Unsur Peminjaman Kendaraan Operasional

Kepuasan responden terhadap peminjaman kendaraan operasional mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.390**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai peminjaman kendaraan operasional beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Peminjaman Kendaraan Operasional

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,92%
Puas	77,42%
Sangat Puas	21,66%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Peminjaman Kendaraan Operasional



No	Alasan	Persentase
1.	Sangat jarang menggunakan fasilitas peminjaman kendaraan operasional	0,46%
2.	Tidak pernah memanfaatkan fasilitas operasional	0,46%
TOTAL		0,92%

5.6.2.1.3 U1.3: Unsur Pelayanan Petugas *Housekeeping*

Kepuasan responden terhadap pelayanan petugas *housekeeping* mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.387**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan petugas *housekeeping* beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Petugas *Housekeeping*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,38%
Puas	78,34%
Sangat Puas	20,28%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan Petugas *Housekeeping*

No	Alasan	Persentase
1.	Terkadang susah dicari kalau pas membutuhkan tenaganya	0,46%
2.	Banyak yang harus di evaluasi lagi terkait kebersihan, baik itu kebersihan ruang kerja, gedung, dll, serta manner, attitude, kerajinan, dll	0,46%
3.	Pada beberapa lantai terkadang tidak standby, dan apabila sakit/tidak masuk supervisor manajemen building lama untuk memberikan penggantinya	0,46%
Total		1,38%



5.6.2.1.4 U1.4: Unsur Kebersihan Gedung Kantor

Kepuasan responden terhadap kebersihan gedung kantor mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kebersihan gedung kantor beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Gedung Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	6,45%
Puas	73,27%
Sangat Puas	20,28%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kebersihan Gedung Kantor

No	Alasan	Persentase
1.	Kebersihan meja kerja lantai ruangan, B1, B2 kurang maksimal 5	2,30%
2.	Toilet kurang terjaga kebersihan dan keharumannya 6	2,76%
3.	Masih banyak yang merokok didalam gedung dan tidak dibersihkan, terutama di tangga darurat 2	0,92%
4.	Tidak adanya pembersihan dengan disinfctan secara rutin dengan jadwal yang tersusun 1	0,46%
Total		6,45%

5.6.2.1.5 U1.5: Unsur Pengelolaan Kendaraan Jemputan

Kepuasan responden terhadap pengelolaan kendaraan jemputan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.360**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pengelolaan kendaraan jemputan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.6.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengelolaan Kendaraan Jemputan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,92%
Kurang Puas	3,69%
Puas	74,65%
Sangat Puas	20,74%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pengelolaan Kendaraan Jemputan

No	Alasan	Persentase
1.	Drivernya harus di tata lagi dan manner driver harus lebih diperhatikan dan di bina lagi agar punya manner dan skill yang baik	0,46%
2.	Kiranya rutin untuk dilakukan pemeliharaan kendaraan dan disemprot disinfektan	0,92%
3.	Fasilitas layanan kendaraan jemputan belum merata	2,76%
4.	Kalau kebetulan sopir jemputan sedang berhalangan atau cuti, tidak ada sopir pengganti	0,46%
TOTAL		4,61%

5.6.2.1.6 U1.6: Unsur Pemeliharaan Gedung Kantor dan Rumah Negara

Kepuasan responden terhadap pemeliharaan gedung kantor dan rumah negara mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.358**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pemeliharaan gedung kantor dan rumah negara beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pemeliharaan Gedung Kantor dan Rumah Negara

Kategori	Persentase
----------	------------



Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,69%
Puas	79,26%
Sangat Puas	17,05%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pemeliharaan Gedung Kantor dan Rumah Negara

No	Alasan	Persentase
1.	Masih sering menemukan area-area tangga darurat yang beraroma rokok dan kotor	0,92%
2.	Lantai aula, sofa aula medan merdeka barat, serta pojok digital jarang dibersihkan. AC tidak menyala di bagian ruang tunggu sofa dekat resepsionis di aula medan merdeka barat	0,92%
3.	Ada beberapa titik di area rumah negara yang tidak tersentuh sehingga tampak kotor, Rumput rumah dinas juga jadwalnya harus di tetapkan tiap bulan jangan mendasarkan pada panjang pendek rumput	0,46%
4.	perlu diperhatikan penggunaan gedung negara dan fasilitasnya oleh pihak luar yang tidak mengikuti aturan seperti membuang sampah sembarangan, tidak melakukan social distancing, dsb.	0,46%
5.	Mess belakang komplek tidak terawat dengan baik	0,46%
6.	perawatan gedung masih bisa ditingkatkan, misalnya pemanfaatan ruang-ruang hijau, pengurangan konsumsi energi yang berlebihan	0,46%
Total		3,69%

5.6.2.1.7 U1.7: Unsur Pemeliharaan Kendaraan Dinas

Kepuasan responden terhadap pemeliharaan kendaraan dinas mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.342**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pemeliharaan kendaraan dinas beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pemeliharaan Kendaraan Dinas



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,92%
Kurang Puas	2,76%
Puas	80,65%
Sangat Puas	15,67%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pemeliharaan Kendaraan Dinas

No	Alasan	Persentase
1.	Kendaraan kurang pemeriksaan dan service berkala 3	1,38%
2.	Banyak kendaraan dinas untuk eselon 3 dan pejabat fungsional setara eselon 3 yang sudah tidak layak 1	0,46%
	bagian ekterior dan interior kendaraan operasional masih terlihat kotor 2	0,92%
	Byk kendaraan dinas yang sdh tidak berfungsi dan butuh peremajaan tetapi dibiarkan dan tindaklanjut nya sangat lama 2	0,92%
Total		3,68%

5.6.2.1.8 Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan administrasi umum kerumahtanggaan, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan administrasi umum kerumahtanggaan di Biro Umum Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.6.18 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan

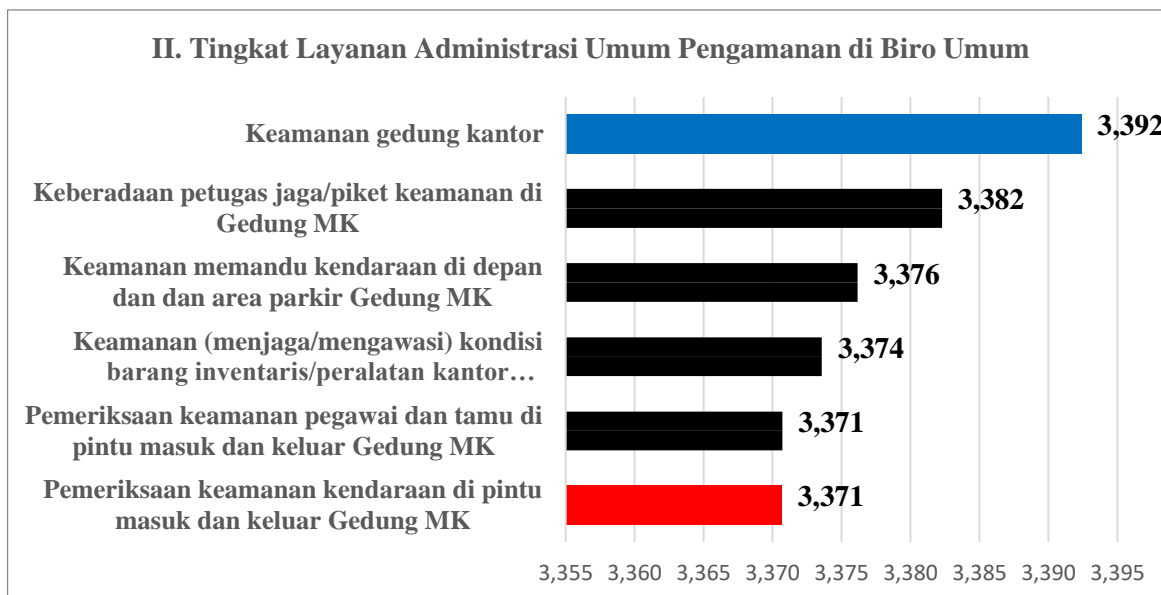
No	Saran Responden	Persentase
1.	Terdapat beberapa interior di Gedung 2 yang sudah lama sehingga menimbulkan ketidaknyamanan, salah satunya adalah tidak ada jendela dan karpet yg sudah lama sehingga ruangan terasa lembab.	0,46%



2.	Sofa/kursi untuk para narasumber kegiatan kantor, misal FGD bisa diadakan dengan yang lebih bagus lagi, karena kursi yang saat ini ada terlihat gak bagus.	0,46%
3.	lebih ditingkatkan terkait merespon permintaan pasilitas yang ada di biro umum	0,46%
4.	Petugas housekeeping diberikan SOP pekerjaan yang jelas dan harus ada pengawasan	0,46%
5.	Kebersihan ruangan dan toilet setiap lantai perlu ditingkatkan, terutama lantai yang banyak pegawainya	0,46%
6.	perlu menambah trayek jemputan /jemputan ke arah dekat rumah pegawai /ada perubahan rute terdekat	0,46%
7.	Peningkatan kapasitas SDM Biro Umum dan petugas housekeeping 2	0,46%
8.	Perlu dibangun aplikasi terkait permintaan jamuan/snack/konsumsi dan peminjaman kendaraan operasional	0,46%
9.	Melakukan Monev secara berkala terkait Kebersihan Gedung kantor dan Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara	0,46%
10.	Pelayanan parkir lebih ditingkatkan	0,46%
Total		4,60%

5.6.2.2 Layanan Administrasi Umum Pengamanan

Penilaian Layanan Administrasi Umum Biro Umum juga terdapat terdapat Layanan Administrasi Umum Pengamanan. Secara keseluruhan layanan administrasi umum pengamanan sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.378** Unsur yang terendah adalah unsur Keamanan (menjaga/mengawasi) kondisi barang inventaris/peralatan kantor (Barang Milik Negara) dan ketertiban lingkungan di dalam dan luar gedung, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.



Gambar 5.6.3 Grafik Nilai Layanan Administrasi Umum Pengamanan

5.6.2.2.1 U2.1: Unsur Keamanan Gedung Kantor

Kepuasan responden terhadap keamanan gedung kantor mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.392**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keamanan gedung kantor beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.19 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keamanan Gedung Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,92%
Puas	77,42%
Sangat Puas	21,66%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 0,92% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap keamanan gedung kantor dengan alasan tangga darurat masih dapat diakses oleh pegawai/orang luar Mahkamah Konstitusi.



5.6.2.2.2 U2.2: Unsur Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan

Kepuasan responden terhadap keberadaan petugas jaga/piket keamanan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.382**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keberadaan petugas jaga/piket keamanan di gedung Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,84%
Puas	77,42%
Sangat Puas	20,74%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan

No	Alasan	Persentase
1.	Sering terlihat lebih banyak main hp dan acuh kepada staff/ pegawai	1,38%
2.	Petugas kurang tanggap untuk memfilter tamu terutama yang dibawa pimpinan MK, sehingga terkesan tebang pilih dan tidak ketat untuk menjalankan proses terkait COVID-19. (Tamu pimpinan jarang swab antigen)	0,46%
TOTAL		1,84%

5.6.2.2.3 U2.3: Unsur Keamanan Memandu Kendaraan

Kepuasan responden terhadap keamanan memandu kendaraan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.376**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keamanan memandu kendaraan di depan dan di area parkir gedung Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.22 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keamanan Memandu Kendaraan



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,46%
Kurang Puas	0,92%
Puas	79,26%
Sangat Puas	19,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Keamanan Memandu Kendaraan

No	Alasan	Persentase
1.	Terkait pengaturan parkir di basement B2 perlu dibatasi jumlah mobil tiap individu. Karena ada beberapa pegawai yang menitipkan mobilnya di kantor (menginap). Perlu ada petugas yang mengarahkan parkir di bawah mengingat banyak kejadian pegawai yang parkir sesuka hati sehingga menyebabkan parkiran di B2 menjadi sempit dan kadang direm tangan sehingga menyulitkan untuk menggeser kendaraannya jika ada yang ingin keluar.	0,46%
2.	Basemen 2 jarang ada petugas, sehingga pegawai harus mendorong mobil yang parkir paralel sendiri	0,92%
Total		1,38%

5.6.2.2.4 U2.4: Unsur Keamanan Kondisi Barang Milik Negara (BMN) & Ketertiban Lingkungan

Kepuasan responden terhadap keamanan kondisi Barang Milik Negara (BMN) & ketertiban lingkungan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.374** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keamanan kondisi Barang Milik Negara (BMN) & ketertiban lingkungan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.24 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keamanan Kondisi Barang Milik Negara & Ketertiban Lingkungan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kurang Puas	1,84%
Puas	79,72%
Sangat Puas	18,43%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 1,84% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap keamanan kondisi Barang Milik Negara (BMN) & ketertiban lingkungan dengan alasan Petugas jaga sering kali terlihat sibuk bermain telepon genggam saat bertugas. Dapat dibandingkan dengan petugas keamanan di bank/pusat perbelanjaan.

5.6.2.2.5 U2.5: Unsur Pemeriksaan Keamanan Pegawai dan Tamu

Kepuasan responden terhadap pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.71** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu di pintu masuk dan keluar gedung Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.25 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pemeriksaan Keamanan Pegawai dan Tamu

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,24%
Puas	77,31%
Sangat Puas	19,44%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3,24% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu dengan alasan keamanan gedung kurang ketat, masih banyak masyarakat umum keluar masuk gedung

5.6.2.2.6 U2.6: Unsur Pemeriksaan Keamanan Kendaraan

Kepuasan responden terhadap pemeriksaan keamanan kendaraan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.371**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden



mengenai pemeriksaan keamanan kendaraan di pintu masuk dan keluar gedung Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.26 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pemeriksaan Keamanan Kendaraan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,84%
Puas	81,11%
Sangat Puas	17,05%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.27 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pemeriksaan Keamanan Kendaraan

No	Alasan	Persentase
1.	Kadang tidak dilakukan pemeriksaan karena pemilik kendaraan sudah mengenal pengemudi kendaraan 1	0,46%
2.	pemeriksaan kendaraan sudah jarang dilakukan sejak pandemic	0,92%
3.	Tidak melakukan pemeriksaan pada bagian bawah mobil dan dalam mobil baik pegawai maupun non pegawai (risikan bila ada yang bawa bom mobil dan/atau barang-barang berbahaya lainnya) 1	0,46%
Total		1,84%

5.6.2.2.7 Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Pengamanan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan administrasi umum pengamanan, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan administrasi umum pengamanan di Biro Umum Mahkamah Konstitusi.

