



MAHKAMAH KONSTITUSI

2018

LAPORAN AKHIR



SURVEI PENGUKURAN KINERJA MAHKAMAH KONSTITUSI

Jl. Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta Pusat 10110

Telp. 021-23529000 Fax. 021-3520177

www.mahkamahkonstitusi.go.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 yang dalam hal ini stakeholder Mahkamah Konstitusi diantaranya 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 Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi Tahun 2018. Laporan ini dibuat guna mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pegawai serta mendorong partisipasi masyarakat dan pegawai sebagai pengguna layanan.

PT. KOKEK selaku pelaksana kegiatan mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh responden yang terlibat dalam proses survei dan Mahkamah Konstitusi dalam memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, Mahkamah Konstitusi dapat menindaklanjuti hasil dari penilaian responden yang masih dianggap kurang, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.

Hormat kami,

PT. KOKEK



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					
	Mahkamah Konstitusi RI	II	-	1
Bab III Kerangka Teori					
3.1	Kualitas Pelayanan Publik	III	-	1
3.2	Teori Servqual	III	-	3
3.3	New Public Management (NPM)	III	-	4
3.4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017	III	-	5
3.5	Statistika Deskriptif	III	-	6
3.6	Teknik Sampling	III	-	6
3.7	Skala Likert	III	-	9
3.8	Margin of Error	III	-	9
3.9	Importance Performance Analysis (IPA)	III	-	11
Bab IV Metodologi Penelitian					
4.1	Persiapan	IV	-	1



4.2	Pengumpulan Data	IV	-	21
4.3	Pengolahan Data	IV	-	21
4.4	Analisa Data	IV	-	22
4.5	Kerangka Konsep	IV	-	23
4.6	Penyusunan Laporan	IV	-	25
Bab V Hasil dan Pembahasan			V	-	1
5.1	Layanan Sistem Informasi				
	Penanganan Perkara	V	-	1
5.2	Layanan Sistem Peradilan				
	Mahkamah Konstitusi	V	-	1
5.3	Layanan Aksesibilitas Data dan				
	Informasi Penanganan Perkara				
	Online Melalui SIMPEL	V	-	1
5.4	Layanan Awak Media	V	-	1
5.5	Layanan Administrasi Umum				
5.5.1	Layanan Administrasi Umum Biro				
	Perencanaan dan Keuangan	V	-	1
5.5.2	Layanan Administrasi Umum Biro				
	Sumber Daya Manusia dan				
	Organisasi	V	-	1
5.5.3	Layanan Administrasi Umum Biro				
	Hukum dan Administrasi				
	Kepaniteraan	V	-	1
5.5.4.1	Layanan Administrasi Umum				
	Humas dan Protokol di Biro				
	Humas dan Protokol	V	-	1
5.5.4.2	Layanan Administrasi Umum TU				
	Pimpinan dan Keprotokolan	V	-	1
5.5.5	Layanan Administrasi Umum				
	Biro Umum	V	-	1
5.5.6	Layanan Kunjungan ke Pusat				
	Sejarah Konstitusi	V	-	1



5.5.7	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	V	-	1
5.5.8	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	V	-	1
5.5.9	Layanan Indeks Persepsi Korupsi	V	-	1
5.6	Layanan Penanganan Perkara			
5.6.1	Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	V	-	1
5.6.2	Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota	V	-	1
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	VI	-	1
6.1	Kesimpulan	VI	-	1
6.2	Saran	VI	-	6
6.3	Tanggapan Pemaparan Hasil Survei	VI	-	25

Daftar Pustaka

Lampiran :

- **Lampiran A Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas**
- **Lampiran B Karakteristik Responden**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

Pelayanan publik yang dilakukan Mahkamah Konstitusi sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik oleh birokrasi tersebut merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pada hakekatnya, pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. 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 publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.



Laporan kinerja instansi pemerintah harus disusun oleh seluruh instansi pemerintah sebagaimana amanat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 Tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah. 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 *justicial* atau layanan penanganan perkara menjadi bagian penting dalam pengukuran kinerja Mahkamah Konstitusi ditinjau dari aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pencari keadilan (*justice seeker*).

Berlatar belakang hal tersebut, maka pada Tahun Anggaran 2018 ini Mahkamah Konstitusi melakukan penyusunan Survei Pengukuran Kinerja 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 6 (enam) ruang lingkup, diantaranya:

1. Sistem Informasi Penanganan Perkara
2. Kebijakan Penanganan Perkara
3. Pelayanan Administrasi Umum
4. Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi
5. Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online
6. Persepsi Media

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Permerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;



3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia Nomor: 006/PER/SET.MAHKAMAH KONSTITUSI/2011 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi;
8. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi ini, sebagai berikut:

1. Mengukur kinerja pelayanan perkara di Mahkamah Konstitusi;
2. Mengidentifikasi dan menginventarisasi masukan untuk perbaikan kinerja pada sistem peradilan di Mahkamah Konstitusi ;
3. Mengetahui tingkat aksesabilitas masyarakat terhadap Mahkamah Konstitusi;
4. Mengidentifikasi dan menginventarisasi berbagai masukan yang bermanfaat untuk peningkatan aksesabilitas publik terhadap Mahkamah Konstitusi;
5. Mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi umum Mahkamah Konstitusi;
6. 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.	Sistem Informasi Penanganan Perkara	Tingkat Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Penanganan Perkara
2.	Kebijakan Penanganan Perkara	Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Kebijakan Penanganan Perkara
3.	Pelayanan Administrasi Umum	Indeks Administrasi Umum
4.	Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi	Indek Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan MK
5.	Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online	Indeks Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online
6.	Persepsi Media	Indeks Persepsi Media



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
Fax: 021-3520177, Telephone: 021-23529000
P.O. Box. 999 Jakarta 10000
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 : Berperkara di Mahkamah Konstitusi tidak dipungut biaya



Susunan Organisasi : Untuk membantu pelaksanaan tugas dan wewenang Mahkamah Konstitusi dibentuk sebuah Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal. Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal adalah aparatur negara yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ketua Mahkamah Konstitusi.

Kepaniteraan merupakan jabatan fungsional yang menjalankan tugas teknis administratif peradilan 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 Administrasi Kepaniteraan dan Hukum
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

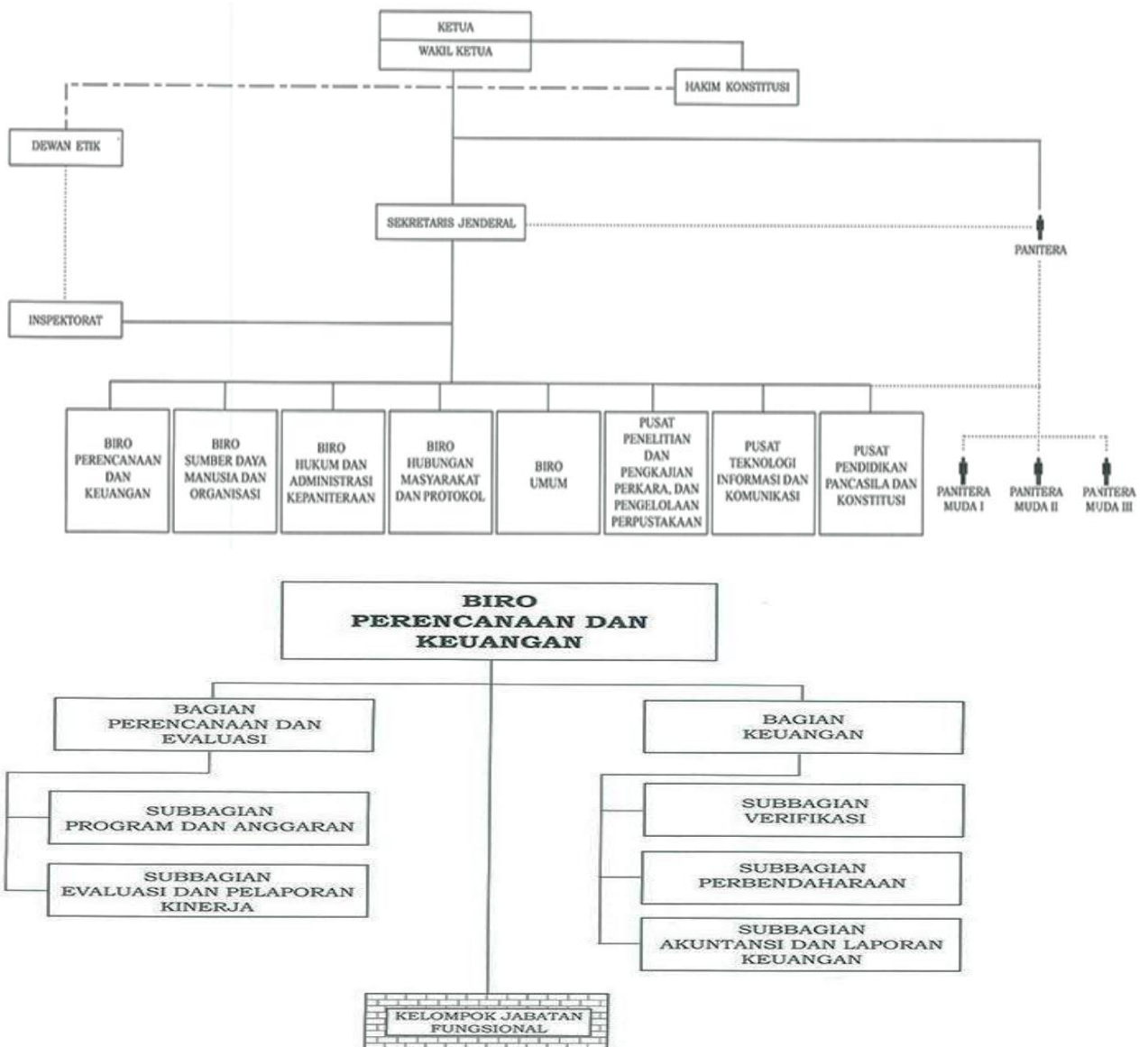
Jumlah Pegawai : Terdapat 295 orang pegawai Mahkamah Konstitusi yakni:

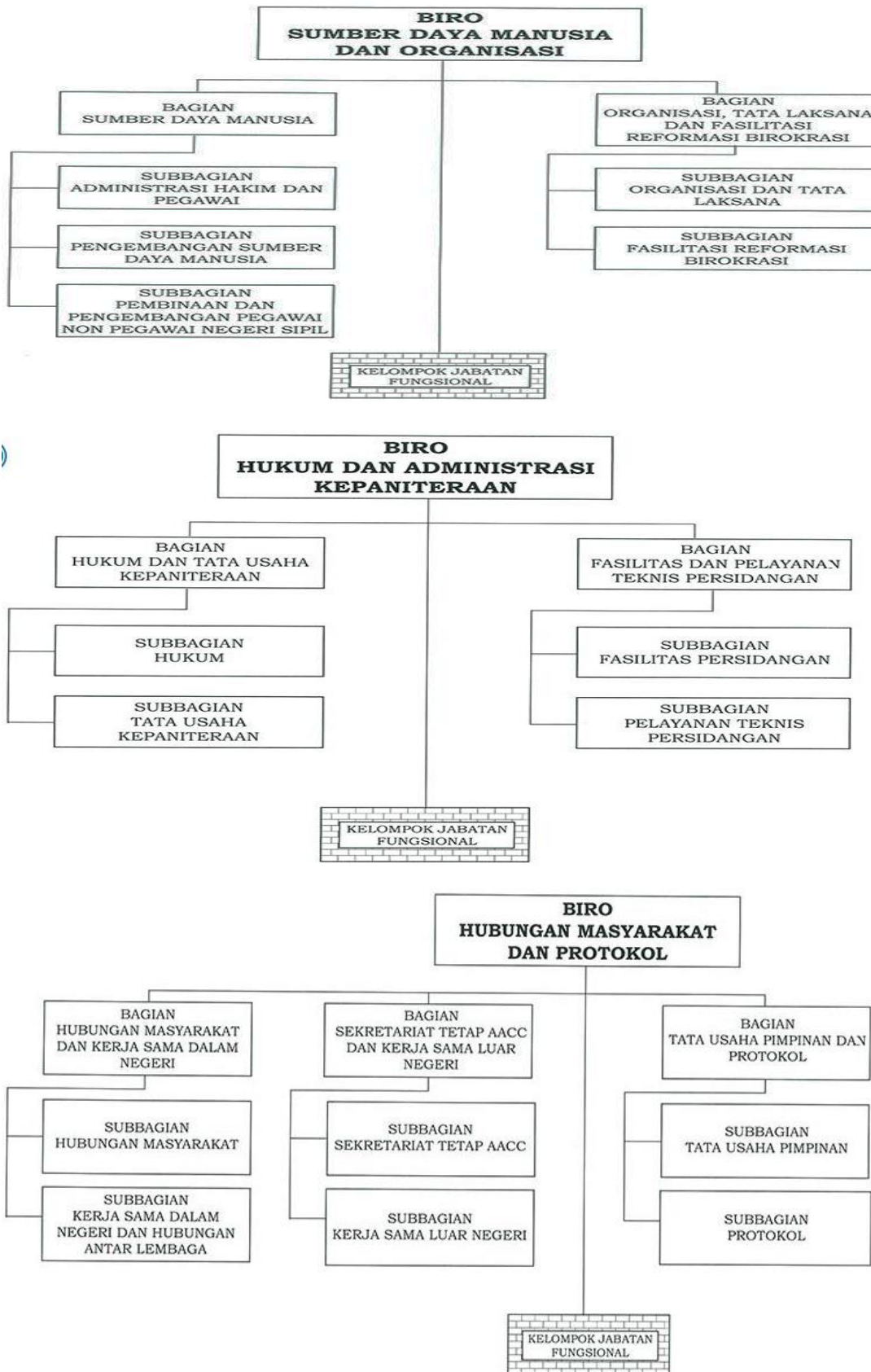
(jabatan)	1. Eselon I	: 1 orang
	2. Eselon II	: 9 orang
	3. Eselon III	: 11 orang
	4. Eselon IV	: 23 orang
	5. Jabatan Struktural	: 44 orang

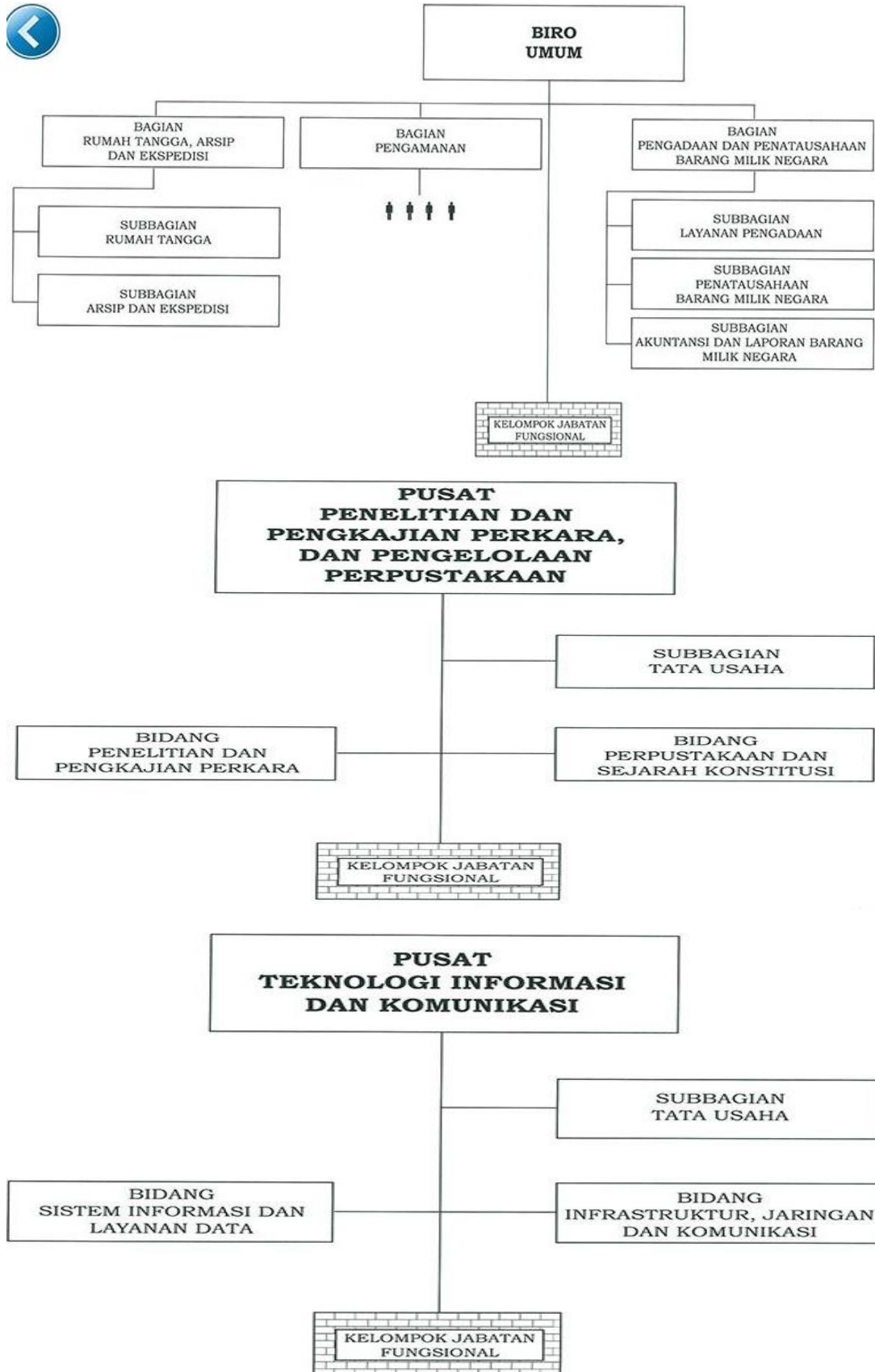


6. Jabatan Fungsional Umum : 174 orang
7. Jabatan Fungsional Khusus : 20 orang
8. Jabatan Fungsional Tertentu : 57 orang

Struktur Organisasi :









Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Online





Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Langsung di Gedung Mahkamah Konstitusi





BAB III

KERANGKA TEORI

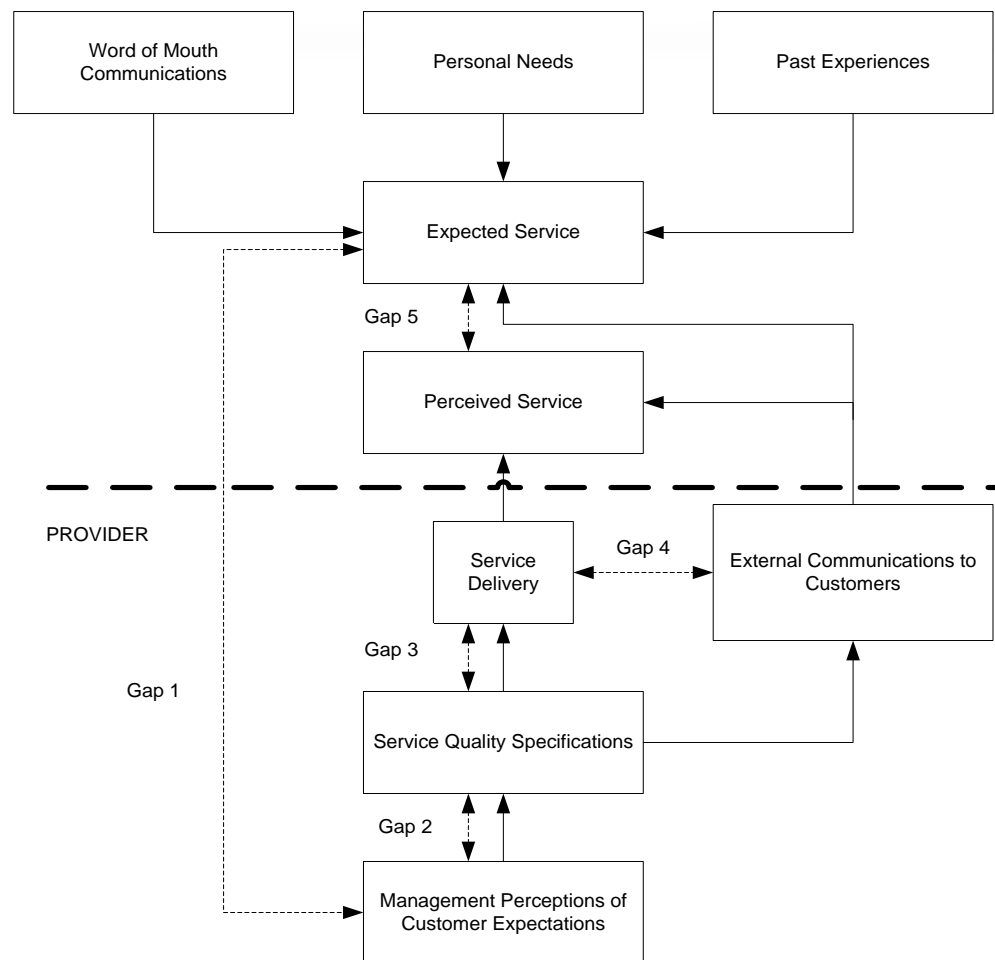
3.1. Kualitas Pelayanan Publik

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 pada disiplin 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 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)

Yang dimaksud dengan 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. *Stratified Random Sampling*

Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel dengan membagi populasi sasaran dalam strata menurut karakteristik tertentu yang dianggap penting oleh peneliti, status sosio-ekonomi, atau geografis lalu melakukan pengambilan sampel dari masing-masing strata secara random. Ciri-ciri pengelompokan dengan metode ini adalah setiap objek dalam satu kelompok atau strata memiliki karakteristik yang sama (homogen) sedangkan antar strata saling berbeda (heterogen). Keuntungan teknik ini adalah bahwa kelompok-kelompok dari populasi yang dipandang penting oleh peneliti dapat terwakili secara proporsional.

3. *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.

4. *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.

5. Area Sampling

Teknik ini dipakai ketika peneliti dihadapkan pada situasi bahwa populasi penelitiannya tersebar di berbagai wilayah

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

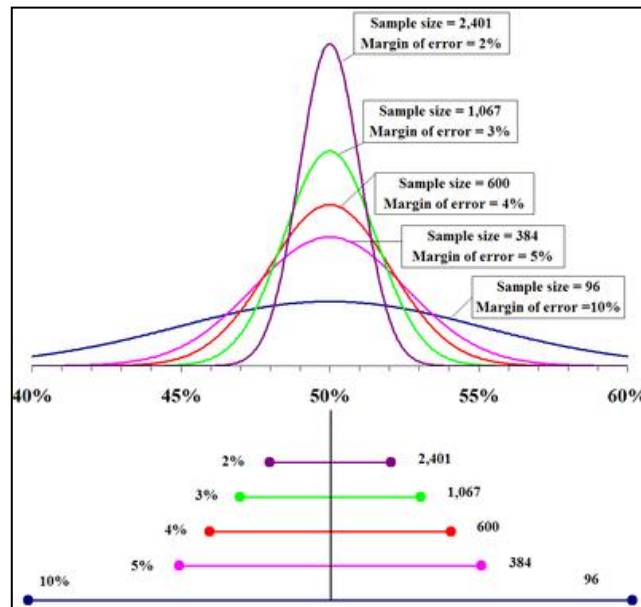
Skala likert merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap responden dengan cara responden diminta untuk menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap masing-masing serangkaian pernyataan mengenai obyek situmulus (Malhotra, 2009). Skala ini pertama kali dikenalkan oleh Rensis 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 ordinally interval scale yang artinya skala yang terlihat seperti skala ordinal namun pada setiap tingkatan titiknya memiliki interval yang sama (Suhartanto, 2014).

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

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

Dimana:

n : *Sample size*

s : *Simpangan baku (biasanya dianggap 0,5)*

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

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



kesalahan pemasukan data, dan kesalahan lainnya. Kedua kesalahan tersebut selalu ada dalam pengambilan data sampel. Namun, margin of error hanya mempertimbangkan kesalahan dalam pengambilan sampel (sampling error) (Krisna, 2010). Seberapa baik suatu sampel mewakili populasi dapat dilihat dari banyak hal, antara lain margin of error, tingkat kepercayaan, penyebaran data, metode survei hingga metode pengambilan data.

3.9 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa. *Importance Performance Analysis* merupakan suatu bentuk diagram yang terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y). Sumbu X (sumbu mendatar) akan mengisi skor tingkat kinerja/kepuasan (*performance*), sedang sumbu Y (sumbu tegak) akan mengisi skor untuk tingkat kepentingan/harapan (*importance*).

Important performance analysis terdiri dari dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisa kuadran berfungsi untuk memetakan kepuasan dan harapan pelanggan terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepuasan adalah hasil perbandingan skor kepuasan dan harapan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang digunakan, yaitu dimana X merupakan tingkat kepuasan terhadap kinerja organisasi dan Y adalah tingkat harapan/kepentingan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian harapan/kepentingan



Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu (Y) tegak akan diisi oleh skor kepentingan/harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^i X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^i Y_i}{n}$$

Dimana:

\bar{X}_i = rata-rata tingkat penilaian kinerja/kepuasan atribut ke i

\bar{Y}_i = rata-rata tingkat pelayanan kepentingan/harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^i X_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^i Y_i}{K}$$

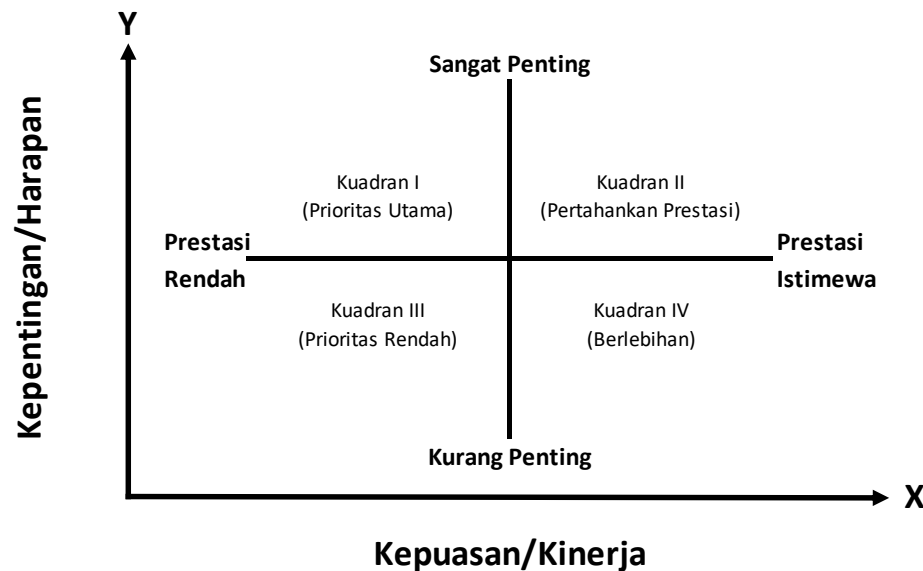
Dimana:

\bar{X} = rata-rata tingkat penilaian kinerja/kepuasan

\bar{Y} = rata-rata tingkat pelayanan kepentingan/harapan

K = jumlah atribut/pertanyaan dalam kuisisioner

Nilai X memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X), sedangkan nilai (Y) memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut, kemudian nilai-nilai tersebut di plot dalam Diagram Kartesius, (Supranto, 1997).



Gambar 3.2. Diagram Kartesius

Diagram ini terdiri dari empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama), kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan, tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan, atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih dapat ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), atribut-atribut pelayanan di area ini menunjukkan nilai agar dapat ditingkatkan. Tingkat kepentingan yang tinggi dapat direspon baik oleh pelanggan. Atribut yang ada di kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan di mata pelanggan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), atribut pelayanan yang terdapat di area ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran IV (Berlebihan), kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi menunjukkan pelanggan menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menunjukkan prioritas perbaikan (berlebihan).



BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi survei ini meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisa data serta penyusunan laporan, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

4.1 Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Konsultan meliputi:

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. Ruang lingkup tersebut telah dikembangkan menjadi variabel/unsur sesuai dengan karakteristik pelayanan di 6 (enam) ruang lingkup. Pada 6 ruang lingkup penilaian pengukuran kinerja terdiri 22 (dua puluh dua) nilai indeks yang dirangkum dalam 13 (tiga belas) jenis instrumen penilaian layanan. Indikator Survei Indeks Kepuasan pada 13 (tiga belas) instrumen penilaian layanan tersebut, terdiri dari:

- 4.1.1.1. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara
- 4.1.1.2. Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi
- 4.1.1.3. Layanan Liputan Awak Media
- 4.1.1.4. Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan
- 4.1.1.5. Layanan Biro SDM dan Organisasi
- 4.1.1.6. Layanan Biro HAK
- 4.1.1.7. Layanan Biro Humas
- 4.1.1.8. Layanan Perjalanan Dinas Hakim Konstitusi ke Luar Negeri
- 4.1.1.9. Layanan Biro Umum
- 4.1.1.10. Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi (Puskon)
- 4.1.1.11. Layanan Pusat TIK
- 4.1.1.12. Layanan Inspektorat
- 4.1.1.13. Indeks Persepsi Korupsi (responden penyedia barang dan jasa)



Berikut merupakan penjelasan variabel dan indikator penilaian pada pada 13 (tiga belas) instrumen penilaian layanan.

4.1.1.1. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

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

I. Layanan Jadwal Sidang Elektronik di Website Mahkamah Konstitusi

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

II. Layanan Live Streaming di Website Mahkamah Konstitusi: www.mkri.id

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

Pertanyaan terbuka:

1. Penggunaan fasilitas *Live Streaming* persidangan di website Mahkamah Konstitusi

III. Layanan Penelusuran Risalah di Website Mahkamah Konstitusi

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

Pertanyaan terbuka:

1. Lama waktu Saudara memperoleh hasil risalah sidang

IV. Layanan Penelusuran Putusan di Website Mahkamah Konstitusi

1. Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara
2. Kemudahan mengunduh salinan putusan
3. Kualitas Text putusan (softcopy)



4. Kecepatan penerimaan Salinan putusan melalui email

Pertanyaan terbuka:

1. Lama waktu dalam memperoleh putusan sidang

V. Layanan Berita di Website Mahkamah Konstitusi

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

Pertanyaan terbuka:

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

VI. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website Mahkamah Konstitusi

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

4.1.1.2. Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Terdapat 8 (delapan) variabel penilaian Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi yakni:

1. Layanan Penerimaan Permohonan, 2. Ketepatan Waktu Persidangan, 3. Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara), 4. Layanan Penyerahan Salinan Pemohonan, 5. Layanan Putusan, 6. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara, 7. Tingkat Transparansi Informasi Penanganan Perkara, 8. Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara Online Melalui SIMPEL, dan 9. Indeks Persepsi Korupsi. Berikut indikator penilaian pada setiap variabel:

I Layanan Penerimaan Permohonan

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



- 3 Kemampuan petugas (jelas, tepat, mudah dimengerti) dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen yang perlu diperbaiki atau dilengkapi
- 4 Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan
- 5 Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan
- 6 Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan atau melengkapi dokumen permohonan
- 7 Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi
- 8 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang
- 9 Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan
- 10 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan

Pertanyaan terbuka:

1. Media memperoleh informasi pelayanan
2. Permintaan informasi tentang Peraturan/Keputusan Mahkamah Konstitusi
3. Kemudahan memperoleh informasi tentang Peraturan/Keputusan Ketua Mahkamah Konstitusi
4. Biaya pelayanan
5. Kuitansi/bukti pembayaran resmi dari Mahkamah Konstitusi
6. Biaya apa yang dibebankan
7. Keberadaan sarana pengaduan/saran di Mahkamah Konstitusi
8. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di Mahkamah Konstitusi
9. Media pengaduan
10. Isi keluhan/pengaduan yang disampaikan

II. Ketepatan Waktu Persidangan

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

Pertanyaan terbuka:

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



- 6 Alasan Mahkamah Konstitusi melakukan perubahan jadwal sidang

III. Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara)

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

Pertanyaan terbuka:

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

IV. Layanan Penyerahan Salinan Pemohonan

1. Ketepatan waktu Mahkamah Konstitusi menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden
2. Kesesuaian berkas permohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa

Pertanyaan terbuka:

1. Pengetahuan jadwal Salinan Permohonan diserahkan kepada DPR dan Presiden
2. Kesesuaian waktu Salinan Permohonan diserahkan kepada DPR dan Presiden



3. Penerimaan bukti tanda terima berkas permohonan (Daftar Pemeriksaan Kelengkapan Permohonan Pemohon dari Panitera)

V. Layanan Putusan

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

Pertanyaan terbuka:

1. Media menerima informasi putusan
2. Kesesuaian waktu memperoleh informasi putusan
3. Penyerahan putusan kepada Para Pihak
4. Penyerahan Salinan putusan melalui email

VI. Tingkat Transparansi Informasi Penanganan Perkara

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

Pertanyaan terbuka:

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

VII. Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara Online Melalui SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Elektronik) pada laman <https://simpel.mkri.id/> - Khusus Pemohon yang Mengajukan Permohonan Online

- 1 Kecepatan mengakses informasi (page load time) Aplikasi SIMPLE di website Mahkamah Konstitusi pada laman <https://simpel.mkri.id/>
- 2 Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di Aplikasi SIMPLE (user friendly) pada laman <https://simpel.mkri.id/>



- 3 Keindahan dan kerapihan susunan tampilan Aplikasi SIMPLE (display layout) pada laman <https://simpler.mkri.id/>
- 4 Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL
- 5 Kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun (username) dan kode akses (password) untuk mengakses laman <https://simpler.mkri.id/>
- 6 Kemudahan konfirmasi Aktivasi User melalui email yang didaftarkan
- 7 Kemudahan User masuk / login pada laman <https://simpler.mkri.id/>
- 8 Kemudahan update kelengkapan data User pada Form Aplikasi SIMPEL
- 9 Kejelasan informasi cara input data pada Modul Permohonan Pemohon / Modul Pihak Terkait
- 10 Kemudahan input data pada form permohonan online / form keterangan pihak terkait
- 11 Kesesuaian informasi pada tanda terima input data dengan data yang diinput
- 12 Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (Case Tracking) SIMPEL

Pertanyaan terbuka:

1. Penerimaan AP3
2. Kesesuaian waktu penerimaan AP3

VIII. Indeks Persepsi Korupsi

1. Manipulasi Peraturan
2. Penyalahgunaan jabatan
3. Percaloan
4. Transparansi biaya 1
5. Transparansi biaya 2
6. Transaksi rahasia

Pertanyaan terbuka:

1. Biaya Pelayanan
2. Bukti pembayaran
3. Prihal pembayaran
4. Keberadaan sarana pengaduan/saran
5. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di Mahkamah Konstitusi
6. Media penyampaian keluhan/pengaduan
7. Isi keluhan/pengaduan yang disampaikan



5.1.1.3. Layanan Liputan Awak Media

Terdapat 3 (tiga) variabel penilaian Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi yakni: 1. Akses Liputan Media, 2. Public Relation Mahkamah Konstitusi, dan 3. Sarana Prasarana Media Center. Berikut indikator penilaian pada setiap variabel:

I Akses Liputan Media

1. Persyaratan meliput berita di Mahkamah Konstitusi
2. Kemudahan prosedur/cara meliput berita di Mahkamah Konstitusi
3. Keamanan awak media dalam meliput berita di Mahkamah Konstitusi

Pertanyaan terbuka:

1. Biaya Pelayanan
2. Bukti pembayaran
3. Prihal pembayaran
4. Keberadaan sarana pengaduan/saran
5. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di Mahkamah Konstitusi
6. Media penyampaian keluhan/pengaduan
7. Isi keluhan/pengaduan yang disampaikan

II Public Relation Mahkamah Konstitusi

1. Kemudahan prosedur/cara mendapatkan hasil (rekaman) sidang dari Public Relation Mahkamah Konstitusi (Press Release, Risalah, Salinan Putusan)
2. Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan dari Public Relation Mahkamah Konstitusi
3. Kejelasan informasi persidangan dari Public Relation Mahkamah Konstitusi
4. Kesesuaian informasi persidangan dari Public Relation Mahkamah Konstitusi dengan hasil persidangan

Pertanyaan terbuka:

1. Kesesuaian waktu memperoleh hasil (rekaman) sidang dari Public Relation Mahkamah Konstitusi

III. Sarana Prasarana Media Center

1. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana Media Center
2. Pengamanan di Media Center
3. Kebersihan Media Center



4. Kenyamanan Media Center

Pertanyaan terbuka:

1. Fasilitas sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk Media Center

5.1.1.4. 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 (informasi gaji, tunjangan kinerja) dan perpajakan (PPh 21) pegawai.
2. Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan
3. Prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan yang diterbitkan oleh Biro Keuangan telah dipahami oleh seluruh pegawai di unit kerja Saudara
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

Pertanyaan terbuka:

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



5.1.1.5. 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 9 (sembilan) indikator dan 8 (delapan) pertanyaan terbuka. Berikut indikator penilaiannya:

1. Sosialisasi penjelasan mengenai Peraturan/Kebijakan baru mengenai Administrasi Umum Kepegawaian
2. Prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian telah dipahami seluruh pegawai di unit kerja Saudara
3. Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai
4. Kemudahan cuti (cuti tahunan, cuti besar, cuti alasan penting, cuti bersalin, cuti sakit dan Cuti di Luar Tanggungan Negara)
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 Mahkamah Konstitusi
8. Ketanggapan Pegawai di Biro Kepegawaian dalam merespon dan menangani masalah kepegawaian hingga selesai
9. Pelayanan kesehatan/poliklinik, pemeriksaan dokter umum, dokter gigi, dokter rehab medik, laboratorium, surat keterangan sakit, pelayanan obat-obatan dan pengantaran tindakan ke rumah sakit.
10. Kinerja SDM Organisasi dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan

Pertanyaan terbuka:

1. Kesesuaian proporsi diklat yang didapatkan dengan kebutuhan diklat dan pelatihan pada jabatan saat ini
2. Pengaruh diklat dan pelatihan dengan kinerja Saudara
3. Kesesuaian jumlah kegiatan diklat dengan kebutuhan diklat dan pelatihan pada jabatan saat ini
4. Materi kegiatan diklat
5. Jadwal pengisian SKP setiap Triwulan?
6. Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN)/Pajak Tahunan ke KPK