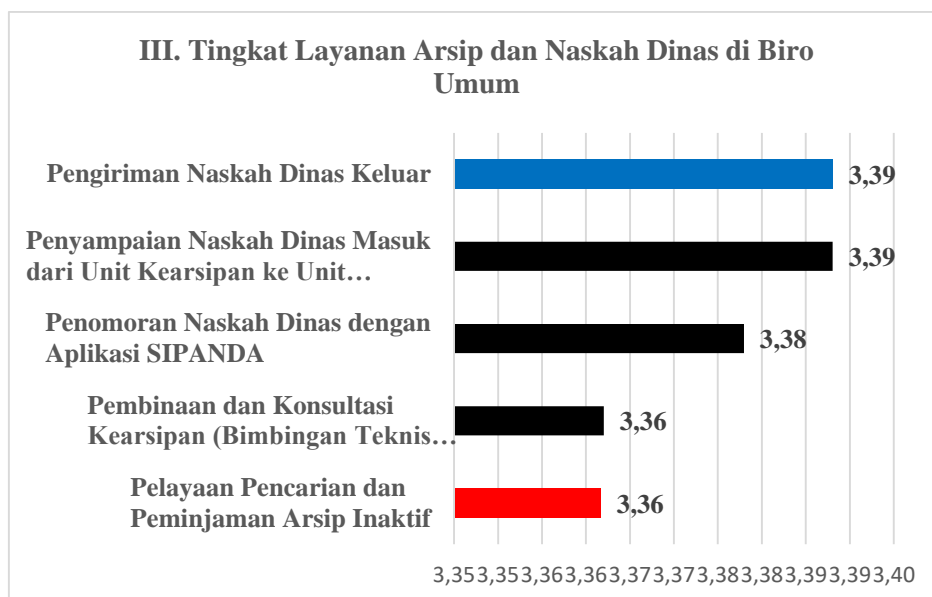
Tabel 5.6.28 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Pengamanan



No	Saran Responden	Persentase
1.	Pengamanan bagi tamu dari luar MK agar pengamanan tetap menyampaikan proses ketika memasuki gedung MK	0,46%
2.	Perlu ditingkatkan pengamanan kendaraan dan orang yang masuk dan keluar gedung MK	0,46%
3.	Diadakan diklat utk meningkatkan kemampuan (Fisik dan Pelayanan) satuan keamanan di MK	0,46%
4.	Pelayanan security pada Komplek Perumahan MK kurang memuaskan, karena jika saya ingin masuk ke area perumahan dari jalan raya, para security duduk2 saja, tidak berinisiatif memberhentikan kendaraan yang berlalu lalang di jalan raya agar kendaraan saya bisa masuk ke dalam perumahan.	0,46%
5.	Petugas keamanan (satpam) bisa di tugaskan setiap saat untuk memandu keluar masuk mobil dan memandu pegawai yang akan menyebrang jalan	0,46%
6.	Perlu dipertimbangkan perluasan gedung parkir dan pembangunan skybridge diantara gedung 1 dan gedung 2.	0,46%
7.	Untuk petugas keamanan dan OB serta houskepping agar di rolling tiap tahun agar mereka tidak jenuh berada di tempat yang sama selama lebih dari 2 tahun. agar mereka juga dapat pengalaman, jenjang karir juga harus jelas.	0,46%
8.	Usahakan ada pelatihan pengamanan seperti APAR, situasi darurat, dll yg bersifat pengamanan gedung dan pekerja serta hakim... pastikan semua personil memiliki persyaratan yg standar/cukup	0,46%
Total		3,68%

5.6.2.3 Layanan Arsip dan Naskah Dinas

Penilaian Layanan Administrasi Umum Biro Umum juga terdapat terdapat Layanan Arsip dan Naskah Dinas. Secara keseluruhan layanan arsip dan naskah dinas sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.376**. Unsur yang terendah adalah unsur pelayanan pencairan dan peminjaman arsip inaktif, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.



Gambar 5.6.4 Grafik Nilai Layanan Arsip dan Naskah Dinas

5.6.2.3.1 U3.1: Unsur Pengiriman Naskah Dinas Keluar

Kepuasan responden terhadap pengiriman naskah dinas keluar mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pengiriman naskah dinas keluar beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.29 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengiriman Naskah Dinas Keluar

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,38%
Puas	77,42%
Sangat Puas	21,20%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 1,38% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap pengiriman naskah dinas keluar, namun responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.



5.6.2.3.2 U3.2: Unsur Penyampaian Naskah Dinas Masuk

Kepuasan responden terhadap penyampaian naskah dinas masuk mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai penyampaian naskah dinas masuk dari Unit Kearsipan ke Unit Pengolahan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.30 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penyampaian Naskah Dinas Masuk

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,39%
Puas	81,94%
Sangat Puas	16,67%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.31 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Penyampaian Naskah Dinas Masuk

No	Alasan	Persentase
1.	Kadang amplop tidak discan jadi alamat surat balasan tidak diketahui. sering banget scan pake camscanner. camscanner itu kan foto pake kamera hape terus jadi PDF, ya semestinya di scan pake alat scan yang patut jadi hasil scan bagus bersih jelas.	1,39%
Total		1,39%

5.6.2.3.3 U3.3: Unsur Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA

Kepuasan responden terhadap penomoran naskah dinas dengan aplikasi Sistem Informasi Pendapatan Daerah (SIPANDA) mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,38**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai penomoran naskah dinas dengan aplikasi Sistem Informasi Pendapatan Daerah (SIPANDA) beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.32 Persentase Persepsi Responden



Terhadap Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,23%
Puas	76,50%
Sangat Puas	20,28%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.33 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA

No	Alasan	Persentase
1.	Perlu ada sosialisasi sipanda untuk seluruh pegawai karena tidak semua familiar dgn aplikasi tersebut	1,38%
2.	Ada beberapa Nomor SK di Aplikasi dan Nomor SK di dalam kertas berbeda	1,38%
3.	Belum bisa 'membaca' nomor mundur yang sudah digunakan secara sempurna	0,46%
Total		3,23%

5.6.2.3.4 U3.4: Unsur Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan

Kepuasan responden terhadap pembinaan dan konsultasi kearsipan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pembinaan dan konsultasi kearsipan (bimbingan teknis kearsipan, pendampingan pemindahan arsip, konsultasi tata naskah dan kearsipan, pelayanan konsultasi SIKD dan SIPANDA).

Tabel 5.6.34 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,17%
Puas	78,24%
Sangat Puas	17,59%



TOTAL	100,00%
--------------	----------------

Tabel 5.6.35 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan

No	Alasan	Persentase
1.	Perlu diadakan sosialisasi jika ada pengembangan SIKD	1,84%
2.	Belum pernah ada pendampingan dari orang kearsipan selain dalam rangka pemindahan arsip, terutama dalam proses digitalisasi arsip dari arsip fisik ke bentuk digital. selama ini mengelola arsip hanya dilakukan oleh sendiri	1,84%
3.	Dokumen arsip/tata naskah kepaniteraaran belum jelas pengkodeannya 1	0,46%
Total		4,17%

5.6.2.3.5 U4.5: Unsur Pelayanan dan Peminjaman Arsip Inaktif

Kepuasan responden terhadap pelayanan dan peminjaman arsip inaktif mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan dan peminjaman arsip inaktif.

Tabel 5.6.36 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan dan Peminjaman Arsip Inaktif

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,46%
Kurang Puas	1,39%
Puas	81,48%
Sangat Puas	16,67%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.37 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelayanan dan Peminjaman Arsip Inaktif

No	Alasan	Persentase
1.	Belum pernah dapat sosialisasinya dan SOP peminjamannya tidak diketahui	1,38%



2.	Biasanya saya sudah punya rekap sendiri	0,46%
Total		1,86%

5.6.2.3.6 Opini Responden Terhadap Layanan Arsip dan Naskah Dinas

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan arsip dan naskah dinas, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan arsip dan naskah dinas di Biro Umum Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.6.38 Saran Responden Terhadap Layanan Arsip dan Naskah Dinas

No	Saran Responden	Persentase
1.	Perlu diadakan sosialisasi terkait arsip bagi pegawai MK	0,46%
2.	Mungkin bisa meminimalisir eror dan respon sisd yang agak lama	0,46%
3.	Akses internet SIKD perlu ditingkatkan untuk mempercepat pelaksanaan pekerjaan	0,46%
4.	Aplikasi sisd sudah sangat baik, mudah diaplikasikan dan sangat membantu kinerja pegawai. Agar selalu dicarikan inovasinya utk fitur2 yang ada di sisd	0,46%
5.	Alamat pengirim yang tercantum pda amplop surat (khusus surat dari masyarakat/surat pengaduan), mohon dimuat juga dalam SIKD untuk memudahkan bagi unit yang mendapat disposisi untuk menjawab surat dimaksud	0,46%
6.	Lebih sering untuk memberikan pelatihan kepada pegawai tentang arsip digital maupun konvensional secara langsung kepada pegawai. tidak melalui bimtek atau diklat	0,46%
7.	Saat minutasi agar teman-teman arsiparis turun gunung ke lantai 7 untuk membantu PP jangan menunggu	0,46%
8.	Perlu sosialisasi yang masif terkait penomoran naskah. Karena masih ada unit yang belum mengerti klasifikasinya.	0,46%
9.	Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan (Bimbingan Teknis Kearsipan, Pendampingan Pemandahan Arsip, Konsultasi Tata Naskah dan Kearsipan, Pelayanan Konsultasi SIKD dan SIPANDA) dilakukan secara berkala	0,46%
10.	Rutinkan pemusnahan atau labeling arsip di organisasi	0,46%
11.	Penataan arsip digitalisasi unit kerja harus diperhatikan oleh arsiparis	0,46%

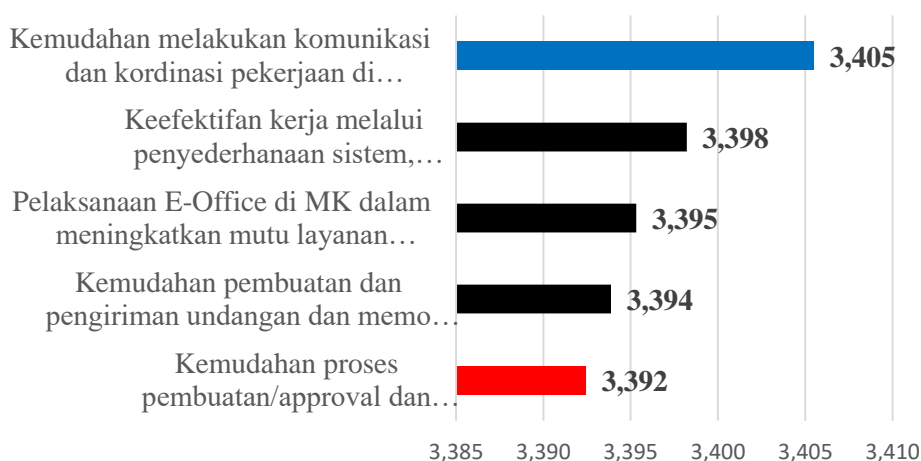


No	Saran Responden	Persentase
	Total	5.06%

5.6.2.4 Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA)

Penilaian Layanan Administrasi Umum Biro Umum juga terdapat terdapat layanan penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA). Secara keseluruhan layanan layanan penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA) sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3,397**. Unsur yang terendah adalah unsur kemudahan melakukan komunikasi dan kodinasi pekerjaan di internal MK melalui E-Office, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.