5.1.1.6. 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. Regulasi (penyusunan dan analisis peraturan)

Pertanyaan terbuka:

1. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

II. Tingkat Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan

1. Pengelolaan dan layanan risalah sidang dan putusan

Pertanyaan terbuka:

1. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

5.1.1.7. Layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Variabel penilaian Layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol yakni Tingkat Layanan Administrasi Umum Hubungan Masyarakat yang terdiri atas 6 (enam) indikator dan 2 (dua) pertanyaan terbuka. 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 Mahkamah Konstitusi (website: <https://mkri.id/>)
5. Pelayanan foto dan video dokumentasi
6. Pelayanan liputan dan berita sidang
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

5.1.1.8. Layanan Perjalanan Dinas (TU Pimpinan dan Keprotokolan)

Variabel penilaian Layanan Perjalanan Dinas (TU Pimpinan dan Keprotokolan) yakni Tingkat Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan di Biro Humas dan Protokol yang terdiri atas 11 (sebelas) indikator dan 2 (dua) pertanyaan terbuka. Berikut indikator penilaiannya:



1. Kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas (Nota Dinas)
2. Kemudahan pencairan dana (pembayaran biaya perjalanan dinas) dan blanko SPPD
3. Kelengkapan dokumen administrasi dan akomodasi perjalanan dinas (tiket, penginapan, dan SPPD)
4. Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)
5. Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban atas dokumen perjalanan dinas
6. Kecepatan pelayanan
7. Kemampuan pegawai
8. Kedisiplinan pegawai
9. Kesopanan pegawai
10. Keramahan pegawai
11. Keadilan / ketidakberpihakan pegawai
12. Pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota
13. Pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan

Pertanyaan terbuka:

1. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

5.1.1.9. 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 Barang Milik Negara di Biro Umum

1. Pemenuhan peminjaman BMN
2. Permintaan Alat Tulis Kantor
3. Layanan proses pengadaan barang/jasa
4. Layanan pemeliharaan sarana kantor

Pertanyaan Terbuka

1. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

II. 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 housekeeping
 7. Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara
- Pertanyaan Terbuka
1. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

III. Tingkat Layanan Administrasi Umum Pengamanan

1. Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung Mahkamah Konstitusi
 2. Pemeriksaan keamanan kendaraan di pintu masuk dan keluar Gedung Mahkamah Konstitusi
 3. Keamanan memandu kendaraan di depan dan area parkir Gedung Mahkamah Konstitusi
 4. Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu di pintu masuk dan keluar Gedung Mahkamah Konstitusi
 5. Keamanan (menjaga/mengawasi) kondisi barang inventaris/peralatan kantor (Barang Milik Negara) dan ketertiban lingkungan di dalam dan luar gedung
 6. Keamanan gedung kantor
- Pertanyaan Terbuka
1. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

IV. 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
- Pertanyaan Terbuka
1. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana



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

1. Kemudahan melakukan komunikasi dan kordinasi pekerjaan di internal Mahkamah Konstitusi 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 Mahkamah Konstitusi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi

Pertanyaan Terbuka:

1. Pemanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Penomoran Naskah Dinas (SIPANDA)
2. Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)
3. Pemanfaatan Aplikasi E-Minutasi
4. Pemanfaatan SIPA
5. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

5.1.1.10. Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi (Puskon)

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. Layanan Penerimaan Permohonan Kunjungan

1. Kejelasan informasi yang diperoleh mengenai kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi
2. Kemudahan prosedur atau alur permohonan kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi
3. Persyaratan pelayanan permohonan kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi

Pertanyaan Terbuka:

1. Sumber media informasi Kunjungan Mahkamah Konstitusi
2. Biaya pengajuan permohonan
3. Bukti pembayaran resmi dari Mahkamah Konstitusi
4. Jenis Pembiayaan
5. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana



II. Layanan Narasumber

1. Durasi pemberian materi
2. Isi materi
3. Pengetahuan/penguasaan materi
4. Jawaban atas pertanyaan peserta
5. Interaksi dengan peserta
6. Ketersediaan fasilitas penunjang di Ruang Materi (LCD, pengeras suara, dll)
7. Ketersediaan souvenir kunjungan (majalah, bahan publikasi, konsumsi, dll)

Pertanyaan Terbuka

1. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

III Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi (Puskon)

1. Penataan Ruangan, yakni: 1. Ruang Display/Ruang Pamer Koleksi, 2. Pencahayaan, 3. Sirkulasi Udara (ketersediaan pendingin ruangan), 4. Koleksi, dan 5. Narasi (informasi penjelasan) Koleksi
2. Daya tarik koleksi yang dipamerkan
3. Kejelasan narasi (informasi penjelasan) koleksi
4. Kenyamanan Ruangan
5. Kebersihan Ruangan
6. Ketersediaan fasilitas/sarana dan prasarana penunjang seperti sound system, LCD dan lain-lain
7. Sarana pengaduan/saran di Mahkamah Konstitusi

Pertanyaan Terbuka

1. Tambahan koleksi di Pusat Sejarah Konstitusi
2. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di Mahkamah Konstitusi
3. Media pengaduan
4. Isi keluhan/pengaduan yang disampaikan
5. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

5.1.1.11. Layanan Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

Variabel penilaian Layanan Pusat Teknologi Informasi Komunikasi yakni Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi yang terdiri atas 9 (sembilan) indikator dan 2 (dua) pertanyaan terbuka. Berikut indikator penilaiannya:



1. Konten website Mahkamah Konstitusi 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. Penerapan teknologi terkini dalam membangun sistem informasi di Mahkamah Konstitusi
11. Pelaksanaan peradilan Mahkamah Konstitusi menggunakan prinsip-prinsip peradilan modern dan terpercaya dalam pelayanan peradilannya

Pertanyaan Terbuka

1. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

5.1.1.12. Layanan Inspektorat

Variabel penilaian Layanan Inspektorat yakni Layanan Administrasi Umum Inspektorat yang terdiri atas 3 (tiga) indikator dan 8 (delapan) 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 Mahkamah Konstitusi
3. Penanganan pengaduan internal di Mahkamah Konstitusi
4. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di Mahkamah Konstitusi
5. Media pengaduan



6. Isi keluhan/pengaduan yang sampaikan
7. Ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana

5.1.1.13. Indeks Persepsi Korupsi

Variabel penilaian layanan Mahkamah Konstitusi yakni Tingkat Persepsi Korupsi yang terdiri atas 6 (enam) indikator dan 7 (tujuh) pertanyaan terbuka. Berikut indikator penilaiannya:

1. Manipulasi Peraturan
2. Percepatan Pelayanan
3. Praktik Percaloan
4. Praktik KKN
5. Denda Resmi dari Petugas
6. Tarif/Denda yang Disembunyikan

Pertanyaan terbuka:

1. Biaya Pelayanan
2. Bukti pembayaran
3. Prihal pembayaran
4. Keberadaan sarana pengaduan/saran
5. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di Mahkamah Konstitusi
6. Media penyampaian keluhan/pengaduan
7. 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:

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

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 6 (enam) ruang lingkup adalah sebagai berikut:



Tabel 4.1 Jumlah Responden Minimal dan Perolehan Kuisioner pada Setiap Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Mutu Pelayanan
Layanan Eksternal		
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	222 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan	222 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%
3	Layanan Aksesibilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online melalui SIMPEL	Menyesuaikan jumlah popuasi
4	Layanan Persepsi Media	24 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%
5	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	54 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%
6	Indeks Persepsi Korupsi	Menyesuaikan jumlah popuasi
7	Layanan Penanganan Perkara	Menyesuaikan jumlah popuasi
Layanan Internal (Administrasi Umum)		
1	Layanan Layanan Administrasi Umum di 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 Protokol	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 6 (enam) 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 6 (enam) 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.

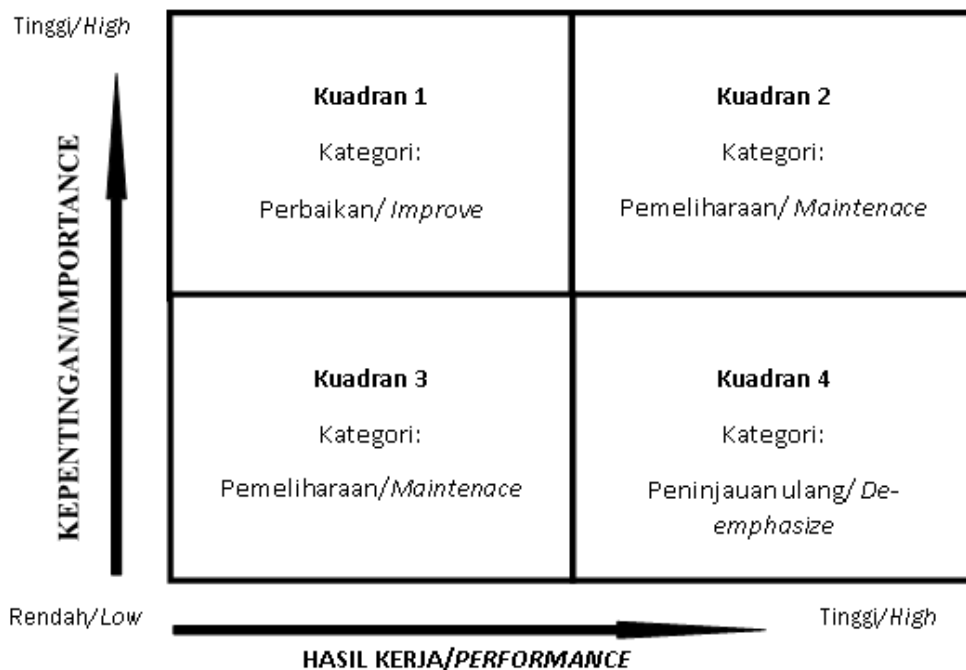
$$\text{Nilai Indeks (\%)} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden} \times \text{Jumlah Variabel}} \times 100$$

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.



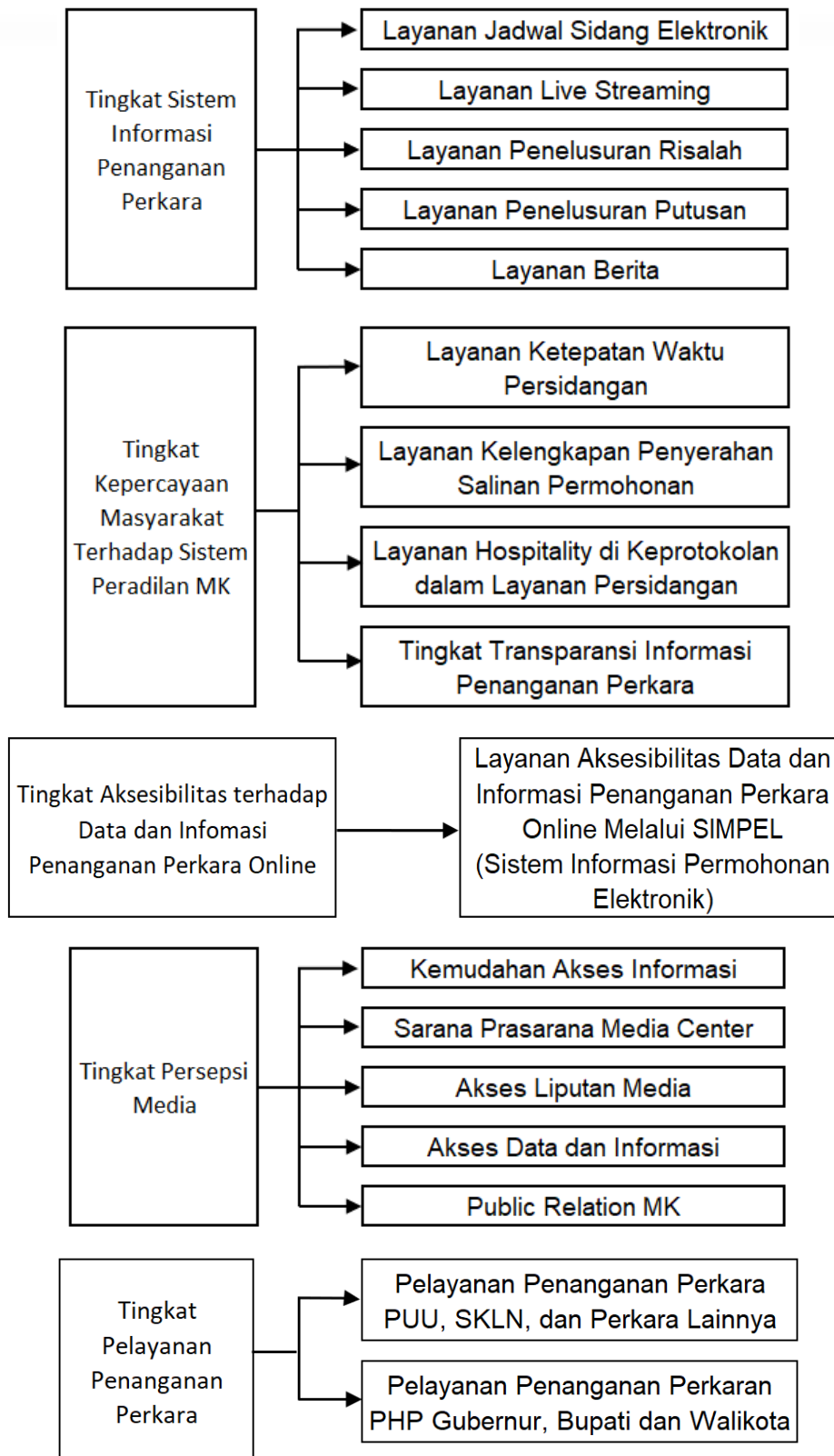


- Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah 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.

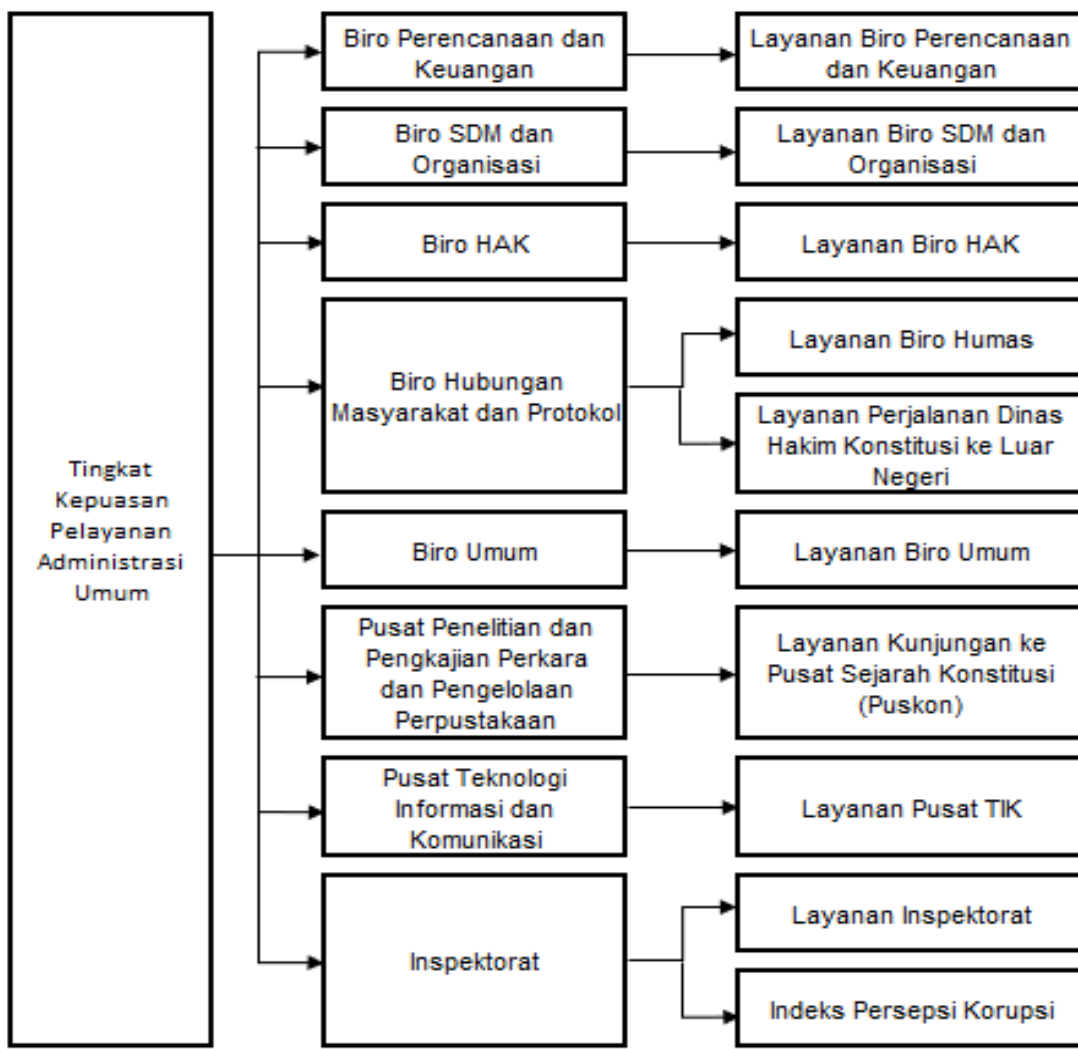
Tahapan akhir berisi kesimpulan serta saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada 6 (enam) ruang lingkup Mahkamah Konstitusi.

4.5 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual mengenai pengukuran indeks pelayanan di 6 (enam) 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 suatu kerangka pemikiran teoritis yang dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 4.1 Kerangka Konsep Layanan Eksternal Mahkamah Konstitusi



Gambar 4.2 Kerangka Konsep Layanan Internal (Administrasi Umum) Mahkamah Konstitusi

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. Profil Responden pada Layanan 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 Pengukuran Indeks. Penyusunan Survei Pengukuran Indeks merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pengguna layanan di Mahkamah Konstitusi, baik pengguna internal maupun eksternal.

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

Terdapat dua jenis pembagian responden yakni responden pada pelayanan internal Mahkamah Konstitusi dan pelayanan eksternal Mahkamah Konstitusi. Secara umum responden dibagi dalam karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan karakteristik khusus lainnya. Penjeasan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.



Tabel 5.1 Persentase Karakteristik Responden Layanan Eksternal Mahkamah Konstitusi

No	Nama Layanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara	Jenis Pendaftaran	Lama Waktu Penyelesaian Perkara
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	Laki-laki	26 - 35 tahun	Strata 1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	Lebih dari 5 kali	Pendaftaran offline*	1-2 bulan
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan	Laki-laki	26 – 35 tahun	Strata 1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 Kali	Pendaftaran offline*	1-2 bulan
3	Layanan Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online melalui SIMPEL	Laki-laki	46 - 55 tahun	Strata 1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali	Pendaftaran online	1-2 bulan
4	Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	Laki-laki	26 - 35 tahun	Strata 1	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1 kali	Pendaftaran offline*	1-2 bulan
5	Layanan Penanganan Perkaran PHP Gubernur, Bupati dan Walikota	Laki-laki	26 - 35 tahun	Strata 1	Pihak Terkait	Lembaga Negara	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali	Pendaftaran offline*	1-2 bulan
6	Indeks Persepsi Korupsi Responden: Pihak Berperkara	Laki-laki	26 - 35 tahun	Strata 1	Pemohon	Perorangan	Pemilihan Kepala Daerah	1 kali	Pendaftaran offline*	1-2 bulan
						Jumlah Bekerjasama : 1 Kali				
						Unit yang Bekerjasama	: Biro Umum			
						Pejabat yang berinteraksi	: Staff PPK			

*) Pendaftaran offline adalah pendaftaran manual secara langsung ke gedung Mahkamah Konstitusi



Tabel 5.2 Persentase Karakteristik Responden Layanan Awak Media dan Layanan Pusat Sejarah Konstitusi

No	Nama Layanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Lainnya
7	Layanan Awak Media	Laki-laki	26 - 35 tahun	Strata 1	Kedudukan dalam Berperkara : Konferensi Pers
8	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	Perempuan	17 – 25 tahun	SMA Sederajat	Kedudukan dalam Berperkara : Kedudukan dalam Berperkara Jenis Kunjungan : Kunjungan kuliah lapangan/magang Peran dalam Mengajukan Kunjungan : Kelompok atau rombongan

Tabel 5.3 Persentase Karakteristik Responden Layanan Administrasi Umum Mahkamah Konstitusi

No.	Nama Layanan Administrasi Umum	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Lama Bekerja	Unit Kerja
9	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	Laki-laki	26 - 35 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 tahun	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol dan Biro Umum
10	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	Laki-laki	26 - 35 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 tahun	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
11	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	Perempuan	26 - 35 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 tahun	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
12	Layanan Administrasi Umum Humas dan Protokol	Laki-laki	26 - 35 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 tahun	Biro Umum
13	Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	Laki-laki	56 - 65 tahun	Strata 3	6 - 9 tahun dan Lebih dari 10 tahun	-



No.	Nama Layanan Administrasi Umum	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Lama Bekerja	Unit Kerja
14	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	Perempuan	26 - 35 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 tahun	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
16	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Laki-laki	26 - 35 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 tahun	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
18	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	Perempuan	26 - 35 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 tahun	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol



Tingkat kepuasan penerima layanan pada Mahkamah Konstitusi diperoleh melalui penyusunan Survei Pengukuran Kinerja pada tahun 2018 menunjukkan hasil bahwa Mahkamah Konstitusi 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. Berikut pada Tabel 5.4 merupakan nilai indeks penerima layanan pada Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.4 Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan, Konversi Mutu pada Layanan Mahkamah Konstitusi

No	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
Layanan Eksternal				
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	3,40	85,11	Baik
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan	3,38	84,56	Baik
3	Layanan Aksesibilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online melalui SIMPEL	3,38	84,60	Baik
4	Layanan Persepsi Media	3,29	82,30	Baik
5	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	3,28	82,05	Baik
6	Indeks Persepsi Korupsi	3,72	93,08	Sangat Baik
7	Layanan Penanganan Perkara	3,49	87,11	Baik
	A. Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	3,45	86,14	Baik
	B. Penanganan Perkaratan PHP Gubernur, Bupati dan Walikota	3,52	88,08	Baik
Rata-Rata Nilai Layanan Eksternal		3.42	85.54	Baik
Layanan Internal (Administrasi Umum)				
1	Layanan Layanan Administrasi Umum di Biro Perencanaan dan Keuangan	3,34	83,38	Baik
	A. Layanan Layanan Administrasi Umum Perencanaan	3,33	83,27	Baik
	B. Layanan Layanan Administrasi Umum Keuangan	3,34	83,50	Baik
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	3,27	81,84	Baik
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	3,34	83,57	Baik
4	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	3,44	86,01	Baik
	A. Layanan Administrasi Umum Hubungan Masyarakat	3,37	84,15	Baik
	B. Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	3,51	87,86	Baik



No	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
5	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	3,34	83,42	Baik
	A. Layanan Administrasi Umum Barang Milik Negara	3,33	83,21	Baik
	B. Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan	3,35	83,76	Baik
	C. Layanan Administrasi Umum Pengamanan	3,35	83,67	Baik
	D. Layanan Administrasi Umum Arsip dan Naskah Dinas	3,35	83,64	Baik
	E. Layanan Administrasi Umum Penerapan E-Office	3,31	82,80	Baik
6	Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	3,39	84,63	Baik
7	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	3,29	82,34	Baik
Rata-rata Nilai Layanan Internal (Administrasi Umum)		3,34	83,60	Baik
Rata-rata Nilai Layanan Mahkamah Konstitusi		3,38	84,57	Baik

Tabel di atas, menunjukkan hasil Indeks Kepuasan Pelanggan yang diperoleh dari hasil survei yang di dalamnya memuat unsur-unsur dalam kuisioner. 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 Mahkamah Konstitusi.

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



5.1 Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.1.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara dapat dilihat pada **Tabel 5.1.1** Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.1.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	79,28%
Umur	26 - 35 th	34,23%
Pendidikan Terakhir	S-1	43,24%
Kedudukan Berperkara	Pemohon	36,94%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	43,24%
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	52,03%
Jumlah Berperkara	Lebih dari 5 kali	29,73%
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	94,59%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	1-2 bulan	39,19%



5.1.2 Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Tahun 2018 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,40** atau konversi IKM sebesar **85,11**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.1.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

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

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

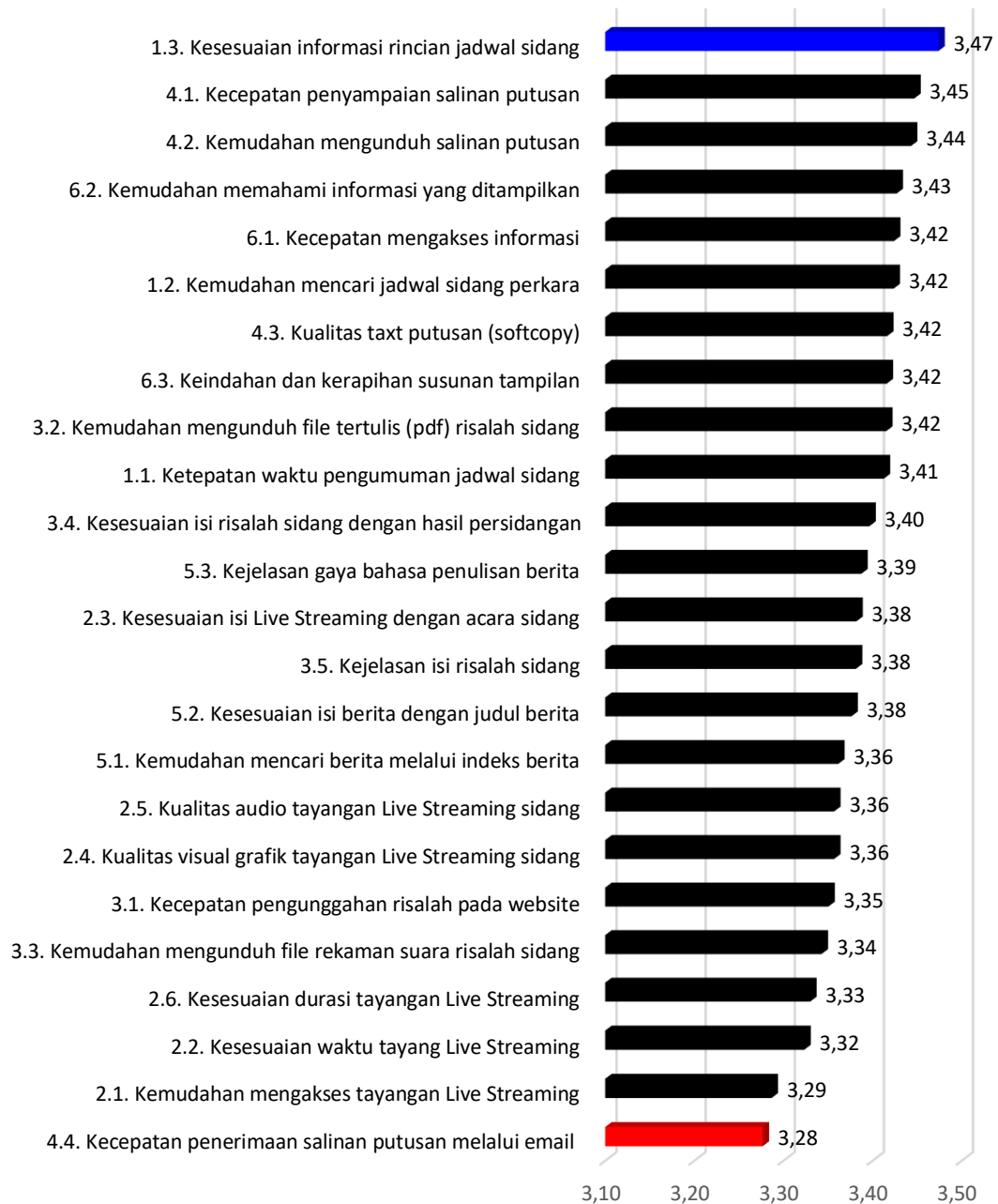


Tabel 5.1.3 Nilai Indeks Unsur Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Unsur	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
I.	Layanan Jadwal Sidang Elektronik		
1	Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang	3,44	Baik
2	Kemudahan mencari jadwal sidang	3,46	Baik
3	Kesesuaian rincian jadwal sidang	3,48	Baik
Nilai Indeks		3,46	Baik
Nilai Konversi		86,57	Baik
II.	Layanan <i>Live Streaming</i>		
1	Kemudahan mengakses tayangan	3,32	Baik
2	Kesesuaian waktu tayang	3,34	Baik
3	Kesesuaian isi <i>Live Streaming</i> dengan acara sidang	3,39	Baik
4	Kualitas visual grafik (gambar) tayangan	3,36	Baik
5	Kualitas <i>audio</i> (suara) tayangan	3,36	Baik
6	Kesesuaian durasi tayangan	3,35	Baik
Nilai Indeks		3,35	Baik
Nilai Konversi		83,80	Baik
III.	Layanan Penelusuran Risalah		
1	Kecepatan pengunggahan risalah	3,37	Baik
2	Kemudahan mengunduh <i>file</i> tertulis (pdf) risalah	3,43	Baik
3	Kemudahan mengunduh <i>file</i> rekaman suara risalah	3,34	Baik
4	Kesesuaian isi risalah dengan hasil persidangan	3,41	Baik
5	Kejelasan isi risalah	3,40	Baik
Nilai Indeks		3,39	Baik
Nilai Konversi		84,79	Baik
IV.	Layanan Penelusuran Putusan		
1	Kecepatan penyampaian salinan putusan	3,45	Baik
2	Kemudahan mengunduh salinan putusan	3,45	Baik
3	Kualitas <i>teks</i> putusan (softcopy)	3,42	Baik
4	Kecepatan penerimaan salinan putusan melalui email	3,29	Baik
Nilai Indeks		3,40	Baik



Unsur	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
Nilai Konversi		85,01	Baik
V.	Layanan Berita		
1	Kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita	3,38	Baik
2	Kesesuaian isi berita dengan judul berita	3,39	Baik
3	Kejelasan gaya bahasa penulisan berita	3,39	Baik
Nilai Indeks		3,39	Baik
Nilai Konversi		84,63	Baik
VI.	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara		
1	Kecepatan mengakses informasi	3,43	Baik
2	Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan	3,44	Baik
3	Keindahan dan kerapian susunan tampilan	3,43	Baik
Nilai Indeks		3,43	Baik
Nilai Konversi		85,87	Baik
Rata-rata Nilai Indeks		3,40	Baik
Rata-rata Nilai Konversi		85,11	Baik

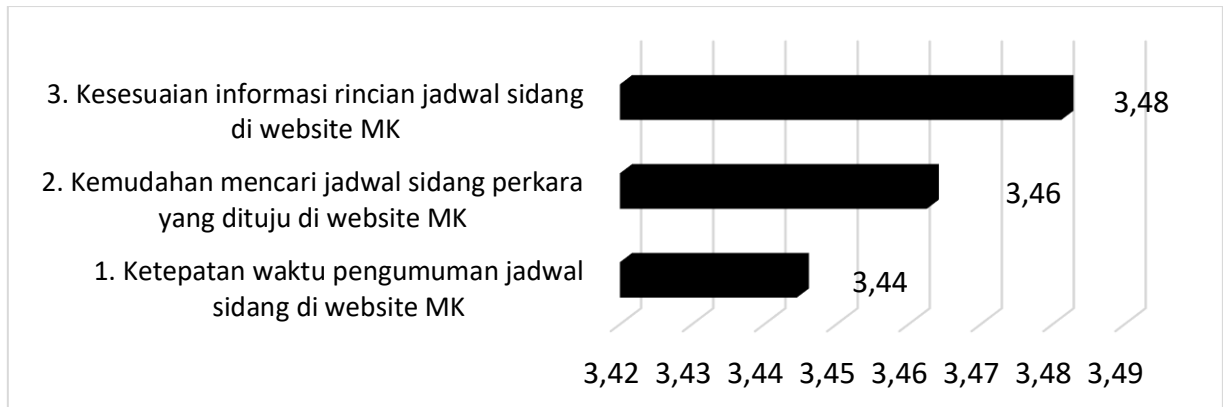


Gambar 5.1.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari enam aspek layanan, terdapat 24 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai tertinggi dan unsur nilai terendah. Nilai unsur tertinggi yakni kesesuaian informasi rincian jadwal sidang di *website* MK. Nilai unsur terendah yakni kecepatan penerimaan salinan putusan melalui email. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

5.1.2.1 Layanan Jadwal Sidang Elektronik

Penilaian Layanan Jadwal Sidang Elektronik dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap pelayanan informasi mengenai jadwal sidang di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan Jadwal Sidang Elektronik sudah baik dengan nilai layanan **3,46**. Unsur ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.1.2 Grafik Nilai Layanan Jadwal Sidang Elektronik

5.1.2.1.1 U1.1: Unsur Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di *website* MK: www.mkri.id (pemberitahuan jadwal sidang 5 hari kerja sebelum hari persidangan) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,44**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,37%
Puas	62,02%
Sangat Puas	34,62%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.1.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Perubahan pengumuman jadwal sidang terkadang berubah pada waktu yang sempit dan mendadak	1,26%
2.	Pelaksanaan jadwal sidang tidak sesuai dengan pengumuman pada <i>website</i>	1,26%
3.	Informasi hanya dilakukan melalui email saja	0,42%
4.	Tidak ada informasi <i>contact person</i> (telpon, sms atau email) seperti sidang sebelumnya untuk konfirmasi jadwal sidang putusan	0,42%
TOTAL		3,37%

5.1.2.1.2 U1.2: Unsur Kemudahan Mencari Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,46**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mencari jadwal sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Mencari Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,85%
Puas	57,21%
Sangat Puas	38,94%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Penelusuran jadwal sidang tidak mudah ditemukan	1,92%
2.	Jadwal sidang Pemilihan Kepala Daerah dan Pemilihan Legislatif susah diakses	1,92%
TOTAL		3,85%



5.1.2.1.3 U1.3: Unsur Kesesuaian Rincian Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap kesesuaian rincian jadwal sidang yang terdiri dari tanggal dan jam sidang, nomor perkara, pokok perkara, kuasa hukum, agenda acara sidang, dan ruang sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,48**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian rincian jadwal sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.8 Nilai Indeks Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian Rincian Jadwal Sidang

Kategori	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
Tanggal dan jam sidang	3,46	Baik
Nomor perkara	3,49	Baik
Pokok perkara	3,49	Baik
Kuasa hukum	3,46	Baik
Agenda acara sidang	3,49	Baik
Ruang Sidang	3,50	Baik
Rata-rata	3,48	Baik

Tabel 5.1.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kesesuaian Rincian Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Pelaksanaan jadwal sidang tidak <i>diupdate</i>	0,48%

5.1.2.1.4 Opini Responden

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

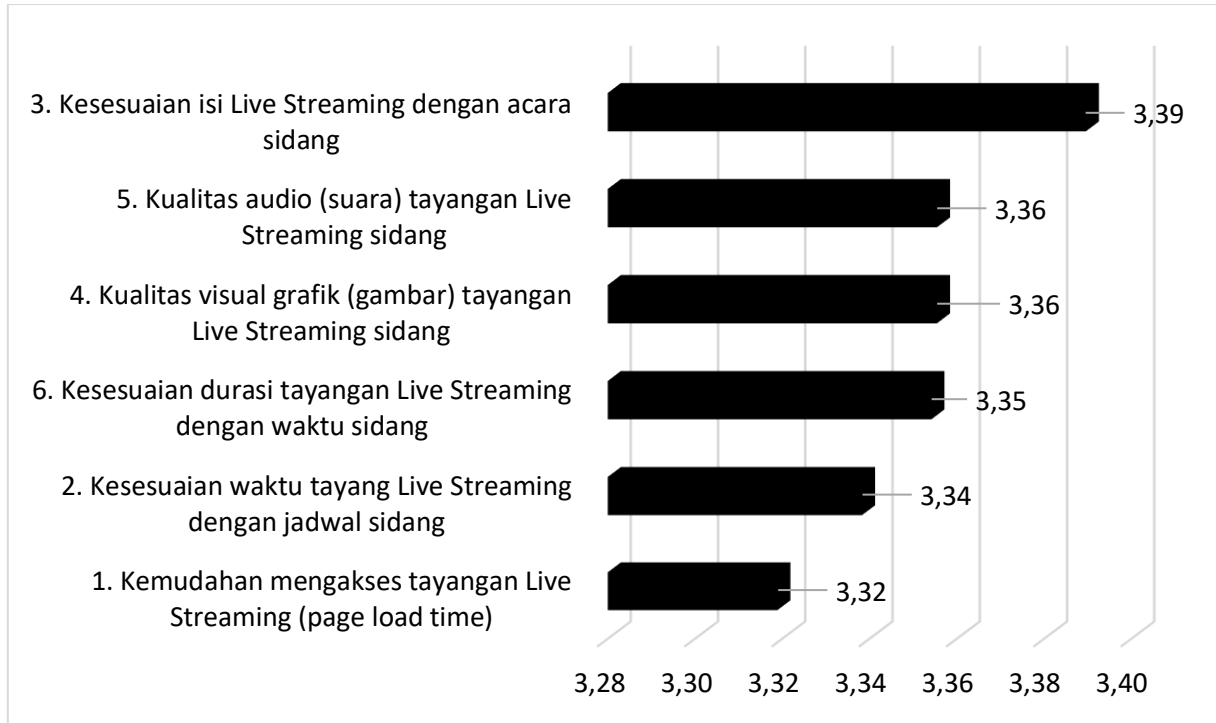


Tabel 5.1.10 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Jadwal Sidang Elektronik