IV. Tingkat Layanan Penerapan E-Office (SIKD dan SIPANDA)



Gambar 5.6.5 Grafik Nilai Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA)

5.6.2.4.1 U4.1: Unsur Kemudahan Komunikasi dan Koordinasi Pekerjaan

Kepuasan responden terhadap kemudahan komunikasi dan koordinasi pekerjaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,405**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan komunikasi dan koordinasi pekerjaan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.39 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Komunikasi dan Koordinasi Pekerjaan

Kategori	Persentase
----------	------------



Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,69%
Puas	69,59%
Sangat Puas	26,73%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.40 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemudahan Komunikasi dan Koordinasi Pekerjaan

No	Alasan	Persentase
1.	Sebenarnya mudah-mudah saja pake aplikasi tapi manusianya yang gak mudah	0,92%
2.	Selama pandemi COVID-19 sejak tahun 2020, kami tidak disupport dengan sarpras untuk berkerja dari rumah seperti kebutuhan printer dan scanner, sehingga hanya bermodalkan laptop sendiri untuk bekerja. Sehingga kiranya perlu pertimbangan ada unit-unit kerja yang membutuhkan sarpras dimaksud karena dokumen kerjanya harus diupload di laman website MK (contoh: Permohonan Awal, Permohonan Registrasi dan Perbaikan Permohonan)	0,46%
3.	Akses server seringkali lambat	0,92%
4.	Dalam penggunaan kedinasan dirasakan agak rumit	1,38%
	Total	3,69%

5.6.2.4.2 U4.2: Unsur Keefektifan Kerja melalui Penyederhanaan Sistem

Kepuasan responden terhadap keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.398**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.41 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keefektifan Kerja melalui Penyederhanaan Sistem



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,38%
Puas	75,58%
Sangat Puas	23,04%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.42 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Keefektifan Kerja melalui Penyederhanaan Sistem

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak merasakan manfaatnya	0,46%
2.	Bila para Pimpinan hanya melihat dari kecepatan seseorang bekerja berdasarkan dari SIKD saja, maka hal demikian tidak adil bagi orang-orang yang bekerja sesuai SKP karena tidak semua unit kerja bersentuhan tiap saat tiap jam dan tiap menitnya dengan SIKD, sehingga perlu ada mekanisme yang terukur untuk menilai performance seorang pekerja tidak semata-mata hanya dari pengecekan SIKD saja	0,92%
Total		1,38%

5.6.2.4.3 U4.3: Unsur Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.395**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.43 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kurang Puas	2,30%
Puas	74,65%
Sangat Puas	23,04%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.44 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak semua jenis pekerjaan bisa dilaksanakan dengan e-office, perlu kiranya ada penyesuaian/up to date dengan kebutuhan masing-masing unit kerja. Terutama di Biro HAK dan Kepaniteraan untuk kelancaran penerimaan berkas perkara hingga minutasi perkara	1,38%
2.	Tidak tahu ada e-office	0,92%
Total		2,30%

5.6.2.4.4 U4.4: Unsur Kemudahan Pembuatan dan Pengiriman Undangan

Kepuasan responden terhadap kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3.394** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.45 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Pembuatan dan Pengiriman Undangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,78%
Puas	74,54%
Sangat Puas	22,69%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.6.46 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemudahan Pembuatan dan Pengiriman Undangan

No	Alasan	Persentase
1.	Belum bisa mencari surat berdasarkan nama pengirim, mis: asal surat dari Analis Hukum (Aditya Yuniarti), masih belum bisa mencari surat dengan keyword "Adita Yuniarti". terkadang nomor surat tidak muncul pada laman SIKD namun saat nota dinas dibuka tertera nomor surat.	0,46%
2.	Seringkali format surat atau nota dinas berubah (jadi berantakan) setelah dimasukkan ke SIKD	0,92%
3.	Masih belum paham atau rumit	1,38%
Total		2,78%

5.6.2.4.5 U4.5: Unsur Kemudahan Proses Approval dan Pengiriman Surat

Kepuasan responden terhadap kemudahan proses approval dan pengiriman surat mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3.392** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan proses approval dan pengiriman surat beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.47 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Proses Approval dan Pengiriman Surat

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,78%
Puas	73,61%
Sangat Puas	23,61%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.48 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap



Kemudahan Proses Approval dan Pengiriman Surat

No	Alasan	Persentase
1.	Penandatanganan surat dengan isi serupa dan penandatanganan yang sama masih harus 'dinaikkan' satu per satu. Apabila terdapat ide yang lebih baik di kemudian hari, akan sangat diapresiasi. Terima kasih, Teman-teman	0,46%
2.	File upload seringkali berantakan berbeda dengan yang file word	0,92%
3.	Masih belum paham atau rumit	1,38%
Total		2,78%

5.6.2.4.6 T4.1: Aplikasi Sistem Informasi Penomoran Naskah Dinas (SIPANDA)

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pengalaman aplikasi Sistem Informasi Penomoran Naskah Dinas (SIPANDA) oleh responden.

Tabel 5.6.49 Persentase Persepsi Responden Terhadap Aplikasi SIPANDA

Kategori	Persentase
Ya, Pernah	71,63%
Tidak Pernah	28,37%
TOTAL	100,00%

5.6.2.4.7 T4.2: Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pengalaman aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) oleh responden.

Tabel 5.6.50 Persentase Persepsi Responden Terhadap Aplikasi SIKD

Kategori	Persentase
Ya, Pernah	71,96%
Tidak Pernah	28,04%
TOTAL	100,00%



5.6.2.4.8 Opini Responden Terhadap Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA)

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA), maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan.

Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA) di Biro Umum Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.6.51 Saran Responden Terhadap Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA)

No	Saran Responden	Persentase
1.	Respon time SIKD agar tidak dihitung di luar jam kerja atau hari libur	0,46%
2.	Semoga optimalisasi kinerja Aplikasi dan penggunaan bisa lebih baik lagi	0,46%
3.	Terus memberikan Layanan Penerapan E-Office terbaik	0,46%
4.	Pengembangan fitur yang dapat mempermudah dalam menggunakan aplikasi e office	0,46%
5.	Sudah bagus, selalu meng up grade aplikasi sesuai dengan kemajuan teknologi	0,46%
6.	Perlu disinergikan penggunaan aplikasi antar biro agar terintegrasi. misal, e-kin, skp, dan apps,mkri.id integrated pula dengan e-kinerja	0,92%
7.	Dari seluruh aplikasi E-Office yg sdh ada, seharusnya antara satu aplikasi dengan aplikasi yang lain sdh terkoneksi dan terintegrasi sehingga tidak perlu berulang-ulang mengisi dan menginput data yang sama di aplikasi yang berbeda-beda. jadi satu aplikasi induk (core) yang didalamnya berisi data pegawai, kinerja, hasil kerja, rekap kehadiran, daftar gaji. perlu aplikasi one gate system seperti aplikasi yang sedang dikembangkan oleh BKN saat ini.	0,46%
8.	Melakukan Monev secara berkala terkait dengan penerapan e-office di MK	0,46%
Total		4,41%

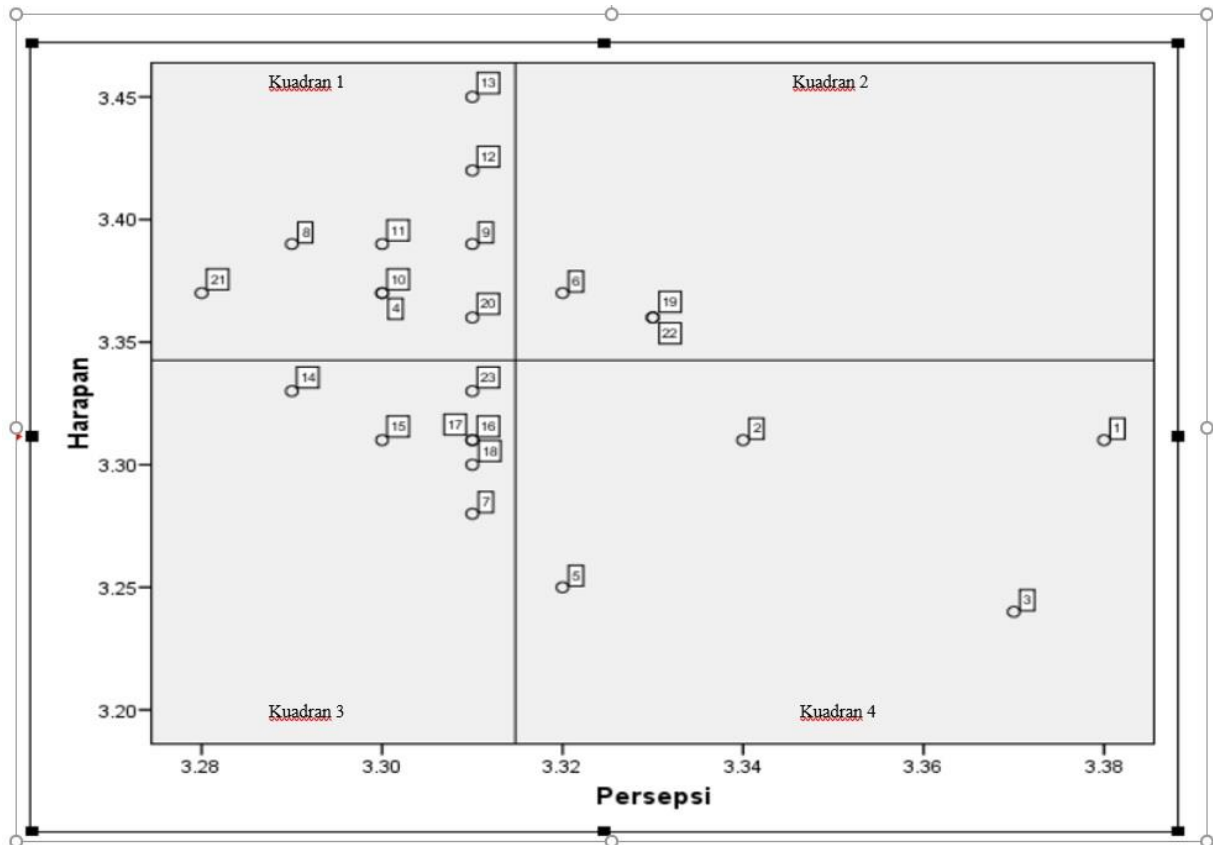
5.6.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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

Gambar 5.6.6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum Biro Umum





Tabel 5.6.52 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
<p>Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)</p>	<p>U4: 1.4 Kebersihan gedung kantor U8: 2.1 Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK U9: 2.2 Pemeriksaan keamanan kendaraan U10: 2.3 Keamanan memandu kendaraan di depan dan dan area parkir Gedung MK U11: 2.4 Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu U12: 2.5 Keamanan kondisi barang inventaris/peralatan kantor (BMN) dan ketertiban lingkungan U13: 2.6 Keamanan gedung kantor U20: 4.2 Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan dan memo dinas melalui E-Office U21: 4.3 Kemudahan proses pembuatan/approval dan pengiriman surat pada aplikasi E-Office</p>
<p>Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</p>	<p>U6: 1.6 Pelayanan petugas houskeeping U19: 4.1 Kemudahan melakukan komunikasi dan kordinasi pekerjaan di internal MK melalui E-Office U22: 4.4 Keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem, prosedur, mekanisme dan kontrol kerja</p>
<p>Kuadran III (Prioritas Rendah)</p>	<p>U7: 1.7 Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara U14: 3.1 Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA U15: 3.2 Penyampaian Naskah Dinas Masuk dari Unit Kearsipan ke Unit Pengolahan U16: 3.3 Pengiriman Naskah Dinas Keluar U17: 3.4 Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan (Bimbingan Teknis Kearsipan, Pendampingan Pindahan Arsip, Konsultasi Tata Naskah dan Kearsipan, Pelayanan Konsultasi SIKD dan SIPANDA) U18: 3.5 Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip Inaktif U23: 4.5 Pelaksanaan E-Office di MK dalam meningkatkan mutu layanan administrasi</p>



Kuadran	Variabel
Kuadran IV (Berlebihan)	U1: 1.1 Permintaan jamuan/snack/konsumsi U2: 1.2 Pengelolaan kendaraan jemputan U3: 1.3 Peminjaman kendaraan operasional U5: 1.5 Pemeliharaan kendaraan dinas

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pegawai. 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. Berdasarkan Tabel 5.6.52 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.6.53 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4: 1.4 Kebersihan gedung kantor	6. Kebersihan ruangan kerja kurang maksimal 7. Kebersihan lingkungan gedung terutama tangga darurat, basement 1 dan 2 kurang mendapat perhatian 8. Toilet kurang terjaga kebersihannya 9. Masih banyak yang merokok didalam gedung dan tidak dibersihkan, terutama di tangga darurat 10. Tidak adanya pembersihan dengan disinfctan secara rutin dengan jadwal yang tersusun
U8: 2.1 Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK	1. Seringkali petugas keamanan nongrong bersama di salah stu pos atau salah satu tempat 2. Petugas kurang tanggap untuk memfilter tamu terutama yang dibawa pimpinan MK, sehingga terkesan tebang pilih dan tidak ketat untuk menjalankan prokes terkait COVID-19. (Tamu pimpinan jarang swab antigen) 3. Sering melihat lebih banyak main hp dan acuh kepada staff/ pegawai
U9: 2.2 Pemeriksaan keamanan kendaraan	1. Kadang tidak dilakukan karena pemilik kendaraan sudah mengenal pengemudi kendaraan 2. Pemeriksaan kendaraan sudah jarang dilakukan sejak



Unsur	Faktor Penyebab
	<p>pandemic</p> <p>3. Tidak melakukan pemeriksaan pada bagian bawah mobil dan dalam mobil baik pegawai maupun non pegawai (risikan bila ada yang bawa bom mobil dan/atau barang-barang berbahaya lainnya)</p>
<p>U10: 2.3 Keamanan memandu kendaraan di depan dan dan area parkir Gedung MK</p>	<p>1. Terkait pengaturan parkir di basement B2 perlu dibatasi jumlah mobil tiap individu. Karena ada beberapa pegawai yang menitipkan mobilnya di kantor (menginap). Perlu ada petugas yang mengarahkan parkir di bawah mengingat banyak kejadian pegawai yang parkir sesuka hati sehingga menyebabkan parkir di B2 menjadi sempit dan kadang direm tangan sehingga menyulitkan untuk menggeser kendaraannya jika ada yang ingin keluar.</p> <p>2. Basemen 2 jarang ada petugas, sehingga pegawai harus mendorong mobil yang parkir paralel sendiri</p>
<p>U11: 2.4 Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu</p>	<p>1. Tidak dilakukan pemeriksaan di pintu masuk dan keluar gedung</p> <p>2. Beberapa kali mendapatkan tamu yg tidak terdeteksi dan terkawal dengan baik dan bisa masuk gedung MK dengan sangat longgar</p> <p>3. Pernah kedapatan wartawan "tidak jelas" masuk ke gedung MK</p> <p>4. Mesin X-ray kadang berfungsi/kadang tidak</p>
<p>U12: 2.5 Keamanan kondisi barang inventaris/peralatan kantor (BMN) dan ketertiban lingkungan</p>	<p>1. Tidak ada pemeriksaan berkala terkait keberadaan BMN yang menjadi tanggung jawab unit kerja</p> <p>2. BMN banyak berserakan di B-2 sehingga membuat ruangan parkir menjadi semakin sempit</p>
<p>U13: 2.6 Keamanan gedung kantor</p>	<p>1. Seringkali Petugas Pengamanan malah main HP saat bertugas</p> <p>2. Petugas terkadang tidak standby di lobby medan merdeka barat bila sudah magrib, sedangkan petugas masih berkerja</p>
<p>U20: 4.2 Kemudahan pembuatan</p>	<p>1. Belum bisa mencari surat berdasarkan nama pengirim,</p>