No.	Saran	Persentase
1.	Mohon bisa lebih dipermudah dalam penelusuran jadwal sidang yaitu berdasarkan pada Nomor Perkara.	3,85%
2.	Informasi perubahan jadwal sidang mohon tidak diumumkan mendadak.	3,85%
3.	Setiap pemohon sebaiknya dapat menerima notifikasi di SIMPEL apabila ada informasi baru terkait sidang.	3,37%
4.	Selain di <i>website</i> , jadwal sidang berikutnya mohon sebaiknya juga diberitahukan lewat sms atau telpon agar lebih efektif.	2,40%
5.	Mohon penulisan nama Kuasa Hukum bisa dilakukan konfirmasi ulang kepada pemohon, agar tidak salah tulis di rincian jadwal sidang pada <i>website</i> .	0,96%
6.	Tampilan rincian jadwal sidang tidak bisa terlihat keseluruhannya, yang terlihat hanya sampai agenda sidang saja, seperti ruangan sidang juga tidak terlihat. Untuk itu, mohon rincian jadwal sidang diperlengkap agar dapat mendapatkan informasi secara keseluruhan.	0,96%
7.	Jadwal sidang mohon sebaiknya juga informasikan via e-mail (tidak hanya di <i>website</i>) kepada seluruh pihak. Informasi tidak hanya yang berperkara saja seperti lembaga-lembaga tertentu yang dinilai berkepentingan terhadap perkara, meskipun secara faktual lembaga tersebut tidak termasuk dalam pihak yang terdaftar. Mahkamah Konstitusi harus punya tim analisis terkait pokok perkara dengan kepentingan lembaga lainnya. Hal ini agar kepentingan setiap pemohon dapat terakomodir.	0,48%
8.	Mohon tampilan jadwal sidang dikembalikan menggunakan versi lama, karena versi yang baru kurang familiar digunakan.	0,48%
9.	Jadwal sidang pada <i>website</i> sebaiknya dapat terkoneksi juga pada <i>website</i> KPU RI untuk memudahkan para pihak.	0,48%
10.	Mohon tampilan web versi mobile diperbaiki. Pada beberapa handphone, jadwal sidang tidak dapat dilihat seluruhnya dalam mode portrait, namun jika dirubah ke mode landscape baru bisa terlihat seluruh rinciannya.	0,48%
11.	Mohon diberikan informasi keterangan hakim yang menangani dalam sidang.	0,48%
12.	Mohon dibedakan penelusuran antara jadwal sidang sengketa dan sidang PUU.	0,48%
TOTAL		18,27%

5.1.2.2 Layanan *Live Streaming*

Penilaian Layanan *Live Streaming* dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan *Live Streaming* sidang di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan *Live Streaming* sudah **baik** dengan nilai layanan **3,35**. Unsur kemudahan mengakses tayangan memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.1.3 Grafik Nilai Layanan *Live Streaming*

5.1.2.2.1 U2.1: Unsur Kemudahan Mengakses Tayangan

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengakses tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id (*page load time*) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Mengakses Tayangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,44%
Kurang Puas	7,32%



Kategori	Persentase
Puas	70,73%
Sangat Puas	19,51%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.12 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Mengakses Tayangan

No	Alasan	Persentase
1.	Penggunaan jaringan internet yang tidak stabil, sehingga tidak dapat mengakses tayangan <i>Live Streaming</i>	7,10%
2.	Akses tayangan <i>Live Streaming</i> tidak mudah dimengerti	0,89%
3.	Akses tayangan <i>Live Streaming</i> sulit ditemukan dalam versi lama	0,89%
4.	Tidak bisa tanya jawab saat tayangan <i>Live Streaming</i>	0,89%
TOTAL		9,76%

5.1.2.2.2 U2.2: Unsur Kesesuaian Waktu Tayang

Kepuasan responden terhadap kesesuaian waktu tayang *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id dengan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian waktu tayang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.13 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Waktu Tayang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,44%
Kurang Puas	7,32%
Puas	70,73%
Sangat Puas	19,51%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.1.14 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kesesuaian Waktu Tayang

No	Alasan	Persentase
1.	Waktu mengunggah lama	9,76%

5.1.2.2.3 U2.3: Unsur Kesesuaian Isi *Live Streaming* dengan Acara Sidang

Kepuasan responden terhadap kesesuaian isi *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id dengan acara sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian isi *Live Streaming* dengan acara sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Isi *Live Streaming* dengan Acara Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,44%
Puas	75,61%
Sangat Puas	21,95%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.16 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Isi *Live Streaming* dengan Acara Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Isi <i>Live Streaming</i> terpotong pada bagian yang penting	2,44%

5.1.2.2.4 U2.4: Unsur Kualitas Visual Grafik (Gambar) Tayangan

Kepuasan responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.1.17 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Visual Grafik (Gambar) Tayangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	8,54%
Puas	70,73%
Sangat Puas	20,73%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.18 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kualitas Visual Grafik (Gambar) Tayangan

No	Alasan	Persentase
1.	Kualitas gambar tidak jelas saat tayangan <i>Live Streaming</i> , sehingga kurang akurat	8,54%

5.1.2.2.5 U2.5: Unsur Kualitas Audio (Suara) Tayangan

Kepuasan responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.19 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Audio (Suara) Tayangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	8,54%
Puas	73,17%
Sangat Puas	18,29%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.20 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kualitas Audio (Suara) Tayangan

No	Alasan	Persentase
1.	Suara tayangan <i>Live Streaming</i> terkadang kurang jelas	8,54%



5.1.2.2.6 U2.6: Unsur Kesesuaian Durasi Tayangan

Kepuasan responden terhadap kesesuaian durasi tayangan *Live Streaming* di *website* MK: www.mkri.id dengan waktu sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,35**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.21 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian Durasi Tayangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,44%
Kurang Puas	7,32%
Puas	70,73%
Sangat Puas	19,51%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.22 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kesesuaian Durasi Tayangan

No	Alasan	Persentase
1.	Durasi tayangan <i>Live Streaming</i> sangat pendek	9,76%

5.1.2.2.7 T2.1 : Penggunaan Fasilitas *Live Streaming*

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

Tabel 5.1.23 Persentase Responden
yang Menggunakan Fasilitas *Live Streaming* Persidangan

Kategori	Persentase
Menggunakan	42,31%
Tidak Menggunakan	57,69%
TOTAL	100,00%



5.1.2.2.8 Opini Responden

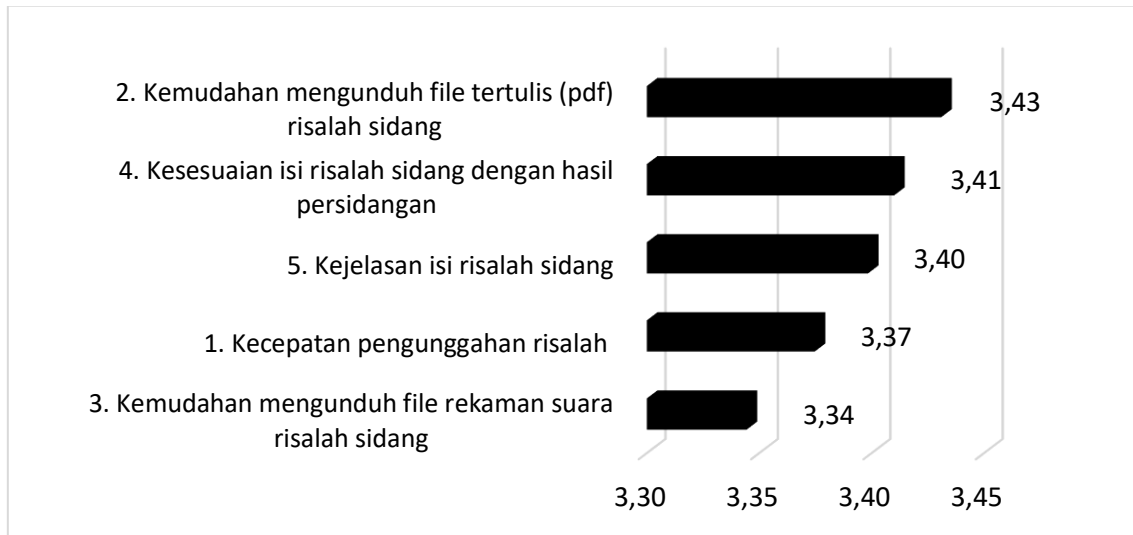
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.1.24 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan *Live Streaming*

No.	Saran	Persentase
1.	Layanan tayangan <i>Live Streaming</i> mohon lebih ditingkatkan, yaitu dengan menambahkan menu tayangan video hasil penyimpanan <i>Live Streaming</i> supaya bisa dilihat kembali	4,88%
2.	Kualitas audio (suara) tayangan <i>Live Streaming</i> mohon ditingkatkan	3,66%
3.	Kualitas gambar tayangan <i>Live Streaming</i> mohon ditingkatkan agar lebih jernih	3,66%
4.	Mohon acara sidang lebih diupdate	1,22%
5.	Waktu tayangan <i>Live Streaming</i> supaya lebih tepat sesuai jadwal acara sidang	1,22%
6.	Server tayangan <i>Live Streaming</i> mohon diperkuat	1,22%
TOTAL		15,85%

5.1.2.3 Layanan Penelusuran Risalah

Penilaian Layanan Penelusuran Risalah dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Penelusuran Risalah sidang di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan Penelusuran Risalah sudah **baik** dengan nilai layanan **3,39**. Unsur kemudahan mengunduh *file* rekaman suara risalah memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.1.4 Grafik Nilai Layanan Penelusuran Risalah

5.1.2.3.1 U3.1: Unsur Kecepatan Pengunggahan Risalah

Kepuasan responden terhadap kecepatan pengunggahan risalah sidang di *website* MK: www.mkri.id (*page load time*) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,37**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan pengunggahan risalah beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.25 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kecepatan Pengunggahan Risalah

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,50%
Kurang Puas	5,47%
Puas	70,65%
Sangat Puas	23,38%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.26 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kecepatan Pengunggahan Risalah

No	Alasan	Persentase
1.	Upload risalah MK setelah putusan lambat	3,98%



No	Alasan	Persentase
2.	Sering <i>error</i> saat menelusuri risalah MK	1,99%
TOTAL		5,97%

5.1.2.3.2 U3.2: Unsur Kemudahan Mengunduh *File* Tertulis (pdf) Risalah

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengunduh *file* tertulis (pdf) risalah sidang di *website* MK: www.mkri.id dengan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,43**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengunduh *file* tertulis risalah beserta alasan responden yang menyatakan kurang dan tidak puas.

Tabel 5.1.27 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Mengunduh *File* Tertulis (pdf) Risalah

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,49%
Puas	68,66%
Sangat Puas	29,85%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.28 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Mengunduh *File* Tertulis (pdf) Risalah

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak dapat mengunduh berkas risalah sidang	1,49%

5.1.2.3.3 U3.3: Unsur Kemudahan Mengunduh *File* Rekaman Suara Risalah

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengunduh *file* rekaman suara risalah sidang di *website* MK: www.mkri.id dengan acara sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengunduh *file* rekaman suara risalah sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.1.29 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Mengunduh *File* Rekaman Suara Risalah

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,50%
Kurang Puas	5,47%
Puas	77,11%
Sangat Puas	16,92%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.30 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Mengunduh *File* Rekaman Suara Risalah

No	Alasan	Persentase
1.	Berkas susah diunduh	2,65%
2.	Rekaman suara terkadang tidak jelas atau pecah saat didengarkan	2,65%
3.	Berkas rekaman suara risalah sidang harus meminta kepada pihak Mahkamah Konstitusi	0,66%
TOTAL		5,97%

5.1.2.3.4 U3.4: Unsur Kesesuaian Isi Risalah dengan Hasil Persidangan

Kepuasan responden terhadap kesesuaian isi risalah sidang di *website* MK (www.mkri.id) dengan hasil persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,41**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.31 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian Isi Risalah dengan Hasil Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,99%
Puas	72,14%
Sangat Puas	25,87%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.1.32 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kesesuaian Isi Risalah dengan Hasil Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Memperhatikan penulisan antara pihak pemohon dan termohon terkadang penulisannya terbalik	1,99%

5.1.2.3.5 U3.5: Unsur Kejelasan Isi Risalah Sidang

Kepuasan responden terhadap kejelasan isi risalah sidang di *website* MK (www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,40**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan isi risalah sidang.

Tabel 5.1.33 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Isi Risalah Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,49%
Puas	73,63%
Sangat Puas	23,88%
TOTAL	100,00%

Pada Tabel 5.1.33 di atas memperlihatkan bahwa responden yang menjawab kurang puas terhadap kejelasan isi risalah sidang sebesar 2,49%. Namun responden tidak memberikan alasan tentang kejelasan isi risalah sidang yang kurang puas.

5.1.2.3.6 T3.1 : Pengetahuan tentang Risalah Sidang

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

Tabel 5.1.34 Persentase Responden yang Memiliki Pengetahuan Tentang Risalah Sidang

Kategori	Persentase
Mengetahui	93,90%
Tidak Mengetahui	6,10%
TOTAL	100,00%



5.1.2.3.7 T3.2 : Waktu untuk Memperoleh Risalah Sidang

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

Tabel 5.1.35 Persentase Waktu Responden Untuk Memperoleh Risalah Sidang

Kategori	Persentase
Kurang Dari 1 Hari	30,29%
1-2 Hari	59,43%
3-7 Hari	8,57%
1-3 Minggu	0,00%
1-2 Bulan	1,71%
Lebih Dari 2 Bulan	0,00%
Lainnya	0,00%
TOTAL	100,00%

5.1.2.3.8 Opini Responden

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

Tabel 5.1.36 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Penelusuran Risalah

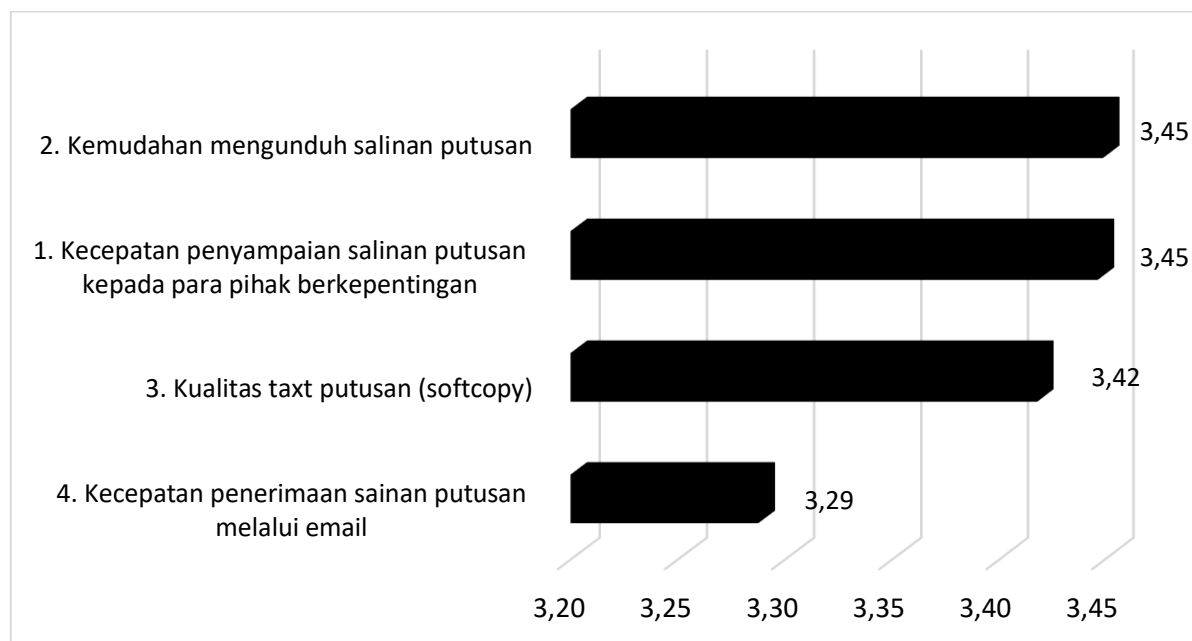
No.	Saran	Persentase
1.	Waktu memperoleh hasil risalah sidang mohon bisa dipercepat	3,98%
2.	Mohon dapat dibuatkan ringkasan atas Risalah Putusan agar lebih diringkas dan rinci dalam penyampaiannya	3,48%
3.	Mohon diperhatikan isi penulisan/kalimat risalah sidang, agar tidak ada yang salah	2,99%



No.	Saran	Persentase
4.	Isi risalah sidang mohon bisa menggunakan kalimat bahasa yang lebih sederhana	1,00%
5.	Mohon dipertimbangkan adanya tim khusus untuk mengelola teks suara agar menjadi teks tertulis, agar mudah dipahami pokok informasinya	1,00%
6.	Mohon bisa ditambahkan risalah sidang dalam bentuk audio visual	0,50%
7.	Mohon hasil risalah sidang bisa langsung dikirim via email	0,50%
8.	Layanan penelusuran risalah mohon selalu diupdate	0,50%
9.	Mohon risalah sidang pada diberi fitur daftar isi per issue	0,50%
10.	Mohon dibuatkan link download video hasil persidangan perkara	0,50%
TOTAL		14,93%

5.1.2.4 Layanan Penelusuran Putusan

Penilaian Layanan Penelusuran Putusan dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Penelusuran Putusan sidang di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan Penelusuran Putusan sudah **baik** dengan nilai layanan **3,40**. Unsur kecepatan penerimaan salinan putusan melalui *email* memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.1.5 Grafik Nilai Layanan Penelusuran Putusan



5.1.2.4.1 U4.1: Unsur Kecepatan Penyampaian Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara melalui *website* MK (www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,45**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas

Tabel 5.1.37 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kecepatan Penyampaian Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,76%
Puas	60,75%
Sangat Puas	35,48%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.38 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kecepatan Penyampaian Salinan Putusan

No	Alasan	Persentase
1.	Putusan diundur dari jadwal yang telah ditentukan	1,88%
2.	Salinan putusan sidang lama (tidak tepat waktu)	1,88%
TOTAL		3,76%

5.1.2.4.2 U4.2: Unsur Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengunduh salinan putusan di *website* MK: www.mkri.id dengan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,45**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengunduh salinan putusan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.1.39 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,15%
Puas	63,44%
Sangat Puas	34,41%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.40 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan

No	Alasan	Persentase
1.	Akses dalam mengunduh salinan putusan sangat lama	2,15%

5.1.2.4.3 U4.3: Unsur Kualitas *Teks* Putusan (*Softcopy*)

Kepuasan responden terhadap kualitas *teks* putusan (*softcopy*) di *website* MK: www.mkri.id dengan acara sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,42**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kualitas *teks* putusan (*softcopy*) beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.41 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kualitas *Teks* Putusan (*Softcopy*)

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,08%
Kurang Puas	2,15%
Puas	65,59%
Sangat Puas	31,18%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.1.1. 1 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kualitas *Teks* Putusan (*Softcopy*)

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak menyediakan <i>file</i> versi PDF yang dapat dicopy isi teksnya	3,23%
TOTAL		3,23%

5.1.2.4.4 U4.4: Kecepatan Penerimaan Salinan Putusan Melalui *Email*

Kepuasan responden terhadap kecepatan penerimaan salinan putusan melalui *email* mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,29**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penerimaan salinan putusan melalui *email* beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.42 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kecepatan Penerimaan Salinan Putusan Melalui *Email*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	5,91%
Kurang Puas	3,23%
Puas	70,97%
Sangat Puas	19,89%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.43 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kecepatan Penerimaan Salinan Putusan Melalui *Email*

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak menerima salinan putusan melalui <i>email</i>	9,14%
TOTAL		9,14%

5.1.2.4.5 Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat



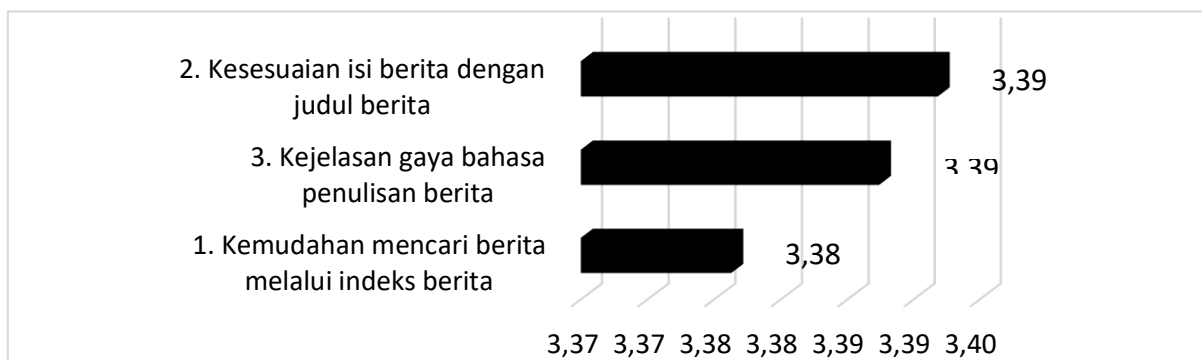
diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Penelusuran Putusan.