Unsur	Faktor Penyebab
dan pengiriman undangan dan memo dinas melalui E-Office	<p>misal: asal surat dari Analis Hukum (Aditya Yuniarti), masih belum bisa mencari surat dengan keyword "Aditya Yuniarti". terkadang nomor surat tidak muncul pada laman SIKD namun saat nota dinas dibuka tertera nomor surat.</p> <p>2. seringkali format surat atau nota dinas berubah (jadi berantakan) setelah dimasukkan ke SIKD</p>
U21: 4.3 Kemudahan proses pembuatan/approval dan pengiriman surat pada aplikasi E-Office	<p>Penandatanganan surat dengan isi serupa dan penandatanganan yang sama masih harus 'dinaikkan' satu per satu. Apabila terdapat ide yang lebih baik di kemudian hari, akan sangat diapresiasi.</p> <p>file upload seringkali berantakan berbeda dengan yang file word</p>

5.6.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Umum Mahkamah Konstitusi, periode Tahun 2021, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.6.54 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,381
2.	Nilai IKM konversi	84.514
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	<p>1.1 Permintaan jamuan/snack/konsumsi</p> <p>1.3 Peminjaman kendaraan operasional</p> <p>1.2 Pengelolaan kendaraan jemputan</p>
5.	Unsur Terendah	<p>4.3 Kemudahan proses pembuatan/approval dan pengiriman surat pada aplikasi E-Office</p> <p>4.1 Kemudahan komunikasi dan kordinasi pekerjaan</p> <p>1.4 Kebersihan gedung kantor</p>



No.	Kesimpulan	Keterangan
6.	Prioritas Perbaikan	<p>U4: 1.4 Kebersihan gedung kantor</p> <p>U8: 2.1 Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK</p> <p>U9: 2.2 Pemeriksaan keamanan kendaraan</p> <p>U10: 2.3 Keamanan memandu kendaraan di depan dan dan area parkir Gedung MK</p> <p>U11: 2.4 Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu</p> <p>U12: 2.5 Keamanan kondisi barang inventaris/peralatan kantor (BMN) dan ketertiban lingkungan</p> <p>U13: 2.6 Keamanan gedung kantor</p> <p>U20: 4.2 Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan dan memo dinas melalui E-Office</p> <p>U21: 4.3 Kemudahan proses pembuatan/approval dan pengiriman surat pada aplikasi E-Office</p>

5.7 Layanan Pusat Teknologi Informasi dan Komputer

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer. 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 Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.7.1 Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer sebanyak 275 orang responden yang terdiri dari semua pegawai Mahkamah Konstitusi PNS dan PPNPN kecuali bagi pegawai PNS dan PPNPN dari unit kerja Pusat Teknologi Informasi dan Komputer tidak bisa menjadi responden untuk menilai unit kerjanya sendiri. Responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.



5.7.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,405** atau konversi IKM sebesar **85,117**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.7. 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 - 2,60	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

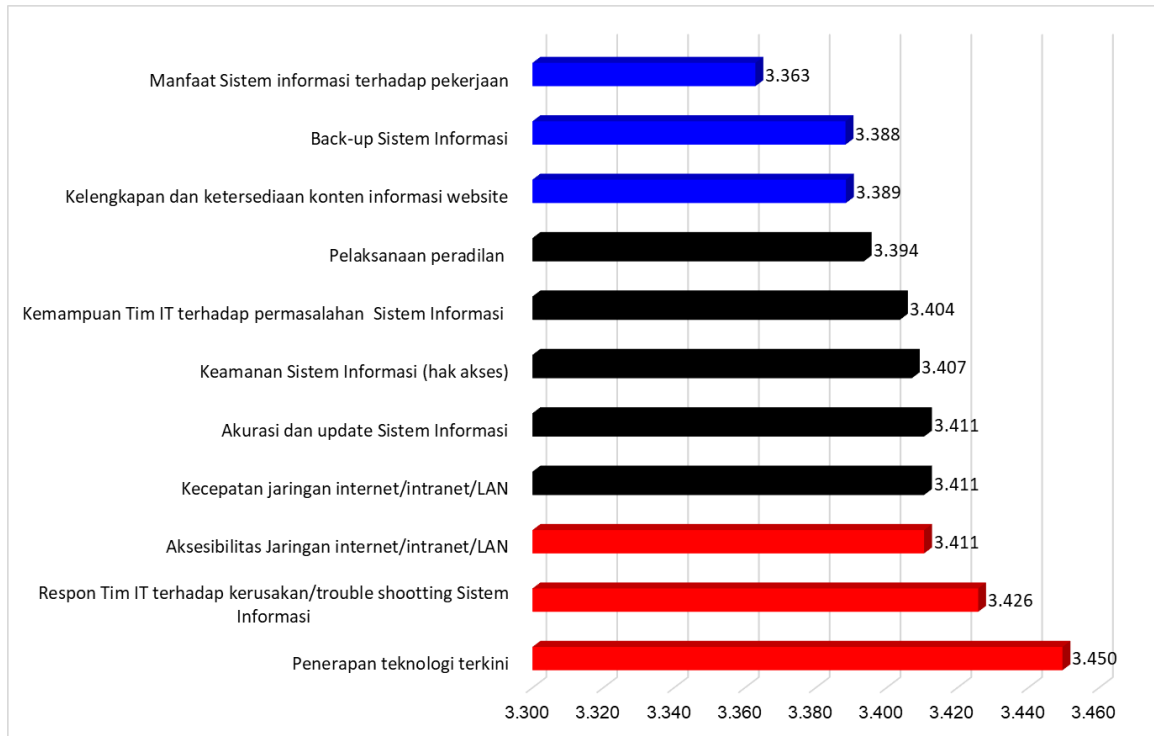
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pegawai, hal-hal 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 pegawai, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pegawai. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai.

Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer terdiri dari satu jenis layanan yakni Tingkat Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer.

Tabel 5.7.3 Nilai Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer.



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer		
1	Informasi konten <i>website</i>	3.389	Baik
2	Respon Tim IT terhadap kerusakan/ <i>trouble shooting</i> Sistem Informasi	3.426	Baik
3	Kemampuan Tim IT terhadap permasalahan Sistem Informasi	3.404	Baik
4	Keamanan Sistem Informasi (hak akses)	3.407	Baik
5	<i>Back-up</i> Sistem Informasi	3.388	Baik
6	Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses	3.411	Baik
7	Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN	3.411	Baik
8	Akurasi dan update Sistem Informasi	3.411	Baik
9	Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan	3.363	Baik
10	Penerapan teknologi terkini	3.450	Baik
11	Pelaksanaan peradilan MK	3.394	Baik
	Nilai Indeks	3.405	Baik
	Nilai Konversi	85.117	Baik



Gambar 5.7.1 Grafik Nilai Indeks

Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 1 aspek pelayanan terdapat 11 unsur pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur Penerapan teknologi Terkini dan nilai unsur terendah yakni unsur Manfaat Sistem Informasi Terhadap Pekerjaan. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.7.2.1 Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer

Penilaian Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer, secara keseluruhan sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.405**. Unsur yang terendah adalah Manfaat Sistem Informasi Terhadap Pekerjaan, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori baik.

5.7.2.1.1U1.1: Unsur Informasi konten *website*

Kepuasan responden terhadap Informasi konten *website* mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.389**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Informasi konten *website* beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.7.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Informasi konten *website*



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	3.01%
Puas	70.68%
Sangat Puas	26.32%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Informasi konten *website*

No	Alasan	Persentase
1.	Terlalu rumit harus di buat konten yang lebih sederhana dan menonjolkan tupoksi	0.30%
2.	Perlu dilengkapi terkait informasi risalah sidang	0.30%
3.	Jika kita mencari dalam mesin pencarian google, baik mencari Putusan MK ataupun peraturan perundang-undangan, maka bukan <i>website</i> MK yang muncul dalam daftar teratas	0.30%
4.	Terlalu banyak tampilan	0.30%
5.	sebaiknya <i>website</i> MK difasilitasi dengan <i>voice over</i> agar memudahkan semua kalangan memahami isi <i>website</i> MK	0.30%
6.	Ada beberapa informasi di <i>website</i> yang belum <i>update</i> . Dalam <i>website</i> MK juga tidak memuat informasi per-UU-an secara <i>update</i> , tidak terintegrasi dengan JDIH Pusat	0.30%
7.	Dalam <i>Website</i> MK terdapat informasi yang belum ter- <i>update</i> (seperti : profil hakim, masa jabatannya). Selain itu <i>website</i> MK belum menyajikan informasi peraturan per-UU-an yang <i>update</i> , terintegrasi dengan JDIH Pusat	0.30%
8.	Dalam <i>Website</i> MK terdapat informasi yang belum ter- <i>update</i> (seperti : profil hakim, masa jabatannya). Selain itu <i>website</i> MK belum menyajikan informasi peraturan per-UU-an yang <i>update</i> , terintegrasi dengan JDIH Pusat	0.30%
9.	Kurang ramah terhadap tuna netra, bila perlu ada tambahan fitur utk mengaktifkan <i>website</i> yang bisa berbicara sendiri seperti di <i>website</i> PN wates.	0.30%
10.	Informasi di dalam <i>website</i> ada yang tidak <i>update</i> (misal foto pada fitur	0.30%



No	Alasan	Persentase
	"Hakim" dan informasi periode jabatan pada profil hakim), selain itu informasi peraturan per-UU-an juga tidak update, belum terintegrasi sama JDIH Pusat	
11.	Informasi di <i>website</i> belum terupdate (informasi jabatan pada profil hakim tidak update, foto hakim pada fitur "Hakim" juga belum <i>update</i>). Selain itu informasi peraturan perUUan belum lengkap, belum terintegrasi dengan JDIH Pusat	0.30%
12.	Informasi di <i>website</i> tidak update (misal : pada periode jabatan di profil hakim yang belum <i>update</i> , foto di fitur "Hakim" yang belum tersaji hakim periode sekarang). Selain itu <i>website</i> MK juga belum menginformasikan peraturan per-UU yang <i>ter-update</i> dan terintegrasi dengan JDIH	0.30%
13.	Data dan informasi kurang update	0.30%
14.	Beberapa data yang ditampilkan perlu diperbaharui, misalnya terkait data pegawai yang terindikasi COVID-19 dan terkait arahan dari RPH mengenai kebijakan YM Hakim Konstitusi baik mengenai pelayanan publik dan/ataupun perkara di MK	0.30%
15.	Terlalu banyak di laman <i>home</i> -nya jadi membingungkan dan kurang efektif, prioritaskan saja yang penting khususnya terkait informasi perkara, tidak bisa satu <i>klik</i> saja sekarang terlalu banyak fitur yang tidak penting akibat memaksakan memasukkan program yang kurang prioritas	0.30%
16.	Informasi terlalu bertumpuk-tumpuk	0.30%
17.	Menu <i>case tracking</i> kurang <i>update</i>	0.30%
18.	Fiturnya berantakan, tidak <i>user friendly</i>	0.30%
Total		3,01%

5.7.2.1.2U1.2: Unsur Respon Tim IT Terhadap Kerusakan/*Trouble Shooting* Sistem Informasi

Kepuasan responden terhadap Respon Tim IT terhadap kerusakan/*trouble shooting* Sistem Informasi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.426**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.7.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kerusakan/*Trouble Shooting* Sistem Informasi



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.75%
Puas	68.42%
Sangat Puas	30.83%
TOTAL	100.00%

Tabel 5.7.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Respon Tim IT terhadap kerusakan/*trouble shooting* Sistem
Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Terkadang ada Tim IT yang tidak bisa menyelesaikan permasalahan yg ada, sehingga lama dalam proses penyelesaian permasalahan tersebut	0.09%
2.	Sehubungan dengan perlunya dukungan Tim IT terhadap input perkara di simpel.mkri.id oleh para <i>stakeholders</i> MK, maka perlu dibentuk Tim Piket terhadap dukungan pemanfaatan Pojok Digital dan apabila ada kerusakan di mesin NUPP. Kadangkala mesin NUPP dan Pojok Digital terlambat dihidupkan oleh Tim IT yang bertugas hari itu, sehingga berulang kali pula harus memanggil petugasnya	0.09%
3.	Disposisi belum bisa	0.09%
4.	Kurang fokus dalam penyelesaian tumpeng tindih pekerjaan	0.09%
5.	Kurang	0.09%
6.	Kemampuan tim IT kurang merata	0.09%
7.	Sudah bagus, namun masih perlu ditingkatkan lagi, mengingat perkembangan diluar sana sangat cepat. Salah satu contoh email mkri.id yang sering kurang mumpuni	0.09%
TOTAL		0.75%



5.7.2.1.3U1.3: Unsur Kemampuan Tim IT Terhadap Permasalahan Sistem Informasi

Kepuasan responden terhadap Kemampuan Tim IT Terhadap Permasalahan Sistem Informasi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.404**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kemampuan Tim IT Terhadap Permasalahan Sistem Informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.7.8 Persentase Persepsi Responden Kemampuan Tim IT Terhadap Permasalahan Sistem Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	2.26%
Puas	69.92%
Sangat Puas	27.82%
TOTAL	100.00%

Tabel 5.7.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemampuan Tim IT Terhadap Permasalahan Sistem Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	SIMPP untuk PUU masih terbatas, belum semua orang di kepaniteraan bisa mengakses	0.75%
2.	Sebaiknya ada pendampingan/anjuran dari Tim IT untuk melakukan perubahan <i>password</i> SIKD mengingat <i>password</i> diawal semua sama	0.75%
3.	<i>Install</i> sesuatu perlu bilang admin	0.75%
Total		2.26%

5.7.2.1.4U1.4: Unsur Keamanan Sistem Informasi (hak akses)

Kepuasan responden terhadap Keamanan Sistem Informasi (hak Akses) mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.407**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Keamanan Sistem Informasi (hak Akses) beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.7.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keamanan Sistem Informasi (hak Akses)