Tabel 5.1.44 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Penelusuran Putusan

No.	Saran	Persentase
1.	Mohon agar bisa diberikan <i>link</i> terkait putusan atas objek yang sama (UU pemilihan Gubernur/Bupati/Walikota yang sudah sering diuji)	0,54%
2.	<i>Server</i> terkadang masih sedikit <i>down</i> , mohon bisa lebih <i>diupdate</i> lagi	0,54%
3.	Keyword lebih mudah ditemukan	0,54%
4.	Mohon ditambahkan fitur menu per amar putusan agar mudah dalam mencari putusan perkara permohonan. Pemohon memerlukan tindak lanjut atas putusan tersebut baik berupa perubahan/pencabutan atas UU, yang kemudian putusan tersebut digunakan untuk diusulkan sebagai alasan melalui Prolegnas	0,54%
5.	Sebaiknya format putusan dan salinan perbaikan permohonan disamakan dengan risalah sehingga salin sebagai bahan rujukan penyusunan Ketpres	0,54%
TOTAL		2,69%

5.1.2.5 Layanan Berita

Penilaian Layanan Berita dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap Layanan Berita di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, Layanan Berita sudah sangat baik dengan nilai layanan **3,39**. Unsur kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.1.6 Grafik Nilai Layanan Berita



5.1.2.5.1 U5.1: Unsur Kemudahan Mencari Berita Melalui Indeks/Daftar Berita

Kepuasan responden terhadap kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita di *website* MK (www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,38**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.45 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Mencari Berita Melalui Indeks/Daftar Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,84%
Puas	84,41%
Sangat Puas	23,66%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.46 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas

Terhadap Kemudahan Mencari Berita Melalui Indeks/Daftar Berita

No	Alasan	Persentase
1.	Pencarian berita di <i>website</i> sangat sulit ditelusuri	4,84%

5.1.2.5.2 U5.2: Unsur Kesesuaian Isi Berita Dengan Judul Berita

Kepuasan responden terhadap kesesuaian isi berita dengan judul berita di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian isi berita dengan judul berita beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.47 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kesesuaian Isi Berita Dengan Judul Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,08%



Kategori	Persentase
Puas	88,17%
Sangat Puas	23,66%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.1.48 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kesesuaian Isi Berita Dengan Judul Berita

No	Alasan	Persentase
1.	Judul berita tidak sesuai dengan isi	2,15%

5.1.2.5.3 U5.3: Unsur Kejelasan Gaya Bahasa Penulisan Berita

Kepuasan responden terhadap kejelasan gaya bahasa penulisan berita di *website* MK: www.mkri.id mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan gaya bahasa penulisan berita beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.49 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Gaya Bahasa Penulisan Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,15%
Puas	87,10%
Sangat Puas	23,66%
TOTAL	100,00%

Pada Tabel 5.1.49 memperlihatkan bahwa responden yang menjawab kurang puas terhadap kejelasan gaya bahasa penulisan berita sebesar 2,15%. Namun, responden tidak memberikan alasan pada kejelasan gaya bahasa penulisan berita yang kurang puas.



5.1.2.5.4 T5.2: Pencarian Jenis Berita

Jumlah presentase responden terhadap pencarian jenis berita di websete Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1.50 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pencarian Jenis Berita

Kategori	Persentase
Berita Sidang	0,00%
Berita Non Sidang	2,15%
TOTAL	100,00%

5.1.2.5.5 T5.3: Kemudahan Mengakses/Mengunduh *File Video* untuk Berita

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

Tabel 5.1.51 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Mengakses/Mengunduh *File Video* untuk Berita yang Memiliki *File Video*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,09%
Kurang Puas	4,89%
Puas	77,17%
Sangat Puas	16,85%
TOTAL	100,00%

5.1.2.5.6 Opini Responden

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

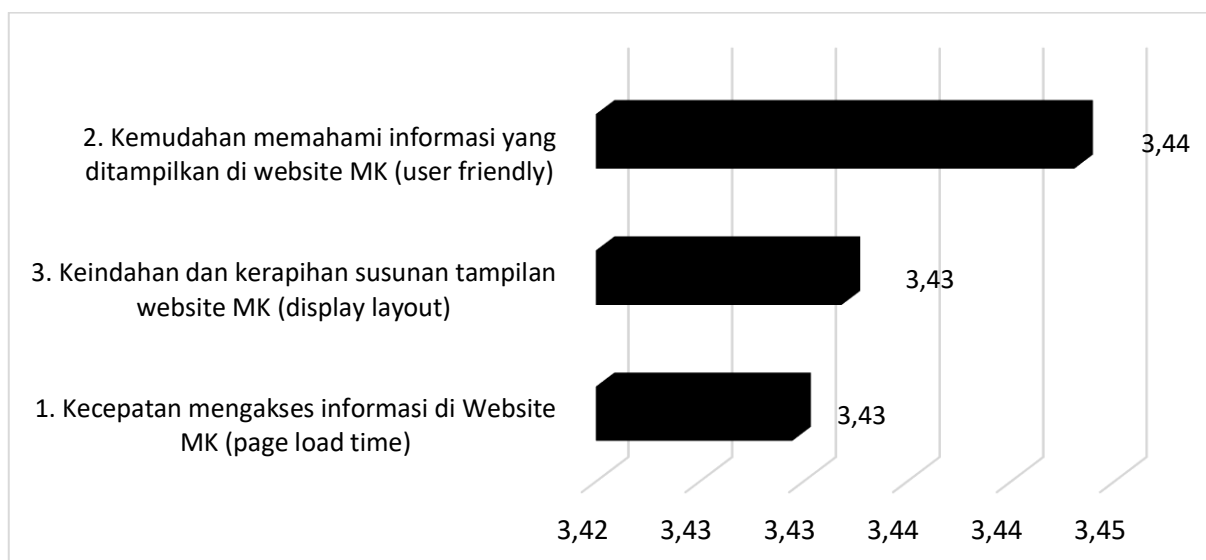


Tabel 5.1.52 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Berita

No.	Saran	Persentase
1.	Mohon berita dibuat secara rinci atau kajian hukum apa yang terjadi di berita sidang (pemberitahuan ke masyarakat) agar mengetahui alasan-alasan hukum yang diputuskan dalam sidang	3,33%
2.	Agar lebih mudah pencarian data, mohon dibuatkan susunan berita atau <i>advanced search</i> (berita berbaris aplikasi mobile)	2,38%
3.	Mohon untuk selalu mengupdate berita pada sosial media, agar lebih cepat dan mudah mengetahui berita tanpa harus membuka <i>website</i> terlebih dahulu	0,95%
4.	Judul berita mohon dibuat semenarik mungkin sesuai isi berita pada <i>website</i>	0,48%
5.	Gaya bahasa penulisan berita sebaiknya merubah pada gaya penulisan yang edukatif dan bersifat umum agar mudah dibaca	0,48%
TOTAL		7,62%

5.1.2.6 Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Penilaian Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara dapat dilihat dari tingkat kepuasan mitra Mahkamah Konstitusi terhadap layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara di *website* MK (www.mkri.id). Secara umum, layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara sudah **baik** dengan nilai layanan **3,43**. Unsur kecepatan mengakses informasi memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.1.7 Grafik Nilai Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara



5.1.2.6.1 U6.1: Unsur Kecepatan Mengakses Informasi

Kepuasan responden terhadap kecepatan mengakses informasi (*page load time*) di *website* MK (www.mkri.id) yang terdiri dari akses putusan, jadwal sidang, *Live Streaming*, berita, risalah, anotasi putusan, dan ikhtisar putusan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,43**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan mengakses informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.53 Nilai Indeks Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian Rincian Jadwal Sidang

Kategori	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
Putusan	3,44	Baik
Jadwal Sidang	3,44	Baik
<i>Live Streaming</i>	3,38	Baik
Berita	3,43	Baik
Risalah	3,45	Baik
Anotasi Putusan	3,43	Baik
Ikhtisar Putusan	3,43	Baik
Rata-rata	3,43	Baik

Tabel 5.1.54 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kecepatan Mengakses Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak dapat mengakses <i>Live Streaming</i>	2,25%
2.	Tidak dapat mengakses informasi putusan	1,80%
3.	Tidak dapat mengakses jadwal sidang menjelang putusan	0,90%

5.1.2.6.2 U6.2: Unsur Kemudahan Memahami Informasi yang Ditampilkan

Kepuasan responden terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di *website* di *website* MK (www.mkri.id) yang terdiri dari akses putusan, jadwal sidang, *Live Streaming*, berita, risalah, anotasi putusan, dan ikhtisar putusan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai



layanan **3,44**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan.

Tabel 5.1.55 Nilai Indeks Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Memahami Informasi yang Ditampilkan

Kategori	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
Putusan	3,45	Baik
Jadwal Sidang	3,45	Baik
<i>Live Streaming</i>	3,40	Baik
Berita	3,45	Baik
Risalah	3,46	Baik
Annotasi Putusan	3,44	Baik
Ikhtisar Putusan	3,46	Baik
Rata-rata	3,44	Baik

5.1.2.6.3 U6.3: Unsur Keindahan dan Kerapihan Susunan Tampilan

Keputusan responden terhadap keindahan dan kerapihan susunan tampilan di *website* di *website* MK (www.mkri.id) yang terdiri dari akses putusan, jadwal sidang, *Live Streaming*, berita, risalah, annotasi putusan, dan ikhtisar putusan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,43**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keindahan dan kerapihan susunan tampilan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.56 Nilai Indeks Persepsi Responden
Terhadap Keindahan dan Kerapihan Susunan Tampilan

Kategori	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
Putusan	3,44	Baik
Jadwal Sidang	3,44	Baik
<i>Live Streaming</i>	3,40	Baik
Berita	3,43	Baik
Risalah	3,44	Baik
Annotasi Putusan	3,43	Baik



Kategori	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
Ikhtisar Putusan	3,43	Baik
Rata-rata	3,43	Baik

Tabel 5.1.57 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keindahan dan Kerapihan Susunan Tampilan

No	Alasan	Persentase
1.	Susunan tampilan <i>website</i> terlalu formal bagi kalangan masyarakat luas	0,45%
2.	Fitur menu yang sangat banyak, sehingga membuat kesulitan bagi pemohon yang jarang mengakses <i>website</i>	0,45%
TOTAL		0,90%

5.1.2.6.4 Opini Responden

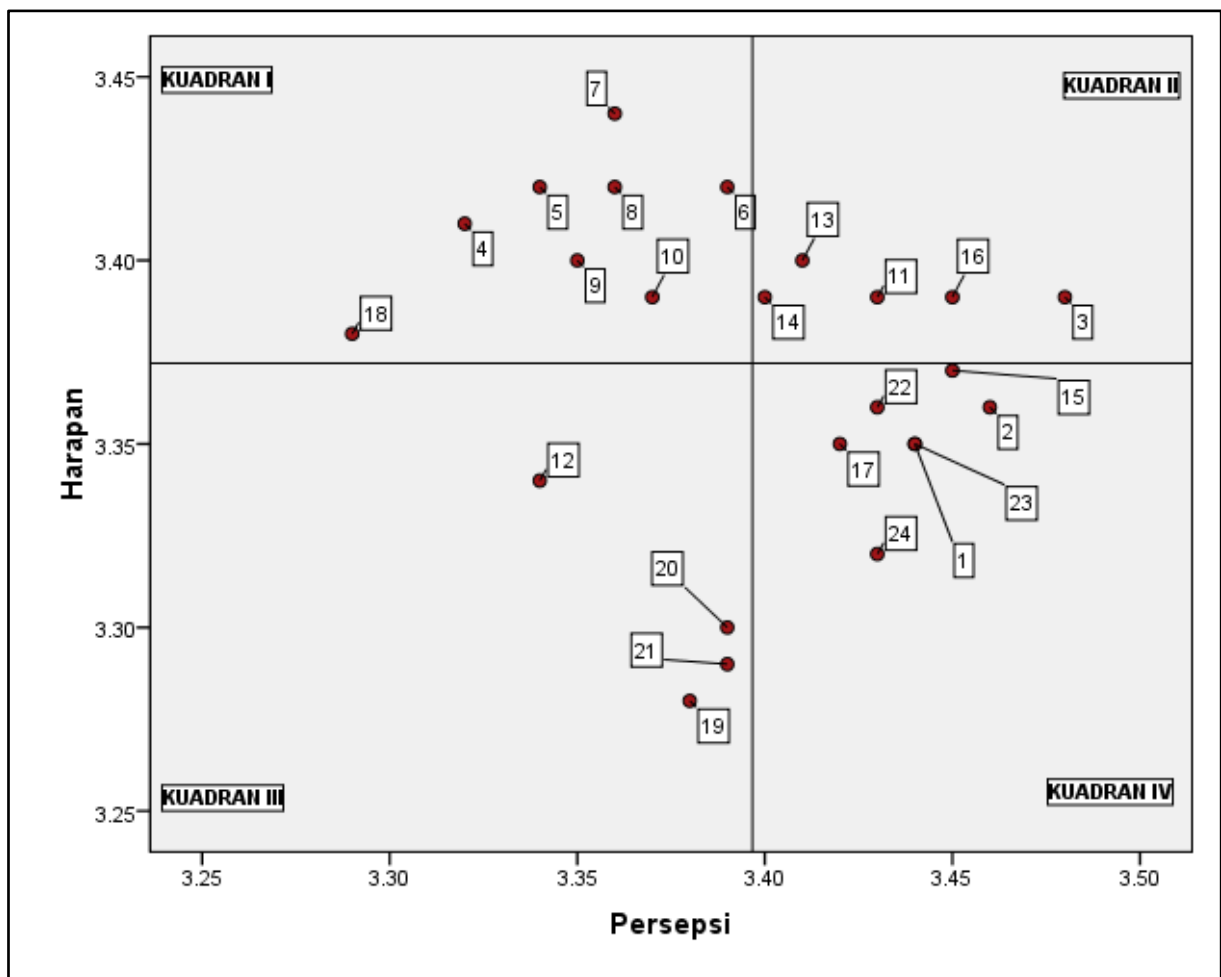
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.1.58 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

No.	Saran	Persentase
1.	Akses <i>website</i> mohon diperbaiki karena sering kali down	0,45%
2.	Fitur menu <i>website</i> mohon ditambah fitur infografis	0,45%
3.	Mohon dibuatkan fitur menu Advanced Search	0,45%
4.	Setiap perkara, mohon dapat dimuat di <i>website</i> sesegera mungkin	0,45%
TOTAL		1,80%

5.1.3 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan unit layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur layanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I** : *Attributes to Improve*, **Kuadran II** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.



Gambar 5.1.8 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara



Tabel 5.1.59 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U4 : 2.1 Kemudahan mengakses tayangan <i>Live Streaming</i> U5 : 2.2 Kesesuaian waktu tayang <i>Live Streaming</i> dengan jadwal sidang U6 : 2.3 Kesesuaian isi <i>Live Streaming</i> dengan acara sidang U7 : 2.4 Kualitas visual grafik tayangan <i>Live Streaming</i> sidang U8 : 2.5 Kualitas audio (suara) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang U9 : 2.6 Kesesuaian durasi tayangan <i>Live Streaming</i> dengan waktu sidang U10 : 3.1 Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK U18 : 4.4 Kecepatan penerimaan salinan putusan melalui email
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U3 : 1.3 Kesesuaian informasi rincian jadwal sidang di <i>website</i> MK U11 : 3.2 Kemudahan mengunduh <i>file</i> tertulis (pdf) risalah sidang U13 : 3.4 Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan U14 : 3.5 Kejelasan isi risalah sidang U16 : 4.2 Kemudahan mengunduh salinan putusan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U12 : 3.3 Kemudahan mengunduh <i>file</i> rekaman suara risalah sidang U19 : 5.1 Kemudahan mencari berita melalui indeks berita / daftar berita U20 : 5.2 Kesesuaian isi berita dengan judul berita U21 : 5.3 Kejelasan gaya bahasa penulisan berita
Kuadran IV (Berlebihan)	U1 : 1.1 Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di <i>website</i> MK U2 : 1.2 Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di <i>website</i> MK U15 : 4.1 Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan U17 : 4.3 Kualitas <i>taxt</i> putusan (softcopy) U22 : 6.1 Kecepatan mengakses informasi di <i>Website</i> MK U23 : 6.2 Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di <i>website</i> MK (user friendly) U24 : 6.3 Keindahan dan kerapihan susunan tampilan <i>website</i> MK (display layout)



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 5.1.57 di atas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.1.60 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U5 : 2.2 Kesesuaian waktu tayang <i>Live Streaming</i> dengan jadwal sidang	1. Waktu tayangan <i>Live Streaming</i> masih belum sesuai jadwal acara sidang 2. <i>Live streaming</i> sering tidak aktif.
U6 : 2.3 Kesesuaian isi <i>Live Streaming</i> dengan acara sidang	1. Isi <i>Live Streaming</i> terpotong pada bagian penting
U7 : 2.4 Kualitas visual grafik (gambar) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang	1. Kualitas gambar tidak jelas saat <i>Live Streaming</i> sidang
U8 : 2.5 Kualitas audio (suara) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang	1. Kualitas <i>audio</i> (suara) terkadang kurang jelas
U9 : 2.6 Kesesuaian durasi tayangan <i>Live Streaming</i> dengan waktu sidang	1. Durasi tayangan <i>Live Streaming</i> sangat pendek
U10 : 3.1 Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK	1. <i>Upload</i> risalah MK setelah putusan lambat 2. Sering <i>error</i> saat menelusuri risalah Mahkamah Konstitusi
U18 : 4.4 Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email	1. Tidak menerima salinan putusan melalui <i>email</i>

5.1.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:



Tabel 5.1.61 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,40
2.	Nilai IKM konversi	85,11
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U3 : Kesesuaian informasi rincian jadwal sidang di <i>website</i> MK
5.	Unsur Terendah	U18 : Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U4 : Kemudahan mengakses tayangan <i>Live Streaming</i> (<i>page load time</i>) U5 : Kesesuaian waktu tayang <i>Live Streaming</i> dengan jadwal sidang U6 : Kesesuaian isi <i>Live Streaming</i> dengan acara sidang U7 : Kualitas visual grafik (gambar) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang U8 : Kualitas audio (suara) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang U9 : Kesesuaian durasi tayangan <i>Live Streaming</i> dengan waktu sidang U10 : Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK U18 : Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email



5.2 Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima pelayanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.2.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada **Tabel 5.2.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.2.1 Persentase Karakteristik Responden Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	85,59%
Umur	26 – 35 tahun	34,68%
Pendidikan Terakhir	Strata 1	59,91%
Kedudukan dalam Berperkara	Pemohon	46,85%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	40,09%
Jenis Perkara	Pemilihan Kepala Daerah	54,50%
Jumlah Berperkara	1 Kali	41,44%
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung Mahkamah Konstitusi	86,49%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	1-2 bulan	49,55%



5.2.2 Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

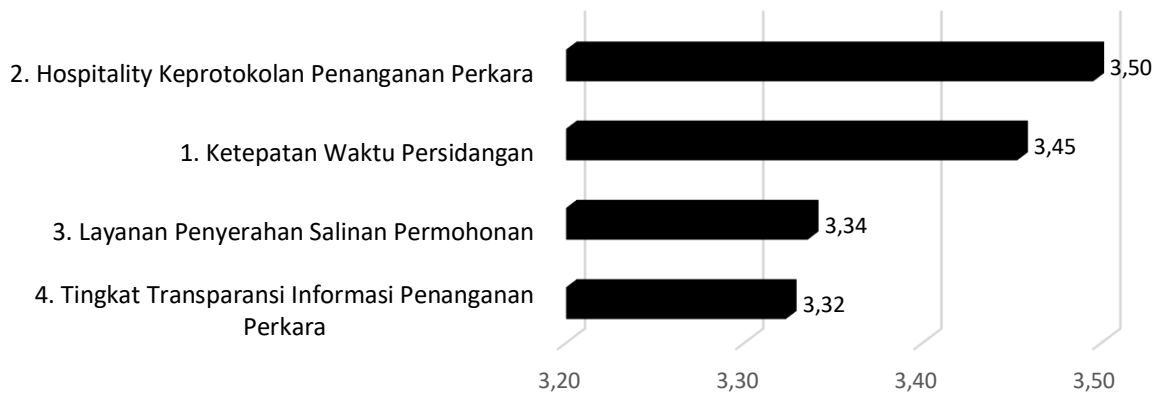
Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,38** atau konversi IKM sebesar **84,56**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval 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 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.

Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi terdiri dari tiga jenis layanan yakni 1. Layanan Ketepatan Waktu Persidangan, 2. Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara, 3. Layanan Penyerahan Salinan Permohonan dan 4. Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks padaketiga jenis Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi.



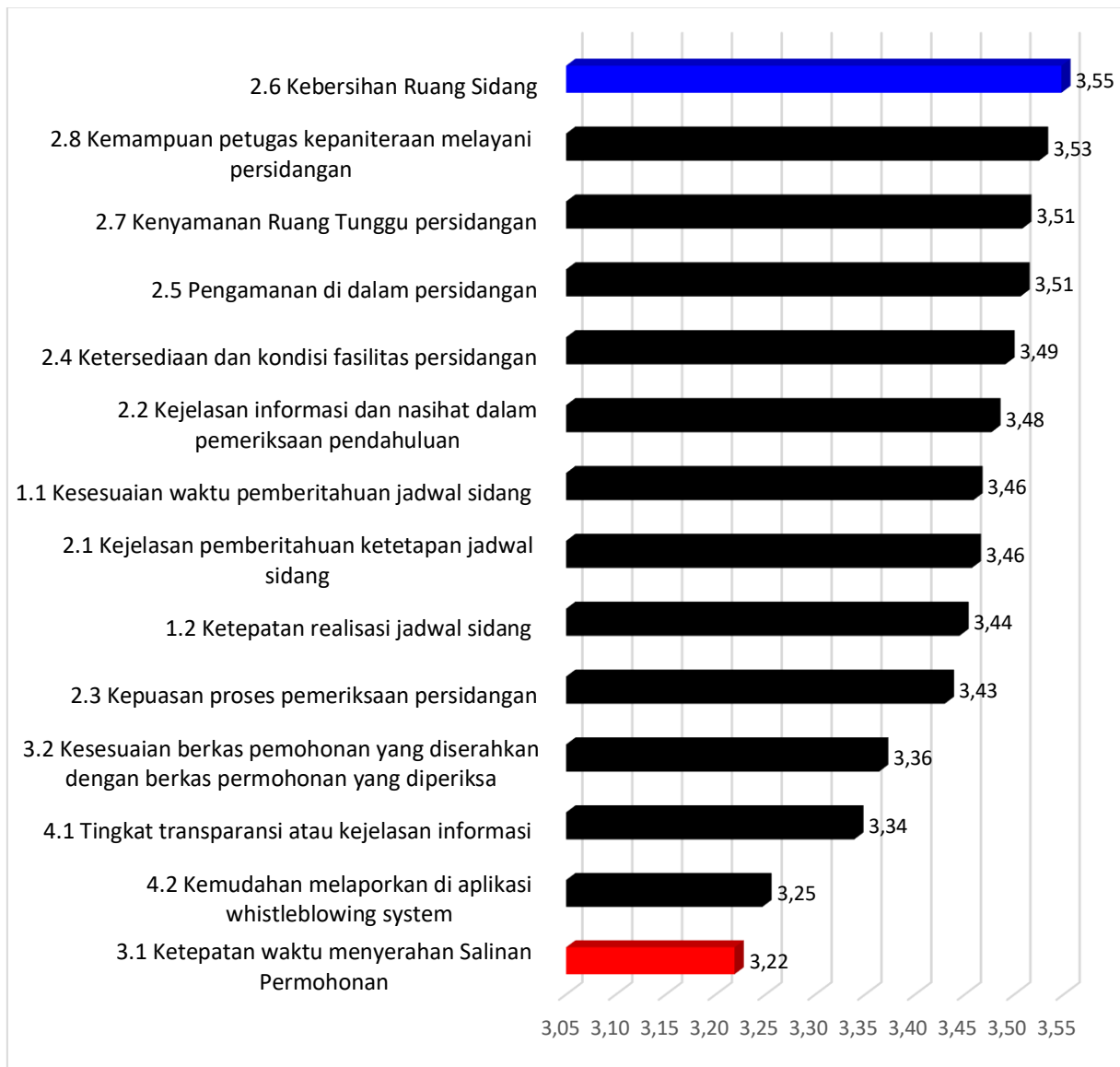
Gambar 5.2.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Tabel 5.2.3 Nilai Pelayanan Unsur Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Ketepatan Waktu Persidangan		
1	1.1 Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang	3,46	Baik
2	1.2 Ketepatan realisasi jadwal sidang	3,44	Baik
	Nilai Indeks	3,45	Baik
	Nilai Konversi Indeks	86,29	Baik
II.	Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara		
3	2.1 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	3,46	Baik
4	2.2 Kejelasan informasi dan nasihat dalam proses pemeriksaan pendahuluan	3,48	Baik
5	2.3 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3,43	Baik
6	2.4 Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan	3,49	Baik
7	2.5 Pengamanan di dalam persidangan	3,51	Baik
8	2.6 Kebersihan Ruang Sidang	3,55	Sangat Baik
9	2.7 Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan	3,51	Baik
10	2.8 Kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan	3,53	Baik
	Nilai Indeks	3,49	Baik
	Nilai Konversi Indeks	87,32	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
III.	Layanan Penyerahan Salinan Permohonan		
11	3.1 Ketepatan waktu menyerahkan Salinan Permohonan	3,22	Baik
12	3.2 Kesesuaian berkas permohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa	3,36	Baik
	Nilai Indeks	3,29	Baik
	Nilai Konversi Indeks	82,22	Baik
IV.	Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara		
13	4.1 Tingkat transparansi atau kejelasan informasi	3,34	Baik
14	4.2 Kemudahan melaporkan melalui whistleblowing system	3,25	Baik
	Nilai Indeks	3,29	Baik
	Nilai Konversi Indeks	82,32	Baik
	Rata-rata Nilai Indeks	3,38	Baik
	Rata-rata Nilai Konversi Indeks	84,56	Baik



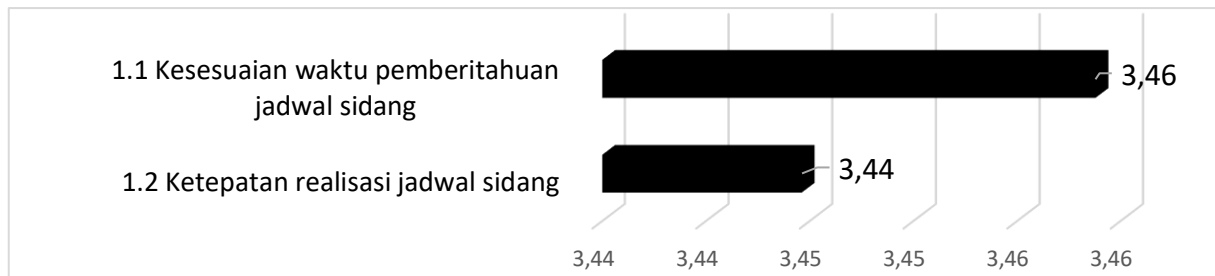
Gambar 5.2.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 4 (empat) aspek layanan dapat 14 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni U2.6 Kebersihan ruang sidang serta unsur nilai terendah yakni U3.1 Ketepatan waktu menyerahkan Salinan Permohonan. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.



5.2.2.1 Layanan Ketepatan Waktu Persidangan

Penilaian layanan ketepatan waktu persidangan dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas kesesuaian realisasi jadwal persidangan penanganan perkara dengan informasi jadwal persidangan. Secara umum, layanan ketepatan waktu Persidangan sudah baik dengan nilai layanan **3,45**.



Gambar 5.2.3 Grafik Nilai Indeks Layanan Ketepatan Waktu Persidangan

5.2.2.1.1 U1.1: Unsur Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang di Gedung Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,46**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,21%
Kurang Puas	3,64%
Puas	53,33%
Sangat Puas	41,82%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.2.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Jadwal tidak diberitahukan dalam tenggang waktu yang layak	2,42%
2.	Adanya kendala layanan informasi ketetapan waktu persidangan	2,42%
TOTAL		4,85%

5.2.2.1.2 U1.2: Unsur Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,44**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,21%
Kurang Puas	3,64%
Puas	56,36%
Sangat Puas	38,79%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Jadwal berubah mendadak	2,42%
2.	Jadwal sidang terkadang tidak tepat waktu	2,42%
TOTAL		4,85%



5.2.2.1.3 T1.1: Penerimaan Akta Registrasi Perkara Konstitusi (APRK)

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

Tabel 5.2.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penerimaan Akta Registrasi Perkara Konstitusi

Kategori	Persentase
Belum	26.09%
Sudah	73.91%
TOTAL	100,00%

5.2.2.1.4 T1.2: Lama Waktu Pemberitahuan Kepastian Jadwal Sidang Setelah Menerima APRK

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

Tabel 5.2.9 Persentase Responden Terhadap Waktu Pemberitahuan Kepastian Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
< 1 Hari	2,17%
1-2 Hari	28,26%
3-7 Hari	31,52%
1-3 Minggu	8,70%
1-2 Bulan	3,26%
>2 Bulan	0,00%
Lainnya	0,00%
TOTAL	73,91%

5.2.2.1.5 T1.3: Ketepatan Waktu Sidang dengan Pengumuman Jadwal Sidang

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



Tabel 5.2.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Waktu Sidang

Kategori	Persentase
Tidak, Ada perubahan jadwal sidang	10,14%
Ya	89,86%
TOTAL	100,00%

5.2.2.1.6 T1.4: Penerimaan Informasi Kepastian Perubahan Jadwal Sidang

Jumlah persentase persepsi responden terhadap penerimaan informasi kepastian perubahan jadwal sidang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2.11 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penerimaan Informasi Kepastian Perubahan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Ya	2,90%
Tidak	7,25%
TOTAL	10,14%

5.2.2.1.7 T1.5: Lama Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Menunggu Perubahan Jadwal Sidang

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

Tabel 5.2.12 Persentase Responden Terhadap
Waktu Menunggu Perubahan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
1-2 Jam	2,90%
Kurang dari 1 hari	1,45%
1 Hari	0,00%
2-3 Hari	2,90%
4-7 Hari	1,45%
Lebih dari 7 Hari	1,45%



Kategori	Persentase
TOTAL	10,14%

5.2.2.1.8 T1.6: Alasan Mahkamah Konstitusi Melakukan Perubahan Jadwal Sidang

Pada Tabel di bawah ini dapat dilihat alasan dari pihak Mahkamah Konstitusi melakukan perubahan jadwal sidang.

Tabel 5.2.13 Alasan Mahkamah Konstitusi Melakukan Perubahan Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Jadwal sidang yang padat	2,03%
2.	Terdapat sidang Pilkada	2,03%
3.	Jadwal sidang bersamaan dengan agenda yang di luar persidangan	2,03%
4.	Sidang sebelumnya belum selesai	2,03%
5.	Tidak ada informasi	2,03%
TOTAL		10.14%

5.2.2.1.9 Opini Responden Terhadap Ketepatan Waktu Persidangan

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

Tabel 5.2.14 Persentase Opini Responden Terhadap Ketepatan Waktu Persidangan

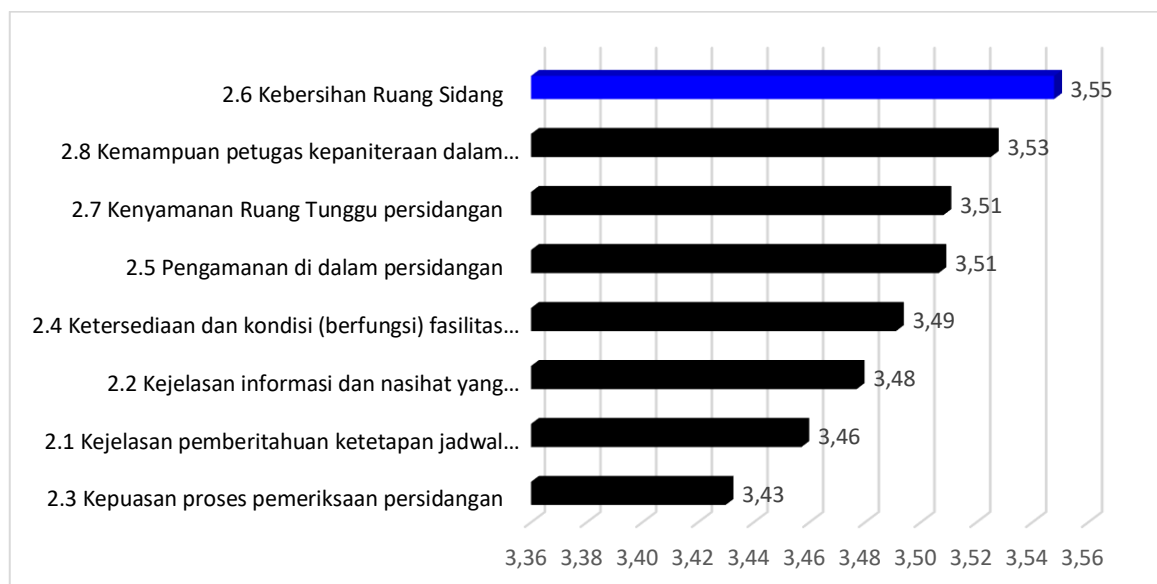
No	Saran	Persentase
1.	Mahkamah Konstitusi perlu membuat aplikasi mobile bagi pemohon, agar dapat mengetahui jadwal sidang melalui notifikasi pada aplikasi	1,45%
2.	Mohon Ketetapan waktu persidangan dilaksanakan sesuai peraturan yang diatur dalam PMK	1,45%



No	Saran	Persentase
3.	Waktu jadwal sidang yang telah dicantumkan dalam agenda sidang agar tidak terlambat	1,45%
4.	Pemberian jadwal yang ketat kepada saksi agar pemberian kesaksian tidak mengganggu jadwal sidang berikutnya	1,45%
5.	Majelis hakim harus konsisten pada jadwal	1,45%
6.	Perubahan jadwal sidang diberitahukan minimal satu hari sebelum jadwal awal	1,45%
TOTAL		8,70%

5.2.2.2 Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara

Penilaian hospitality keprotokolan penanganan perkara dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas pelayanan dalam proses persidangan penanganan perkara. Secara umum, hospitality keprotokolan penanganan perkara sudah baik dengan nilai layanan **3,39**.



Gambar 5.2.4 Grafik Nilai Indeks Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara

5.2.2.2.1 U2.1: Unsur Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,46**. Pada tabel di bawah ini diperoleh



persentase persepsi responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	6,06%
Puas	53,94%
Sangat Puas	40,00%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.16 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Pemberitahuan ketetapan jadwal sidang yang tidak pasti mengganggu jadwal dari pemohon	3,03%
2.	Pemberitahuan ketetapan jadwal sidang dikirim melalui surat pos dan terlambat sampai, sehingga tidak dapat menghadiri persidangan	3,03%
TOTAL		6,06%

5.2.2.2.2 U2.2: Unsur Kejelasan Informasi dan Nasihat Yang Disampaikan Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan mahkamah konstitusi terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,48**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan mahkamah konstitusi terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.2.17 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat
Pada Proses Pemeriksaan Pendahuluan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,85%
Puas	52,12%
Sangat Puas	43,03%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.18 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat Pada Proses Pemeriksaan Pendahuluan

No	Alasan	Persentase
1.	Perbedaan hasil putusan. Pada pemeriksaan legal standing pemohon diterima, namun dalam putusan <i>legal standing</i> tidak diterima	2,42%
2.	Keterbatasan waktu dalam menjelaskan informasi dari Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan	2,42%
TOTAL		4,85%

5.2.2.2.3 U2.3: Unsur Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kepuasan responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,43**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.19 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,82%
Kurang Puas	4,85%
Puas	54,55%
Sangat Puas	38,79%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.2.20 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Majelis hakim kurang detail menjelaskan proses pemeriksaan persidangan	6,67%

5.2.2.2.4 U2.4: Unsur Ketersediaan dan Kondisi (Berfungsi) Fasilitas Sarana Prasarana Layanan Persidangan

Kepuasan responden terhadap ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,49**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.21 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketersediaan dan Kondisi (Berfungsi) Fasilitas Sarana Prasarana Layanan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,03%
Puas	52,73%
Sangat Puas	44,24%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.22 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas

Terhadap Ketersediaan dan Kondisi (Berfungsi) Fasilitas Sarana Prasarana Layanan Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Kursi di ruang tunggu persidangan kurang banyak	3,03%

5.2.2.2.5 U2.5: Unsur Pengamanan di Dalam Persidangan

Kepuasan responden terhadap pengamanan di dalam persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,51**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden



terhadap pengamanan di dalam persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.23 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengamanan di Dalam Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,82%
Kurang Puas	1,21%
Puas	45,45%
Sangat Puas	51,52%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.24 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Pengamanan Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Pengamanan berlebihan di dalam sidang merendahkan wibawa sidang	2,02%
2.	Petugas keamanan tidak memberikan jawaban yang memuaskan terkait berkas yang tertinggal di ruang sidang	1,52%
TOTAL		3,54%

5.2.2.2.6 U2.6: Unsur Kebersihan Ruang Sidang

Kepuasan responden terhadap kebersihan ruang sidang mendapatkan kualitas yang sangat **baik** dengan nilai layanan **3,55**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kebersihan ruang sidang.