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	2.26%
Puas	70.68%
Sangat Puas	27.07%
TOTAL	100.00%

Tabel 5.7.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Keamanan Sistem Informasi (hak Akses)

No	Alasan	Persentase
1.	SIMPP untuk PUU masih terbatas, belum semua orang di kepaniteraan bisa mengakses	0.75%
2.	Simpp untuk PUU masih terbatas, belum semua orang di kepaniteraan bisa mengakses	0.75%
3.	Install sesuatu perlu bilang admin	0.75%
Total		2.26%

5.7.2.1.5 U1.5: Unsur *Back-up* Sistem Informasi

Kepuasan responden terhadap *Back-up* Sistem Informasi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.388**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai *Back-up* Sistem Informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.7.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap *Back-up* Sistem Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.75%
Puas	77.44%



Sangat Puas	21.80%
TOTAL	100.00%

Tabel 5.7.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap *Back-up* Sistem Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Sampai sekarang saya tidak tahu <i>back-up</i> sistem informasi seperti apa yang diberikan terkait dengan pekerjaan saya	0%
2.	Perlu ada sistem <i>back-up</i> yang di luar lembaga dengan keamanan terjamin	0%
TOTAL		1%

5.7.2.1.6U1.6: Unsur Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses

Kepuasan responden terhadap Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.411**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.7.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	3.01%
Puas	66.17%
Sangat Puas	30.83%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses

No	Alasan	Persentase
1.	Suka mati mendadak	0.30%



2.	Jaringan internet sering <i>down</i>	0.30%
3.	Membuka Risalah Sidang dari luar kantor sering sulit dilakukan	0.30%
4.	Kadang kala terjadi kesulitan dalam mengakses intranet	0.30%
5.	Masih beberapa titik spot wifi lemah sehingga ketika <i>zoom meeting</i> menggunakan wifi sering gangguan	0.30%
6.	Beberapa kali sempat ada <i>trouble</i> untuk dapat mengakses folder Publik Temp dan Publik Administrasi Perkara	0.30%
7.	Internet kurang menjangkau di setiap lantai, basment 1 dan 2, setiap tangga	0.30%
8.	Terkadang dalam sebulan bisa tiba-tiba internet terputus lebih dari 5 menit	0.30%
9.	Jaringan lambat dan suka putus-putus, ada beberapa laptop yang tidak bisa terhubung dengan LAN.	0.30%
10.	Manajemen <i>bandwidth</i> diperbaiki	0.30%
11.	<i>Wifi connection</i> sering naik turun	0.30%
12.	Perlu dibuatkan akses terhadap komputer di kantor yang bisa diakses dari luar kantor	0.30%
	Total	3.01%

5.7.2.1.7U1.7: Unsur Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN

Kepuasan responden terhadap Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.411**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.7.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	3.01%



Puas	69.17%
Sangat Puas	27.82%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN

No	Alasan	Persentase
1.	Sering lama loading	0.30%
2.	Koneksi internet sering lambat, sehingga <i>zoom</i> menjadi putus-putus suaranya.	0.30%
3.	Kecepatan internet perlu ditingkatkan	0.30%
4.	Yang saya tahu kecepatan internet di kantor hanya 100mbps, Linus Sebastian (perseorangan/pribadi) di rumahnya pakai internet 10gbps, seharusnya lembaga negara bisa provide internet speed paling tidak 1gbps	0.30%
5.	Jaringan di <i>smartboard</i> biro HP masih sering bermasalah. Mohon bantuan Teman-teman di kemudian hari	0.30%
6.	Sering ada gangguan jaringan internet padahal menggunakan kabel data, untuk <i>wireless</i> terutama di basement dan tangga	0.30%
7.	Masih lambat	0.30%
8.	Manajemen <i>bandwidth</i> diperbaiki	0.30%
9.	Sering lambat	0.30%
10.	Cukup cepat	0.30%
Total		3.01%

5.7.2.1.7U1.8: Unsur Akurasi dan update Sistem Informasi

Kepuasan responden terhadap Akurasi dan update Sistem Informasi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.411**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Akurasi dan update Sistem Informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.6.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Akurasi dan update Sistem Informasi



Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	3.01%
Puas	69.17%
Sangat Puas	27.82%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Akurasi dan update Sistem Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Saya juga tidak tahu <i>update</i> apa saja yang diberikan? Selain <i>update</i> antivirus dan terkadang lisensi <i>microsoft office</i>	0.33%
2.	Informasi Kurang Update	0.33%
3.	Sinkronisasi data, juga menu <i>search</i> -nya tampilan depan dan <i>search engine case tracking</i> suka tidak nyambung. Input <i>update</i> data perkara masih manual. Salah satu contoh <i>update</i> putusan misal dilakukan hari ini, tidak langsung tersinkron dengan rekap putusan karena rekapnya masih dilakukan manual oleh pengolah data. Data jadwal sidang di mana lokasi ruang sidang tidak <i>update</i> karena tidak dilakukan dalam satu kendali oleh persidangan. Tetapi masih dilakukan oleh petugas IT. Beberapa hal ini mungkin masih terus dikembangkan. Tapi perlu mendapat perhatian	0.33%
4.	Perlu pembaharuan terkait keaslian <i>software</i> dan antivirus	0.33%
5.	<i>Up date</i> data informasi pegawai belum siap	0.33%
6.	Banyak <i>windows</i> dan aplikasi <i>browser</i> memerlukan <i>update</i> tapi terhambat karena harus menggunakan akun admin IT. Bisa kah semua update otomatis? Kadang <i>windows</i> yang berbeda membuat pekerjaan antara <i>co-workers</i> jadi ribet	0.33%
7.	Tumpang tindih akan pekerjaan sehingga terabaikan kalua ada permasalahan dalam aplikasi	0.33%
8.	Terlalu banyak sistem informasi/aplikasi, perlu dirancang satu aplikasi untuk semua	0.33%



No	Alasan	Persentase
9.	Beberapa aplikasi yang digunakan oleh MKRI sepertinya bukan barang asli. Contoh <i>Microsoft office</i> dan kelengkapannya	0.33%
Total		3.01%

5.7.2.1.7U1.9: Unsur Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan

Kepuasan responden terhadap Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.363**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.7.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap
Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	3.01%
Puas	76.69%
Sangat Puas	20.30%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap
Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan

No	Alasan	Persentase
1.	Masih banyak yang bisa di <i>improve</i> terutama yang terkait dengan penyelesaian perkara	1%
2.	Kalau bisa aplikasi <i>routing slip</i> tidak perlu input manual dan membuat staf PPK kerja dua kali input di sakti dan sivika	1%
3.	Terlalu banyak aplikasi yang terlalu banyak dan <i>redunce</i> dan kurang terintegrasi satu dengan yang lainnya menjadi bekal mengisi aplikasi sehingga kurang efisien	1%



No	Alasan	Persentase
4.	Perlu dibuat Aplikasi mobile atau desktop untuk mengakses internal dengan sistem VPN otomatis atau perlu sekuriti sistem <i>website</i>	1%
5.	Penjelasan tentang kegunaan sistem informasi sangat kurang	1%
Total		3%

5.7.2.1.7U1.10: Unsur Penerapan teknologi terkini

Kepuasan responden terhadap Penerapan teknologi terkini mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.450**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Penerapan teknologi terkini beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.7.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penerapan teknologi terkini

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.75%
Puas	57.14%
Sangat Puas	42.11%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Penerapan teknologi terkini

No	Alasan	Persentase
1.	Terkadang terlalu berlebihan kurang bagus contohnya dalam <i>website</i> MK jadi terlalu banyak fitur di home nya harusnya mengutamakan informasi perkara yang bisa diklik dalam sekali <i>klik</i>	1%
2.	Perbanyak <i>training</i> terhadap pegawai terkait aplikasi	1%
3.	Semakin banyak aplikasi <i>gimmick</i>	1%



No	Alasan	Persentase
4.	Masih bisa dikembangkan lebih lanjut, jangan puas dan bangga dengan kondisi sekarang	1%
5.	Sudah bagus, namun perlu dibuat lebih mutakhir. Contoh: SIKD seharusnya ada <i>worksheet</i> sehingga tidak perlu <i>upload file word</i> dahulu.	1%
Total		3%

5.7.2.1.7U1.11: Unsur Pelaksanaan peradilan MK

Kepuasan responden terhadap Pelaksanaan peradilan MK mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.394**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pelaksanaan peradilan MK beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.7.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelaksanaan peradilan MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	1.50%
Puas	72.18%
Sangat Puas	26.32%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pelaksanaan peradilan MK

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak puasnya terbatas pada aksesibilitas penyandang disabilitas, seperti tuna netra dan sebagainya	0.50%
2.	YM Hakim Konstitusi tidak dapat mengakses informasi di SIMPP baru dan lama sehingga menghambat dalam mendapatkan informasi perkara yang <i>up-to-date</i> , perlu dukungan dari Sekretaris, Pengolah Data dan IT Support	0.50%



No	Alasan	Persentase
3.	Ada hal-hal dalam persidangan yang perlu ditingkatkan, termasuk dalam sistem administrasi peradilanannya, seperti pendaftaran, penjadwalan/agenda persidangan, pemanggilan para pihak	0.50%
Total		1.50%

5.7.2.1.8 Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pegawai sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pegawai dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan administrasi umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer.

Tabel 5.7.18 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum
Pusat Teknologi Informasi dan Komputer

No	Saran Responden	Persentase
1.	Sudah bagus	0.75%
2.	Bagus tingkatkan	0.75%
3.	Terkait dengan <i>back-up</i> sistem informasi dan <i>update</i> , mohon diberikan sosialisasi, mana saja yang diberikan untuk setiap pegawai. Mengingat tugas setiap pegawai berbeda-beda	0.75%
4.	Mohon informasi dengan cepat apabila ada kendala dalam jaringan agar kami dapat bekerja dengan baik. Terima kasih	0.75%
5.	Lebih ditingkatkan	0.75%
6.	SIKD lebih di tingkatkan lagi	0.75%
7.	<i>Back up</i> data lbih baik lagi	0.75%
8.	Sudah bagus. Kereen	0.75%
9.	Pertahankan	0.75%



No	Saran Responden	Persentase
10.	IT team MK sudah bagus	0.75%
11.	Perlu ditingkatkan keramahan dalam pelayanan menghadapi pengguna.	0.75%
12.	Agar aplikasi yang di bangun lebih di sempurnakan karena masih terdapat banyak kendala pada saat pengoperasiannya terutama pada saat WFH	0.75%
13.	Sudah sangat baik	0.75%
14.	Lanjutkan	0.75%
15.	Lanjutkan	0.75%
16.	Semoga ke depannya tim IT bisa lebih cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada	0.75%
17.	Semoga pelayanan bisa lebih baik lagi	0.75%
18.	Agar lebih cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pegawai terkait IT	0.75%
19.	Sudah sangat baik sekali, tapi perlu ditingkatkan kembali kemampuan teman-teman IT dalam mengoperasikan produk dari <i>Apple</i> , mengingat beberapa Hakim Konstitusi menggunakan <i>macbook</i> dan sebagainya. terima kasih	0.75%
20.	Sudah sangat bagus	0.75%
21.	Membangun sistem aplikasi yang lebih memudahkan lagi	0.75%
22.	Pertahankan	0.75%
23.	Semangaaat	0.75%
24.	Perlu meningkatkan akurasi dan update sistem informasi bagi petugas PIC	0.75%
25.	Koneksi internet lebih dipercepat, sehingga mempercepat proses penyelesaian pekerjaan	0.75%
26.	Sistem absensi dan nominal persen potongannya. agar TIK dan Biro lain yang terkait bisa benar-benar bisa memotong gaji sesuai persenan sesuai aturan. Kalau sampai kurang dipotongnya, jadi tanggungan akhirat. takutnya gaji jadi tidak barokah..	0.75%
27.	Agar dipertahankan yang sudah baiki, dan ditingkatkan lagi yang masih kurang	0.75%
28.	Mengembangkan basis data melalui sistem <i>self assesment</i> untuk percepatan	0.75%



No	Saran Responden	Persentase
	pengelolaan <i>database</i> pegawai	
29.	Terkait akses untuk mengikuti semua proses Perkara di berikan akses kepada pegawai yg berkepentingan guna memudahkan penanganan Perkara karena selama ini harus bertanya ke pegawai yang dapat mengakses, misalnya untuk membuka SIMPP baru dan lain-lain	0.75%
30.	<i>Keep up The Good work</i>	0.75%
31.	Pembagian tugas sudah merata, namun perlu <i>backup</i> dari tiap personel IT	0.75%
32.	Perlu ditingkatkan lagi dalam layanannya	0.75%
33.	Peningkatan SDM	0.75%
34.	Sangat menunjang dalam pekerjaan	0.75%
35.	Sebaiknya semua Pegawai di IT memiliki kemampuan yang sama dalam membantu Pegawai jika ada masalah Sistem Informasi	0.75%
36.	<i>Perfect</i>	0.75%
37.	Terus melakukan <i>update</i> sistem seiring perkembangan zaman	0.75%
38.	Terus melakukan <i>update</i> sistem seiring perkembangan teknologi	0.75%
39.	Semoga kedepannya tampilan <i>website</i> MK lebih interaktif sehingga bisa lebih "dekat" dengan masyarakat	0.75%
40.	Sudah sangat baik	0.75%
41.	Pertahankan	0.75%
42.	Terus memberikan layanan IT terbaik untuk MK	0.75%
43.	Diharapkan SDM IT bisa lebih fokus terhadap aplikasi yang dibuat dan yang dikembangkan	0.75%
44.	Diberikan pelatihan/Diklat agar IT MK terus update mengikuti teknologi terkini	0.75%
45.	Memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pengguna akses jaringan agar pekerjaan berjalan dgn lancar	0.75%
46.	Untuk lebih diperkuat lagi keamanan data terutama <i>file</i> yang ada di z	0.75%
47.	Kecepatan dalam menanggapi permasalahan dan keluhan pegawai lebih	0.75%



No	Saran Responden	Persentase
	ditingkatkan	
48.	Terima kasih dan semangat untuk tim IT semuanya	0.75%
49.	Lebih ditingkatkan pelayanan publik	0.75%
50.	Ditingkatkan terus dan disesuaikan dengan teknologi yang baru/selalu <i>update</i> dan terkoneksi dengan aplikasi dengan Kementrian atau lembaga lain	0.75%
51.	Tingkatkan prinsip pelayanan yg diberikan	0.75%
52.	Tingkatkan	0.75%
53.	Terus melakukan update terkait perkembangan teknologi informasi terbaru, sehingga dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi Mahkamah Konstitusi. Kapasitas dan kualitas SDM Pusat TIK harus terus menerus ditingkatkan sehingga mampu mengikuti perkembangan kemajuan teknologi informasi yang ada.	0.75%
54.	Jaga kualitas dan monitoring konten website MK dan stabilitas networking di kantor serta layanan aplikasi pendukung SPBE.	0.75%
55.	Untuk terus di tingkatkan lagi pengembangannya	0.75%
56.	<i>Keep up the good work</i>	0.75%
57.	Sudah cukup baik	0.75%
58.	Respon terhadap permasalahan perangkat kerja hrs terus ditingkatkan	0.75%
59.	Lebih ditingkatkan lagi perkembangan IT nya terlebih lagi untuk aplikasi agar lebih <i>user friendly</i>	0.75%
60.	Tetap dipertahankan	0.75%
61.	Tetap dipertahankan	0.75%
62.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu ada Tim IT yang senantiasa dapat mendukung <i>stakeholders</i> yang ingin memanfaatkan Pojok Digital dan mendaftar via simpl.mkri.id; 2. Perlu ada Tim IT yang memantau alat-alat kerja (tinta printer tersedia) di Pojok Digital dan mesin NUPP (tidak kehabisan kertas) berfungsi dengan baik, serta senantiasa dapat dihidupkan/dimatikan tepat waktu sesuai jam kerja di MK (karena terkadang mesin NUPP tidak ada yang mematikan) hingga keesokan harinya; 3. Senantiasa dicek pembaharuan data di laman MK termasuk perkara 	0.75%



No	Saran Responden	Persentase
	dan/ataupun sikon terkini di MK (koordinasi dengan Kepaniteraan, Biro HAK, Biro SDM, Biro HP, dan Biro2 lainnya yang menempatkan informasinya di <i>website</i> .	
63.	Peningkatan kompetensi SDM berdasarkan kebutuhan organisasi MK	0.75%
64.	Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan administrasi umum di Pusat TIK perlu dilakukan : 1. Monev secara berkala terkait dengan pemanfaatan Aplikasi di MK; 2. Penyusunan Grand Design Sistem Informasi dan Teknologi dalam rangka membangun peradilan modern dan terpercaya, sehingga aplikasi yang dibangun dan dikembangkan berpedoman pada grand design tersebut; dan 3. (3) Peningkatan kapasitas SDM Pusat TIK	0.75%
65.	Terms tingkatkan	0.75%
66.	Pelayanan terkait TIK kepa pegawai sudah sangat baik	0.75%
67.	Istikhomah	0.75%
68.	Sudah sangat memuaskan	0.75%
69.	Yang baik di buat semakin baik lagi	0.75%
70.	Menu di SIKD ditambahkan metode penanda atau pengingat untuk surat penting, jadi walaupun sudah di buka bisa cepat diakses kembali kalau dibutuhkan	0.75%
71.	Secara umum sudah sangat baik, hanya kapasitas cloud untuk penyimpanan video hendaknya ditambah mengingat spacenya makin sedikit	0.75%
72.	Buku panduan penyelesaian pemasalahan IT sederhana perlu disusun	0.75%
73.	Agar memperkuat pengamanan aplikasi eksternal dan internal MK mengingat saat ini banyak <i>hacker</i> telah berhasil membobol data seperti di kemenppan.	0.75%
74.	Perlu ada pengembangan aplikasi <i>search.mkri.id (case tracking)</i> yang memunculkan data jumlah perkara yang sedang berjalan (sedang diproses/diperiksa) oleh MK khususnya dalam perkara PUU sehingga pegawai MK bisa dengan mudah mengakses seluruh perkara yg sedang bejalan/blm diputus untuk monitoring dan penyiapan bahan konsep draft legal opinion	0.75%
75.	Semangat	0.75%
76.	Sangat baik sekali	0.75%



No	Saran Responden	Persentase
77.	diperlukan Aplikasi khusus mobile atau desktop untuk mengakses SIKD dengan sistem notifikasi tanpa harus setting VPN	0.75%
78.	Perangkat dan sistem yang bermanfaat bukanlah yang paling mahal atau paling canggih, melainkan yang paling sesuai dg kebutuhan tanpa harus menghamburkan anggaran. Di situlah pentingnya <i>grand design</i> jangka panjang, bukan rencana yang tambal sulam atau sekadar latah oleh capaian orang. Terimakasih	0.75%
79.	Perbanyak peran aktive di tempat dari pada pasive menunggu pengaduan permasalahan	0.75%
80.	Terima kasih atas layanan terbaik dari tim IT	0.75%
81.	Supaya lebih cepat lagi dalam penganan masalah IT di setiap Unit	0.75%
82.	<i>Keep up the good work</i>	0.75%
83.	Agak sedikit melenceng, untuk melakukan perawatan rutin terkait teknologi sistem IT di puskon, krn puskon aset yg bagus sekali untuk pelayanan sosialisasi MK ke masyarakat	0.75%
84.	Sejauh ini semua sudah terpenuhi dengan baik	0.75%
85.	Masih bisa ditingkatkan lebih baik lagi	0.75%
86.	<i>Grand design</i> TIK kedepan perlu ada yang memikirkan, agar aplikasi aplikasi yang dibangun dapat terintegrasi dengan baik	0.75%
87.	Sudah bagus	0.75%
88.	Bagus tingkatkan	0.75%
89.	Terkait dengan <i>back-up</i> sistem informasi dan <i>update</i> , mohon diberikan sosialisasi, mana saja yang diberikan untuk setiap pegawai. Mengingat tugas setiap pegawai berbeda-beda	0.75%
90.	Mohon informasi dengan cepat apabila ada kendala dalam jaringan agar kami dapat bekerja dengan baik. Terima kasih	0.75%
91.	Lebih ditingkatkan	0.75%
92.	SIKD lebih di tingkatkan lagi	0.75%
93.	<i>Back up</i> data lebih baik lagi	0.75%



No	Saran Responden	Persentase
94.	Sudah bagus. Kereen	0.75%
95.	Pertahankan	0.75%
96.	IT team MK sudah bagus	0.75%
97.	Perlu ditingkatkan keramahan dalam pelayanan menghadapi pengguna	0.75%
98.	Agar aplikasi yang di bangun lebih di sempurnakan karena masih terdapat banyak kendala pada saat pengoperasiannya terutama pada saat WFH	0.75%
99.	Sudah sangat baik	0.75%
100.	Lanjutkan	0.75%
101.	Lanjutkan	0.75%
102.	Semoga ke depannya tim IT bisa lebih cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada	0.75%
103.	Semoga pelayanan bisa lebih baik lagi	0.75%
104.	Agar lebih cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pegawai terkait IT	0.75%
105.	Sudah sangat baik sekali, tapi perlu ditingkatkan kembali kemampuan teman-teman IT dalam mengoperasikan produk dari <i>Apple</i> , mengingat beberapa Hakim Konstitusi menggunakan <i>macbook</i> dan sebagainya. terima kasih	0.75%
106.	Sudah sangat bagus	0.75%
107.	Membangun sistem aplikasi yang lebih memudahkan lagi	0.75%
108.	Pertahankan	0.75%
109.	Semangaaat	0.75%
Total		81.95%

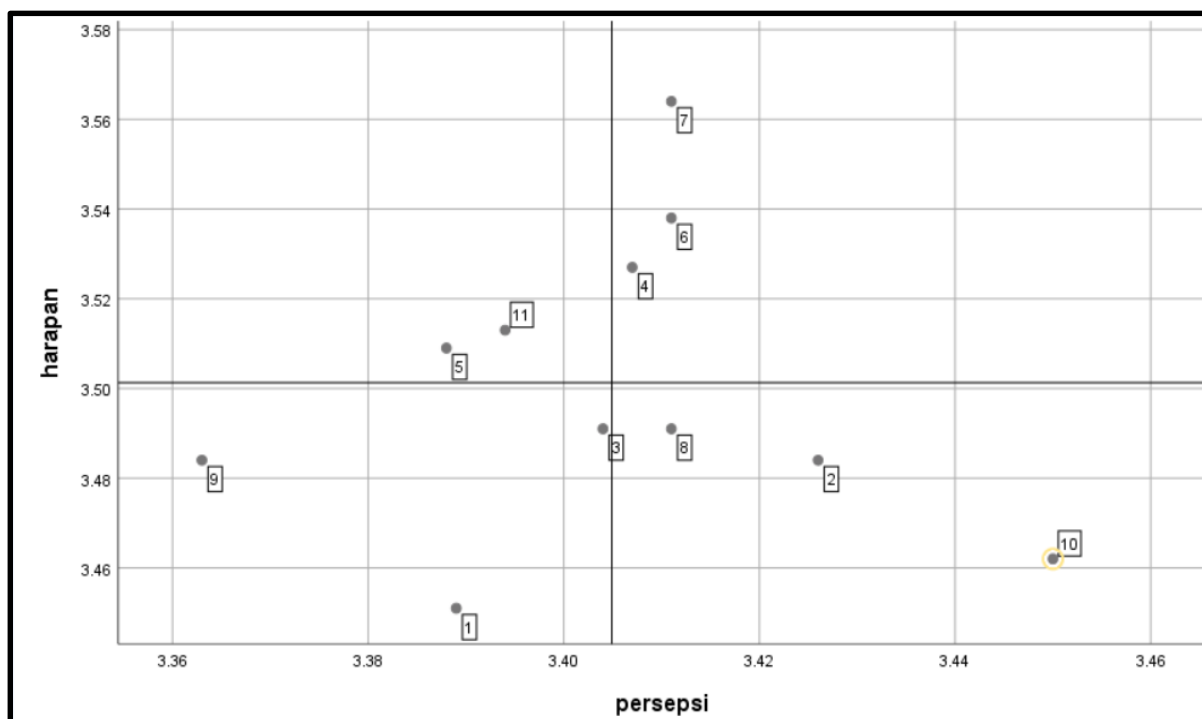
5.7.3 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pegawai dan persepsi/pendapat pegawai atas keadaan



suatu unsur pelayanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pegawai 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**.

Gambar 5.7.6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum
 Pusat Teknologi



Informasi dan Komputer

Tabel 5.7.52 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U5 : Back-up Sistem Informasi U11: Pelaksanaan peradilan MK
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4: Keamanan Sistem Informasi (hak akses) U6: Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses U7: Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1: Informasi konten website U9: Penerapan teknologi terkini
Kuadran IV (Berlebihan)	U2 : Respon Tim IT terhadap kerusakan/trouble shooting Sistem Informasi U3 : Kemampuan Tim IT terhadap permasalahan Sistem Informasi



	U8 : Akurasi dan update Sistem Informasi U10: Penerapan teknologi terkini
--	--

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pegawai. 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. Berdasarkan Tabel 5.6.52 di atas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.7.53 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U5 : Back-up Sistem Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 11. Terkait dengan <i>back-up</i> sistem informasi dan update, mohon diberikan sosialisasi, mana saja yang diberikan untuk setiap pegawai. Mengingat tugas setiap pegawai berbeda-beda 12. untuk lebih diperkuat lagi keamanan data terutama file yang ada di z
U11: Pelaksanaan peradilan MK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terkait akses utk mengikuti semua proses Perkara di berikan akses kepada pegawai yang berkepentingan guna memudahkan penanganan Perkara karena selama ini harus bertanya ke pegawai yang dapat mengakses, misalnya untuk membuka SIMPP baru dan lain-lain; 2. Perlu ada Tim IT yang senantiasa dapat mendukung <i>stakeholders</i> yang ingin memanfaatkan Pojok Digital dan mendaftar via simpler.mkri.id; 3. Perlu ada Tim IT yang memantau alat-alat kerja (tinta printer tersedia) di Pojok Digital dan mesin NUPP (tidak kehabisan kertas) berfungsi dengan baik, serta senantiasa dapat dihidupkan/dimatikan tepat waktu sesuai jam kerja di MK (karena terkadang mesin NUPP tidak ada yang mematikan) hingga keesokan harinya, hal demikian tentunya dapat mem; 4. Senantiasa dicek pembaharuan data di laman MK termasuk perkara dan/ataupun sikon terkini di MK (koordinasi dengan Kepaniteraan, Biro HAK, Biro SDM, Biro HP, dan Biro2 lainnya yang menempatkan informasinya di <i>website</i>; 5. Perlu ada pengembangan aplikasi search.mkri.id (<i>case tracking</i>)



	yang memunculkan data jumlah perkara yang sedang berjalan (sedang diproses/diperiksa) oleh MK khususnya dalam perkara PUU sehingga pegawai MK bisa dengan mudah mengakses seluruh perkara yg sedang berjalan/blm diputus untuk monitoring dan penyiapan bahan konsep <i>draft legal opinion</i> .
--	---

5.7.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komputer, periode Tahun 2021, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.7.54 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3.405
2.	Nilai IKM konversi	85.117
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U2 : Respon Tim IT terhadap kerusakan/trouble shooting Sistem Informasi U3 : Kemampuan Tim IT terhadap permasalahan Sistem Informasi U8 : Akurasi dan update Sistem Informasi U10: Penerapan teknologi terkini
5.	Unsur Terendah	U5 : Back-up Sistem Informasi U11: Pelaksanaan peradilan MK
6.	Prioritas Perbaikan	U5 : Back-up Sistem Informasi U11: Pelaksanaan peradilan MK

5.8 Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2021 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum Inspektorat. 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 Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.8.1 Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan sebanyak 253 orang responden yang terdiri dari semua pegawai Mahkamah Konstitusi PNS dan PPNPN kecuali bagi pegawai PNS dan PPNPN dari unit Inspektorat tidak bisa menjadi responden untuk menilai unit kerjanya sendiri. Responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

5.8.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Administrasi Umum Inspektorat Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,350** atau konversi IKM sebesar **83,758**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.8. 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 - 2,5996	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 kuisioner 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 pegawai, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh pegawai.



Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai.

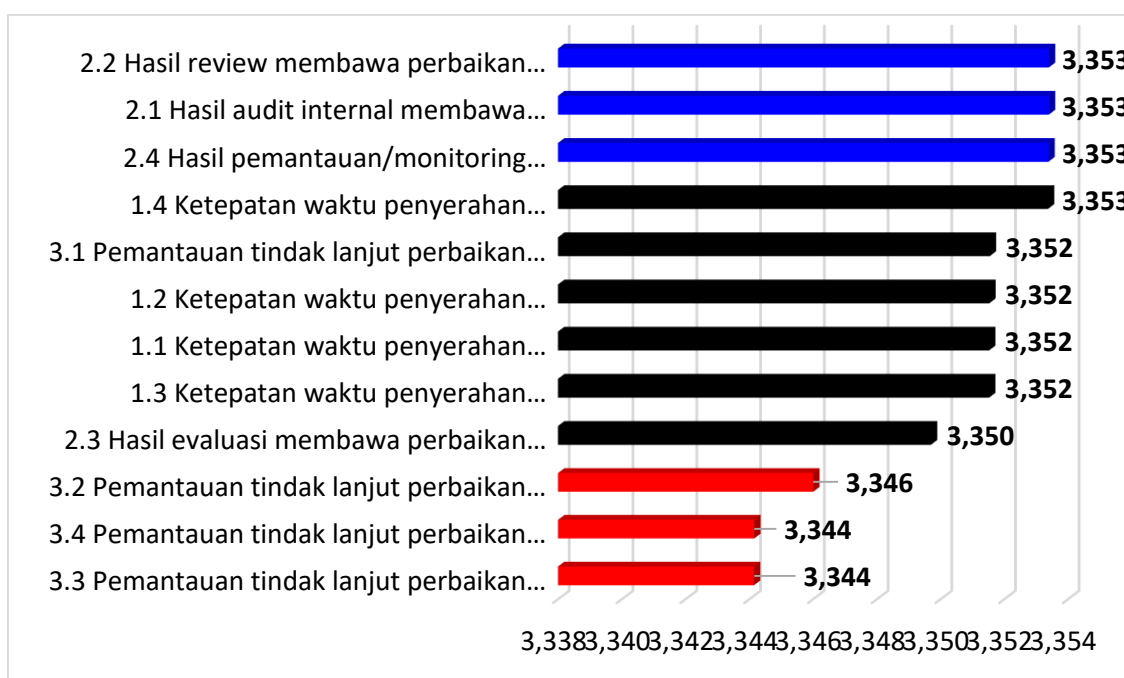
Layanan Administrasi Umum Inspektorat terdiri dari tiga jenis layanan yaitu : Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan, Hasil yang diberikan oleh Program Kerja Inspektorat dan Pantauan tindak lanjut perbaikan dari unit kerja. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Tabel 5.8.3 Nilai Layanan Administrasi Umum Inspektorat

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Administrasi Umum Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Kegiatan		
1	Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil audit internal	3,352	Baik
2	Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil review	3,352	Baik
3	Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil evaluasi	3,352	Baik
4	Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil monitoring	3,353	Baik
	Nilai Indeks	3,352	Baik
	Nilai Konversi	83,800	Baik
II.	Layanan Administrasi Umum Hasil Yang Diberikan Oleh Program Kerja Inspektorat		
1	Hasil audit internal membawa perbaikan bagi unit kerja	3,353	Baik
2	Hasil review membawa perbaikan bagi unit kerja	3,353	Baik
3	Hasil evaluasi membawa perbaikan bagi unit kerja	3,350	Baik
4	Hasil pemantauan/monitoring membawa perbaikan bagi unit kerja	3,353	Baik
	Nilai Indeks	3,352	Baik
	Nilai Konversi	83,812	Baik
Iii	Layanan Administrasi Umum Pantauan		



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
	Tindak Lanjut Perbaikan Dari Unit Kerja		
1	Pemantauan tindak lanjut perbaikan audit internal unit kerja	3,352	Baik
2	Pemantauan tindak lanjut perbaikan review unit kerja	3.346	Baik
3	Pemantauan tindak lanjut perbaikan evaluasi unit kerja	3.444	Baik
4	Pemantauan tindak lanjut perbaikan monitoring unit kerja	3.444	Baik
	Nilai Indeks	3,346	Baik
	Nilai Konversi	84,662	Baik
	Rata – Rata	3.350	Baik
	Nilai Konversi	84,758	Baik



Gambar 5.8.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 3 aspek pelayanan dapat 12 unsur



pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur 2.2 Hasil review membawa perbaikan bagi unit kerja yang diterbitkan oleh Biro Keuangan telah dipahami oleh seluruh pegawai di unit kerja Saudara. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.8.2.1 Layanan Administrasi Umum Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Kegiatan

Penilaian Layanan Administrasi Umum Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Kegiatan secara keseluruhan layanan administrasi umumnya sudah BAIK dengan nilai pelayanan sebesar 3.352. Unsur yang tertinggi adalah Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil monitoring.

5.8.2.1.1 U1.1: Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Audit Internal

Kepuasan responden terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Audit Internal mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.352**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Audit Internal beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Audit Internal

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.53%
Kurang Puas	1.60%
Puas	82.89%
Sangat Puas	14.97%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.8.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Audit Internal

No	Alasan	Persentase
1.	Review APIP perlu ditingkatkan proses penyelesaiannya	



2.	Tidak ada Pemberitahuan	
3.	Tidak adanya Audit Internal tentang IT	
4.	Review jawabannya Normatif sehingga mengembalikan resiko ke pihak yang direview	
5.	Review tidak dikaji mendalam terkait perkembangan di unit kerja serta kegiatan monev yang kurang tersosialisasi	
6.	Posisi auditor seperti auditor mainset nya bukan saling memperbaiki	
Total		

5.8.2.1.2 U1.2: Unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Review

Kepuasan responden terhadap Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil review mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.352**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil review beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil review

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.53%
Kurang Puas	2.67%
Puas	81.28%
Sangat Puas	15.51%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.8.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil review

No	Alasan	Persentase
1.	Saya juga tidak tahu hasil apa yang diberikan oleh inspektorat terkait dengan perbaikan di unit kerja.	0,46%
2.	kayanya tidak ada perbaikan	0,46%
3.	Belum pernah baca hasil auditnya	0,46%
4.	Kiranya dapat disampaikan melalui SIKD kepada semua pegawai di Biro (karena terkadang informasi hanya sampai di tingkatan eselon saja),	0,46%



	sedangkan pegawai mendapatkan dari sumber atau informasi yang tidak resmi, terkait arahan perbaikan yang harus dilaksanakan sehingga hal demikian dapat mencegah menjadi temuan tatkala BPK melakukan audit terhadap hal yang serupa	
5.	review yang dilakukan terkadang terlalu umum / template sehingga tidak memberikan arahan perbaikan	0,46%
6.	normatif	0,46%
7.	perlu ada tindak lanjut dari hasil audit	0,46%
TOTAL		3,21%

5.8.2.1.3 U1.3: Unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Evaluasi

Kepuasan responden terhadap Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil evaluasi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.352**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil evaluasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil evaluasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.53%
Kurang Puas	2.14%
Puas	82.35%
Sangat Puas	14.97%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.8.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil evaluasi

No	Alasan	Persentase
1.	Saya juga tidak tahu apakah inspektorat itu memantau atau tidak terhadap tindak lanjut perbaikan di unit kerja.	0,38%
2.	kayanya tidak ada tindak lanjut	0,38%
3.	Tidak	0,38%



4.	Gak paham	0,38%
5.	Kurang mendapat pendampingan terhadap resiko kesalahan administrasi	0,38%
6.	Perlu ada pembaharuan terhadap mekanisme penyampaian informasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti oleh masing-masing Biro agar arahan yang disampaikan oleh Inspektorat BENAR telah dilaksanakan dan tidak menjadi temuan untuk dimasa-masa mendatang	0,38%
7.	kerap pemantauan tidak dilakukan	0,38%
Total		

5.8.2.1.4 U1.4: Unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Monitoring

Kepuasan responden terhadap Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil monitoring mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.353** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil monitoring beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil monitoring

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.53%
Kurang Puas	2.14%
Puas	82.35%
Sangat Puas	14.97%
TOTAL	100,00%

5.8.2.2 Layanan Administrasi Umum Hasil yang diberikan oleh Program Kerja Inspektorat

Penilaian Layanan Administrasi Umum Inspektorat juga terdapat terdapat Layanan Administrasi Umum Hasil yang diberikan oleh Program Kerja Inspektorat. Secara keseluruhan layanan administrasi umum Hasil yang diberikan oleh Program Kerja Inspektorat sudah **BAIK** dengan



nilai pelayanan sebesar **3.352** Unsur yang terendah adalah unsur Hasil evaluasi membawa perbaikan bagi unit kerja, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.

5.8.2.2.1 U2.1: Unsur Hasil Audit Internal Membawa Perbaikan Bagi Unit Kerja

Kepuasan responden terhadap Hasil audit internal membawa perbaikan bagi unit kerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.353**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Hasil audit internal membawa perbaikan bagi unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.19 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Hasil audit internal membawa perbaikan bagi unit kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,53%
Kurang Puas	1,60%
Puas	82,89%
Sangat Puas	14,97%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 2,13% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Hasil audit internal membawa perbaikan bagi unit kerja.

5.8.2.2.2 U2.2: Unsur Hasil Review Membawa Perbaikan Bagi Unit Kerja

Kepuasan responden terhadap Hasil review membawa perbaikan bagi unit kerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.353**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Hasil review membawa perbaikan bagi unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Hasil review membawa perbaikan bagi unit kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,53%
Kurang Puas	2,67%



Puas	81,28%
Sangat Puas	15,51%
TOTAL	100,00%

5.8.2.2.3 U2.3: Unsur Hasil Evaluasi Membawa Perbaikan Bagi Unit Kerja

Hasil evaluasi membawa perbaikan bagi unit kerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.350**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Hasil evaluasi membawa perbaikan bagi unit kerja pelayanan administrasi umum inspektorat beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.22 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Hasil evaluasi membawa perbaikan bagi unit kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,53%
Kurang Puas	2,14%
Puas	82,35%
Sangat Puas	14,97%
TOTAL	100,00%

5.8.2.2.4 U2.4: Unsur Hasil Pemantauan/Monitoring Membawa Perbaikan Bagi Unit Kerja

Kepuasan responden terhadap Hasil pemantauan/monitoring membawa perbaikan bagi unit kerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.353** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Hasil pemantauan/monitoring membawa perbaikan bagi unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.24 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Hasil pemantauan/monitoring membawa perbaikan bagi unit kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,53%



Kurang Puas	2,14%
Puas	82,35%
Sangat Puas	14,97%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 2,14% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Hasil pemantauan/monitoring membawa perbaikan bagi unit kerja

5.8.2.2 Layanan Administrasi Umum Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Dari Unit Kerja

Penilaian Layanan Administrasi Umum Inspektorat juga terdapat terdapat Layanan Administrasi Umum Pantauan tindak lanjut perbaikan dari unit kerja. Secara keseluruhan layanan administrasi umum Pantauan tindak lanjut perbaikan dari unit kerja sudah **BAIK** dengan nilai pelayanan sebesar **3.346** Unsur yang terendah adalah unsur Pemantauan tindak lanjut perbaikan evaluasi unit kerja dan Pemantauan tindak lanjut perbaikan monitoring unit kerja, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.

5.8.2.2.5 U3.1: Unsur Pemantauan Tindak Lanjut Perbaikan Audit Internal Unit Kerja

Kepuasan responden terhadap Pemantauan tindak lanjut perbaikan audit internal unit kerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.352** Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pemantauan tindak lanjut perbaikan audit internal unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.25 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pemantauan tindak lanjut perbaikan audit internal unit kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,53%
Kurang Puas	1,60%
Puas	82,89%
Sangat Puas	14,97%
TOTAL	100,00%



Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 2,13% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Pemantauan tindak lanjut perbaikan audit internal unit kerja

5.8.2.2.6 U3.2: Unsur Pemantauan Tindak Lanjut Perbaikan Review Unit Kerja

Kepuasan responden terhadap Pemantauan tindak lanjut perbaikan review unit kerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.346**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pemantauan tindak lanjut perbaikan review unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.26 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pemantauan tindak lanjut perbaikan review unit kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,53%
Kurang Puas	2,67%
Puas	81,28%
Sangat Puas	15,51%
TOTAL	100,00%

5.8.2.2.6 U3.3: Unsur Pemantauan Tindak Lanjut Perbaikan Evaluasi Unit Kerja

Kepuasan responden terhadap Pemantauan tindak lanjut perbaikan evaluasi unit kerja mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3.344**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pemantauan tindak lanjut perbaikan evaluasi unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.26 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pemantauan tindak lanjut perbaikan evaluasi unit kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,53%
Kurang Puas	2,14%
Puas	82,35%



Sangat Puas	14,97%
TOTAL	100,00%

5.8.2.2.6 U3.4: Unsur Pemantauan Tindak Lanjut Perbaikan Monitoring Unit Kerja

Kepuasan responden terhadap Pemantauan tindak lanjut perbaikan monitoring unit kerja mendapatkan kualitas yang BAIK dengan nilai pelayanan 3.344. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Pemantauan tindak lanjut perbaikan monitoring unit kerja kegiatan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.26 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pemantauan tindak lanjut perbaikan monitoring unit kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,53%
Kurang Puas	2,14%
Puas	82,35%
Sangat Puas	14,97%
TOTAL	100,00%

5.8.2. Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum pada Inspektorat

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan administrasi umum pada inspektorat, m terhadap layanan administrasi umum pada Inspektorat Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.8.18 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum pada Inspektorat

No	Saran Responden	Persentase
1.	Mohon dukungan yang lebih tegas apabila ada pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai MK baik terkait disiplin maupun gratifikasi. Agar pegawai MK menjadi pegawai yang lebih berAHLAK. Terima kasih	



2.	Karena saya muslim, sesuai dengan keyakinan yang saya anut, hendaknya setiap ada pengaduan terutama yang berupa tuduhan maka pengaduan (tuduhan) tersebut hendaknya disertai alat bukti yang cukup (bahkan MK saja untuk dapat mengabulkan suatu putusan minimal dilengkapi oleh 2 alat bukti yang sah perolehannya). Jadi jika ada pengaduan yang sifatnya hanya lisan atau tulisan tanpa alat bukti yang sah, sebaiknya itu tidak perlu dilanjutkan. Atau dilanjutkan dengan cara si pengadu atau penuduh diminta melengkapi alat bukti atas tuduhannya. Jangan minta orang yang dituduh untuk memberikan bukti tanpa ada bukti dulu dari penuduh. Perlu diingat, orang yang membuat disertasi doktor tentang pembuktian terbalik sekarang justru menerima hukuman seumur hidup atas tuduhan korupsi. Itu bukti pembuktian terbalik bukan cara-cara yang islami.	
3.	Komunikasi lebih ditingkatkan dengan unit layanan	
4.	Sebaiknya auditor lebih dengan pendekatan ke unit kerja sehingga mudah dalam pengawasan	
5.	tingkatkan koordinasi dengan unit kerja terkait pengawasan internal, tingkatkan kapabilitas auditor	
6.	untuk hasil reviu terhadap permasalahan yang diajukan mohon agar diproses secara cepat dan menysasar pada masalah utama	
7.	Lebih meningkatkan intensitas terkait audit kinerja layanan peradilan sbg core business MK	
8.	Semoga bisa lebih independen dan lebih baik lagi dalam melakukan pengawasan	
9.	Harus di perjelas dan dipertegas apa aja tupoksi inspektorat agar semua pegawai paham	
10.	Setiap respon pengaduan sdh dilporkan inpektorat sehingga media laporan juga bisa pada media lain yg ada di luar mk bisa di pikirkan	
11.	agar independensi inspektorat lebih diberikan keleluasan sehigga menciptakan kepercayaan dilingkungan para pegawai yang ingin memberikan laporan	
12.	Hasil pemeriksaan atas laporan yg saya ajukan secara lisan kepada pimpinan tidak ada pemberitahuan resmi mengenai tindaklanjutnya. walaupun saya tahu sudah ditindaklanjuti. Tp secara resmi saya tidak	



	mendapat informasi	
13.	Semoga kedepannya hasil monitoring Inspektorat dapat berdampak terhadap proses pengambilan keputusan pimpinan dan dapat menjadi bahan pertimbangan, jangan sampai dikesampingkan.	
14.	review harus dilakukan per triwulan, sebelum BPK masuk memeriksa unit kerja. untuk memperkecil temuan dari BPK ke Instansi kita	
15.	Saran/masukan oleh inspektorat dilakukan diawal kegiatan atau perencanaan oleh unit kerja	
16.	Agar kapasitas dan kapabilitas SDM auditor terus ditingkatkan serta dibuat rencana aksi yang konkrit guna meningkatkan nilai Maturitas SPIP dan Kapabilitas APIP	
17.	Lebih ditingkatkan lagi kinerjanya khususnya dalam menemukan temuan pada unit kerja agar di koordinasikan terlebih dahulu dengan unit kerja terkait sebelum terjadi adanya miss komunikasi.	
18.	Perlu ada koordinasi dan monev berkala dengan Biro2 terutama perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dan hendaknya informasi tersebut juga disampaikan ke pegawai agar tidak menjadi temuan di masa-masa mendatang dan/ataupun oleh BPK	
19.	Mohon ada forum diskusi rutin dengan unit kerja untuk menggali informasi atau masalah yang terjadi di unit kerja	
20.	Pengawasan harus dilakukan secara komprehensif dan berimbang kepada seluruh pegawai baik struktural maupun non struktural agar fair dan adil	
21.	Sudah baik, mungkin perlu lbh disosialisasikan terkait inovasi baru yg ada di inspektorat dalam melakukan pengawasan/review, agar unit kerja mengetahuinya.	
22.	Bagian audit jangan hanya di belakang saja, melainkan pada saat pelaksanaan pengadaan atau pekerjaan langsung turun ke lapangan	
23.	Peminjaman berkas asli yg sdh selesai diperiksa sebaiknya dikembalikan lagi	
24.	Ada baiknya inspektorat tidak selalu letter lucht tetapi lebih lihat percase di lapangan	
25.	inspektorat perlu memperlakukan sama, tajam ke atas dan ke bawah, tidak hanya tajam ke bawah tetapi tumpul keatas	
26.	Inspektorat perlu membangun grand design kultur terbuka diantara	

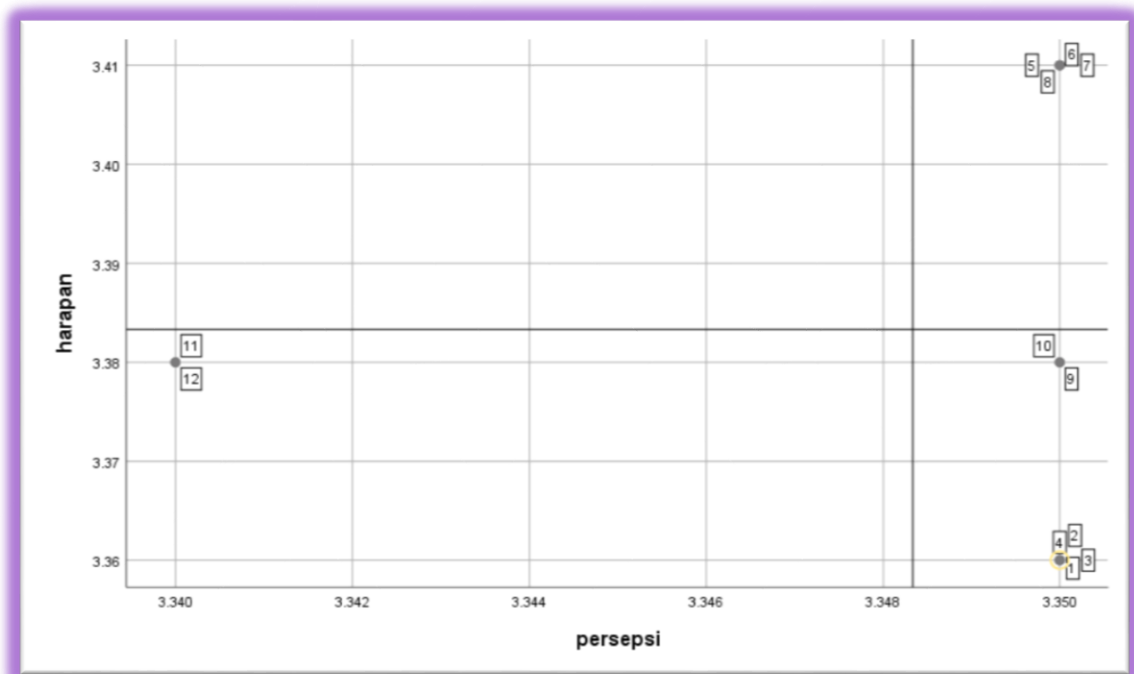


	pegawai, sehingga hal yang tidak baik menjadi laporan yang serius ketimbang menjadi bahan gunjingan di grup grup WA	
Total		

5.8.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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

Gambar 5.6.6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum pada Inspektorat



Tabel 5.8.52 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
---------	----------



<p>Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)</p>	
<p>Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</p>	<p>U2: 2.1 Hasil audit internal membawa perbaikan bagi unit kerja U2: 2.2 Hasil review membawa perbaikan bagi unit kerja U2: 2.3 Hasil evaluasi membawa perbaikan bagi unit kerja U2: 2.4 Hasil pemantauan/monitoring membawa perbaikan bagi unit kerja</p>
<p>Kuadran III (Prioritas Rendah)</p>	<p>U3: 3.3 Pemantauan tindak lanjut perbaikan evaluasi unit kerja U3: 3.4 Pemantauan tindak lanjut perbaikan monitoring unit kerja</p>
<p>Kuadran IV (Berlebihan)</p>	<p>U1: 1.1 Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil audit internal U1: 1.2 Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil review U1: 1.3 Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil evaluasi U1: 1.4 Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil monitoring U3: 3.1 Pemantauan tindak lanjut perbaikan audit internal unit kerja U3: 3.2 Pemantauan tindak lanjut perbaikan review unit kerja</p>

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pegawai. 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. Berdasarkan Tabel 5.6.52 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

5.8.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Inspektorat Mahkamah Konstitusi, periode Tahun 2021, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.8.54 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3.350



2.	Nilai IKM konversi	83.758
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	2.2 Hasil review membawa perbaikan bagi unit kerja 2.1 Hasil audit internal membawa perbaikan bagi unit kerja 2.4 Hasil pemantauan/monitoring membawa perbaikan bagi unit kerja
5.	Unsur Terendah	3.3 Pemantauan tindak lanjut perbaikan evaluasi unit kerja 3.4 Pemantauan tindak lanjut perbaikan monitoring unit kerja 3.2 Pemantauan tindak lanjut perbaikan review unit kerja
6.	Prioritas Perbaikan	



BAB VI KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan internal Mahkamah Konstitusi, 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 internal Mahkamah Konstitusi berada pada kategori Baik dan Sangat Baik. Pada kategori Baik yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang nilai indeks antara 3,06 – 3,60 atau konversi IKM 76,61 – 88,52. dan pada kategori Sangat Baik, yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 88,31 – 100,00.
2. Berdasarkan hasil survei, didapatkan nilai Indeks Survei Pengukuran Kinerja pada layanan internal Mahkamah Konstitusi sebagai berikut:

No	Jenis Layanan Internal	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	3,384	84,591	Baik
	A. Layanan Layanan Administrasi Umum Perencanaan	3,379	84,480	Baik
	B. Layanan Layanan Administrasi Umum Keuangan	3,386	84,652	Baik
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	3,313	82,822	Baik
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	3,388	84,709	Baik
4	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	3,395	84,878	Baik
5	Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	3,541	88,522	Sangat baik
6	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	3,381	84,514	Baik



	A. Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan	3,372	84,298	Baik
	B. Layanan Administrasi Umum Pengamanan	3,378	84,441	Baik
	C. Layanan Administrasi Umum Arsip dan Naskah Dinas	3,376	84,389	Baik
	D. Layanan Administrasi Umum Penerapan E-Office	3,387	84,927	Baik
7	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	3,405	85,117	Baik
8	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	3,350	84,758	Baik

3. Terdapat kategori unsur dengan urutan 1 nilai unsur tertinggi dan urutan 1 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	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	U1.5: Unsur Pelaksanaan Revisi Anggaran	U1.1: Unsur Penyusunan Rencana Strategis
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	U1.9: Unsur Pelayanan kesehatan	U1.1: Unsur Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	U2.4: Unsur Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang	U1.2: Unsur Kesesuaian prosedur pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK
4	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	U1: Unsur Pelayanan Foto dan Video Dokumentasi	U10: Unsur Pelayanan Pengumuman Dokumen Perjalanan ke Luar Negeri



5	Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	U1: Unsur Kesopanan dan keramahan sekretaris dalam melaksanakan tugas	U12: Unsur Kemampuan Sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan
6	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	U1.1: Unsur Permintaan Jamuan/ <i>Snack</i> /Konsumsi	U1.4: Unsur Kebersihan Gedung Kantor
7	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	U1.10: Unsur Penerapan teknologi terkini	U1.9: Unsur Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan
8	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	U6.2.2 Hasil review membawa perbaikan bagi unit kerja	U11 3.3 Pemantauan tindak lanjut perbaikan evaluasi unit kerja

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	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	<ol style="list-style-type: none"> U1: 1.1 Penyusunan Rencana Strategis U7: 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan U9: 2.4 Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat U13: Susunan struktur organisasi untuk menjamin koordinasi kerja U14: Susunan struktur organisasi untuk menjamin pemerataan beban kerja
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	U1: 1.1 Kecepatan respons bantuan fasilitasiadvokasi/ pendampingan terhadap kasus yang dialami pegawai MK
4	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan	U10: Pelayanan keprotokolan di persidangan



	Masyarakat dan Protokol	
5	Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	<ol style="list-style-type: none"> 1. U2: 1.2 Kemampuan Sekretaris dalam mengelola naskah dinas, informasi dan korespondensi pimpinan 2. U6: 1.6 Kedisiplinan Sekretaris dalam melaksanakan tugas 3. U7: 2.1 Kemampuan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas 4. U8: 2.2 Kecepatan Petugas Protokol dalam melayani perjalanan dinas
6	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. U4: 1.4 Kebersihan gedung kantor 2. U8: 2.1 Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK 3. U9: 2.2 Pemeriksaan keamanan kendaraan 4. U10: 2.3 Keamanan memandu kendaraan di depan dan area parkir Gedung MK 5. U11: 2.4 Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu 6. U12: 2.5 Keamanan kondisi barang inventaris/peralatan kantor (BMN) dan ketertiban lingkungan 7. U13: 2.6 Keamanan gedung kantor 8. U20: 4.2 Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan dan memo dinas melalui E-Office 9. U21: 4.3 Kemudahan proses pembuatan/approval dan pengiriman surat pada aplikasi E-Office
7	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. U5 : Back-up Sistem Informasi 2. U11: Pelaksanaan peradilan MK
8	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	Sudah baik wajib dipertahankan