Tabel 5.2.25 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Ruang Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	46,67%
Sangat Puas	53,33%
TOTAL	100,00%



5.2.2.2.7 U2.7: Unsur Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan

Kepuasan responden terhadap kenyamanan ruang tunggu persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,51**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kenyamanan ruang tunggu persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.266 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,85%
Puas	45,45%
Sangat Puas	49,70%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.27 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas
Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Kursi masih kurang	3,23%
2.	Perlu ditambah makanan ringan dan kopi di ruang tunggu	1,62%
TOTAL		4,85%

5.2.2.2.8 U2.8: Unsur Kemampuan Petugas Kepaniteraan Dalam Melayani Persidangan

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,53**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.28 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan dalam Melayani Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,82%



Kategori	Persentase
Puas	47,88%
Sangat Puas	50,30%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.29 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan dalam Melayani Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas kepaniteraan kurang komunikatif	1,82%

5.2.2.2.9 T2.1- T2.2: Fasilitas Sarana

Jumlah persentase persepsi responden terhadap ada tidaknya fasilitas sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan (**T2.1**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2.30 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Fasilitas Sarana Yang Perlu Ditambahkan Atau Diperbaiki

Kategori	Persentase
Tidak Perlu	65,22%
Perlu	34,78%
TOTAL	100,00%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap fasilitas sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan (**T2. 2**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2.31 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Fasilitas Sarana yang Perlu Ditambahkan/Diperbaiki

No	Fasilitas/Sarana	Persentase
1.	Penambahan kursi di ruang tunggu dan kursi pengunjung yang ingin melihat jalannya persidangan	7,25%
2.	Ruang tunggu pemohon kurang besar	4,35%



No	Fasilitas/Sarana	Persentase
3.	Fasilitas <i>charge handphone</i>	2,90%
4.	Air mineral di ruang tunggu	2,90%
5.	Tempat parkir	2,90%
6.	Kantin	2,90%
7.	Buku petunjuk / jurnal persidangan dalam berperkara	2,90%
8.	Ruang sidang di lantai atas penyusunan kursi untuk tim termohon/pemohon terlalu sempit sehingga sulit untuk bergerak	1,45%
9.	Tambahan meja saat pemeriksaan panel agar kuasa hukum tidak kesulitan dalam mengurus dokumen dan membaca gugatan	1,45%
10.	Perlu memberikan jurnal persidangan	1,45%
11.	Smoking area yang nyaman	1,45%
12.	Fasilitas dokumentasi rekaman video sidang untuk dimiliki pemohon	1,45%
13.	Fasilitas menjual ATK, <i>fotocopy</i> dan <i>print</i> dokumen guna memudahkan pemohon untuk melengkapi kekurangan permohonan.	1,45%
TOTAL		34,78%

5.2.2.2.10 T2.3 – T2.9 : Fasilitas Persidangan Jarak Jauh (*Video Conference*)

Jumlah persentase responden yang menggunakan fasilitas persidangan jarak jauh (*video conference*) (T2.3) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2.32 Persentase Responden yang Menggunakan *Video Conference*

Kategori	Persentase
Tidak	91,30%
Ya	8,70%
TOTAL	100,00%

Jumlah persentase lokasi mengakses fasilitas *video conference* media responden (T2.4) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.2.33 Persentase Persentase *Video Conference* Responden

Nomor	Kategori	Persentase
1	Di ruangan yang telah disediakan oleh petugas Mahkamah Konstitusi	1,74%
2	Universitas Andalas	1,74%
3	Kampus	1,74%
4	Di luar ruang sidang	1,74%
5	Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan	1,74%
	TOTAL	8,70%

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan *video conference* (*page load time*) **(T2.5)** beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.34 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Mengakses Tayangan *Video Conference* (*Page Load Time*)

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	6,96%
Sangat Puas	1,74%
TOTAL	8,70%

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian waktu tayang jadwal *video conference* dengan jadwal sidang **(T2.6)** beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.35 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kesesuaian Waktu Tayang Jadwal *Video Conference* dengan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	4,35%



Kategori	Persentase
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	8,70%

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *video conference* sidang (**T2.7**) beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.36 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kualitas Visual Grafik (Gambar) Tayangan *Video Conference* Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	5,80%
Sangat Puas	2,90%
TOTAL	8,70%

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan *video conference* sidang (**T2.8**) beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.37 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kualitas Audio (Suara) Tayangan *Video Conference* Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	5,80%
Sangat Puas	2,90%
TOTAL	8,70%

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan *video conference* sidang dengan waktu sidang (**T2.9**) beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.2.38 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kesesuaian Durasi Tayangan *Video Conference* Sidang Dengan Waktu Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	5,80%
Sangat Puas	2,90%
TOTAL	8,70%

5.2.2.2.11 Opini Responden Terhadap Layanan Persidangan

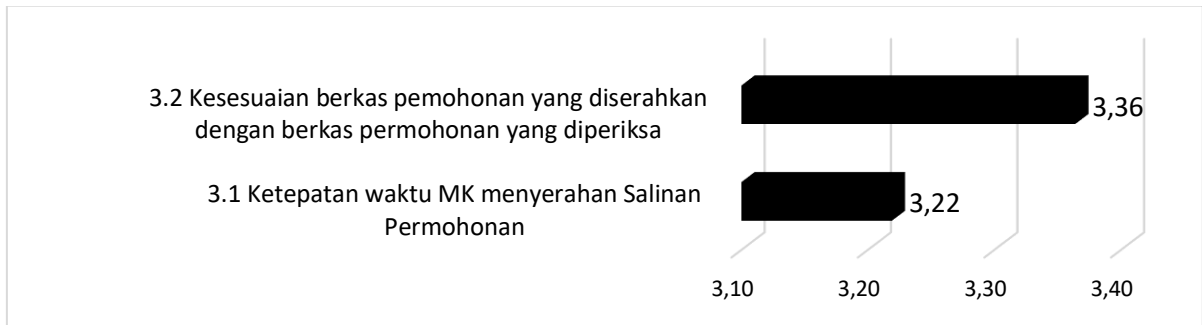
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.2.39 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Persidangan

No	Saran	Persentase
1.	Petugas resepsionis dan pengamanan lebih ramah dan melayani dengan baik	1,45%
2.	Diperbolehkan foto dengan handphone setelah selesai sidang dengan durasi maksimal 10 menit	1,45%
3.	Perlu ada Pos Bantuan Hukum	1,45%
TOTAL		4,35%

5.2.2.3 Layanan Penyerahan Salinan Permohonan

Penilaian layanan penyerahan salinan permohonan dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas informasi penyerahan salinan permohonan dari Mahkamah Konstitusi kepada DPR dan Presiden. Secara umum, Layanan penyerahan salinan permohonan sudah baik dengan nilai layanan **3,29**.



Gambar 5.2.5 Grafik Nilai Indeks Layanan Penyerahan Salinan Permohonan

5.2.2.3.1 U3.1: Unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Salinan Permohonan

Kepuasan responden terhadap Ketepatan waktu Mahkamah Konstitusi menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,22**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan kepada DPR dan Presiden beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.40 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Waktu Mahkamah Konstitusi Menyerahkan Salinan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	7,69%
Kurang Puas	0,00%
Puas	84,62%
Sangat Puas	7,69%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.41 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Ketepatan Waktu Mahkamah Konstitusi Menyerahkan Salinan Permohonan

No	Alasan	Persentase
1.	Penyerahan salinan permohonan terlalu lama / tidak tepat waktu	7,69%



5.2.2.3.2 U3.2: Unsur Kesesuaian Berkas Pemohonan yang Diserahkan dengan Berkas Permohonan yang Diperiksa

Kepuasan responden terhadap kesesuaian berkas permohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian berkas permohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.42 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Berkas Pemohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,51%
Puas	78,95%
Sangat Puas	17,54%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.43 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas Terhadap Kesesuaian Berkas Pemohonan

No	Alasan	Persentase
1.	Salah persepsi berkas permohonan yang diminta	3,51%

5.2.2.3.3 T3.1-T32: Salinan Permohonan Diserahkan Kepada DPR dan Presiden

Jumlah persentase responden yang telah sudah belumnya mengetahui salinan permohonan telah diserahkan kepada DPR dan Presiden (**T3.1**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2.44 Persentase Responden yang Mengetahui Penyerahan Salinan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Mengetahui	53,57%
Ya, Mengetahui	46,43%
TOTAL	100,00%



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

Tabel 5.2.45 Persentase Responden Terhadap Waktu Penyerahan Salinan Permohonan

Kategori	Persentase
Kurang dari 1 Hari	7,69%
1 - 2 hari	30,77%
3 - 7 hari	38,46%
1 - 3 minggu	15,38%
1 - 2 bulan	7,69%
Lebih dari 2 Bulan	0,00%
Lainnya	0,00%
TOTAL	38,46%

5.2.2.3.4 T3.3: Pemeriksaan Kelengkapan Permohonan dari Panitera

Jumlah persentase responden tentang penerimaan Daftar Pemeriksaan Kelengkapan Permohonan Pemohon dari Panitera sebagai bukti tanda terima berkas permohonan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2.46 Persentase Responden Tentang Penerimaan Daftar Pemeriksaan Kelengkapan Permohonan Pemohon

Kategori	Persentase
Belum	53.57%
Ya	46.43%
TOTAL	100,00%



5.2.2.3.5 Opini Responden Terhadap Layanan Penyerahan Salinan Permohonan

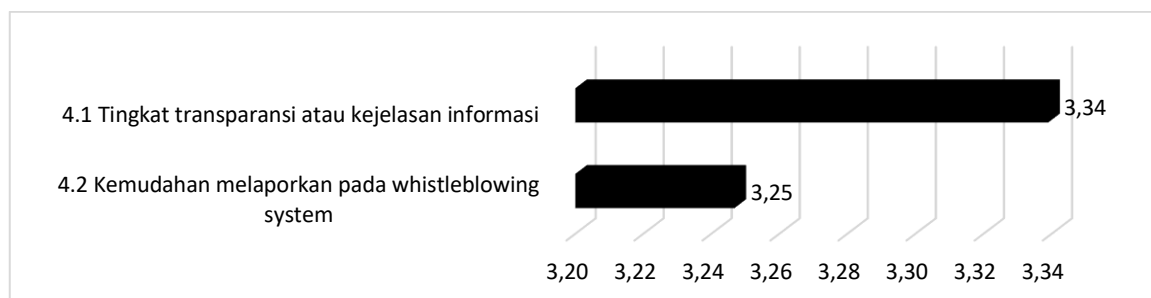
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.2.47 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Penyerahan Salinan Permohonan

No	Saran	Persentase
1.	Penggunaan aplikasi mobile, sehingga Mahkamah Konstitusi tidak perlu mengirimkan pemberitahuan tertulis tentang distribusi permohonan ke DPR atau Presiden	2,86%
2.	Salinan permohonan yang belum lengkap, agar selanjutnya diperbaiki.	2,86%
3.	Mohon penyerahan salinan permohonan diserahkan ke semua pihak dan dalam waktu yang cepat	2,86%
TOTAL		4,35%

5.2.2.4 Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara

Penilaian transparansi informasi penanganan perkara dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas ketersediaan, kelengkapan, dan keterbukaan informasi pelayanan persidangan. Secara umum, Layanan penyerahan salinan permohonan sudah baik dengan nilai layanan **3,29**.



Gambar 5.2.6 Grafik Nilai Indeks Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara



5.2.2.4.1 U4.1: Unsur Transparansi atau Kejelasan Informasi

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

1. Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman <https://mkri.id/>
2. SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Elektronik) pada laman <https://simpler.mkri.id/>
3. Whistleblowing System pada laman <https://wbs.mkri.id/>

Kepuasan responden terhadap transparansi atau kejelasan informasi pada tiga saluran informasi tersebut mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap transparansi atau kejelasan informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.48 Persentase Persepsi Responden Terhadap Transparansi atau Kejelasan Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,31%
Kurang Puas	14,26%
Puas	61,44%
Sangat Puas	23,98%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.49 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kejelasan Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Belum semua tahapan perkara diinformasikan	4,86%
2.	Sulit membuka menu perkara	4,86%
3.	Update informasi terlalu lama	4,86%
	TOTAL	14.58%

5.2.2.4.2 U4.2: Unsur Kemudahan Melaporkan pada *Whistleblowing System*

Kepuasan responden terhadap kemudahan melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di Mahkamah Konstitusi melalui aplikasi *Whistleblowing System* mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,25**. Pada tabel di bawah ini diperoleh



persentase persepsi responden kemudahan melaporkan pada *Whistleblowing System* beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2.50 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Melaporkan pada *Whistleblowing System*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	33,33%
Puas	44,44%
Sangat Puas	22,22%
TOTAL	100,00%

5.2.2.4.3 T4.1: Saluran Informasi Penanganan Perkara

Jumlah persentase pengetahuan responden tentang saluran informasi penanganan perkara dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2.51 Persentase Pengetahuan Responden Terhadap Saluran Informasi Penanganan Perkara

Saluran Informasi	Persentase
Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman https://mkri.id/	58,33%
SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Elektronik) pada laman https://simpel.mkri.id/	22,22%
<i>Whistleblowing System</i> pada laman https://wbs.mkri.id/	19,44%
TOTAL	100,00%

5.2.2.4.4 T4.2: Pelaporan pada *Whistleblowing System*

Jumlah persentase responden tentang pelaporan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di Mahkamah Konstitusi melalui aplikasi *Whistleblowing System*.

Tabel 5.2.512 Persentase Responden Pelaporan pada *Whistleblowing System*

Kategori	Persentase
Tidak Pernah	75,00%



Kategori	Persentase
Ya	25,00%
TOTAL	100,00%

5.2.2.4.5 Opini Responden Terhadap Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara

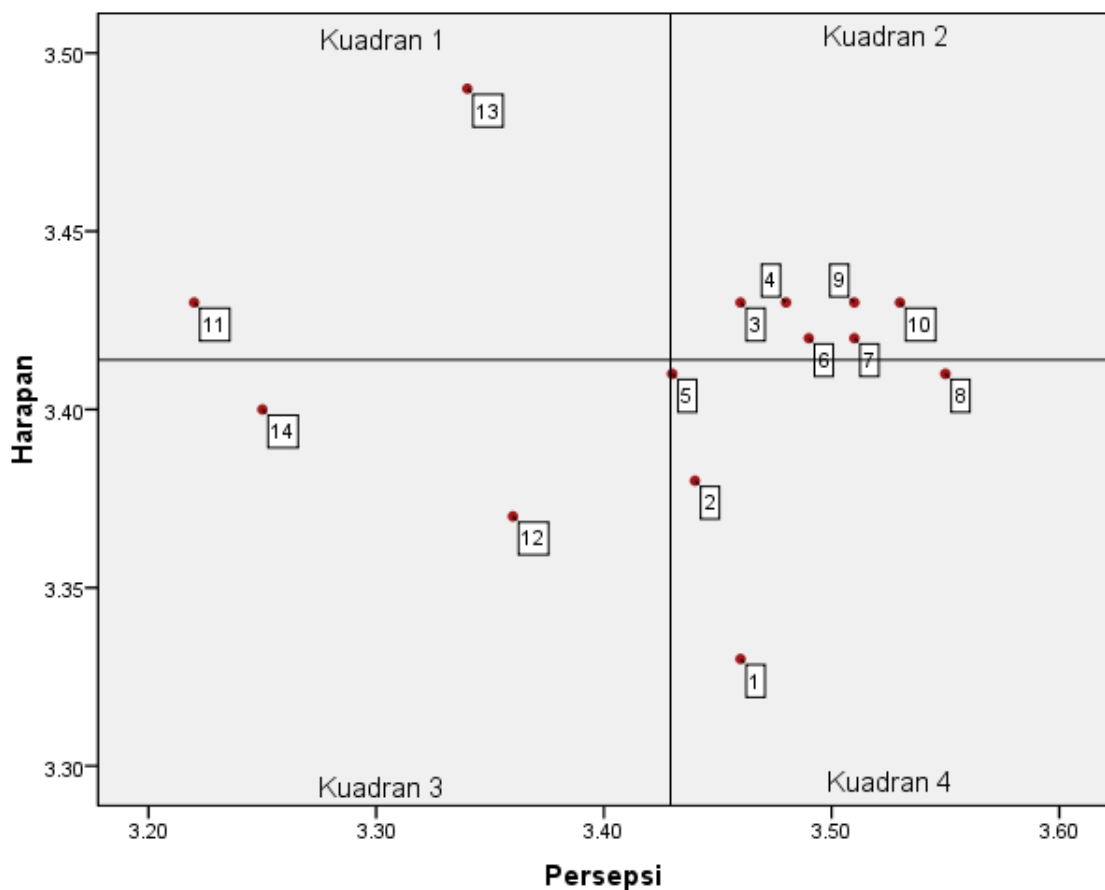
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.2.5352 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara

No	Saran	Persentase
1.	Tingkatkan transparansi penanganan perkara	5,81%
2.	Percepat update penyampaian informasi	3,49%
3.	Permudah transparansi akan pemberian informasi apapun, khususnya terkait yang berperkara	1,16%
4.	Segera sampaikan informasi permohonan perkara dari pihak yang berpekara	1,16%
5.	Sosialisasikan sumber informasi penanganan perkara	1,16%
6.	Penyampaian informasi secara tatap muka di ruang khusus	1,16%
7.	Tingkatkan jurnal atau majalah konstitusi sebagai media informasi karena masih jarang ditemukan	1,16%
8.	Petugas harapkan aktif menghubungi pemohon	1,16%
TOTAL		16,28%

5.2.3 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur layanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I** : *Attributes to Improve*, **Kuadran II** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.



Gambar 5.2. 7 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Tabel 5.2.54 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U11: 3.1 Ketepatan waktu penyerahan Salinan Permohonan U13: 4.1 Transparansi atau kejelasan informasi



Kuadran	Variabel
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U3: 2.1 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang U4: 2.2 Kejelasan informasi dan nasihat U6: 2.4 Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas U7: 2.5 Pengamanan di dalam persidangan U9: 2.7 Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan U10: 1.6 Kemudahan penyerahan/pelengkapan dokumen
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U12: 3.2 Kesesuaian berkas permohonan yang diserahkan U14: 4.2 Kemudahan melaporkan di aplikasi <i>Whistleblowing System</i>
Kuadran IV (Berlebihan)	U1: 1.1 Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang U2: 1.2 Ketepatan realisasi jadwal sidang U5: 2.3 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan U8: 2.6 Kebersihan Ruang Sidang

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

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 4 unsur yang termasuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2.55 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U11: 3.1 Ketepatan waktu penyerahan Salinan Permohonan	<ul style="list-style-type: none">• Penyerahan salinan permohonan terlalu lama / tidak tepat waktu
U13: 4.1 Transparansi atau kejelasan informasi	<ul style="list-style-type: none">• Penyampaian informasi terlalu lama.



5.2.3.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Sistem Keadilan Mahkamah Konstitusi periode tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.2.56 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,38
2.	Nilai IKM konversi	84,56
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U2.6: Kebersihan Ruang Sidang
5.	Unsur Terendah	U3.1: Ketepatan waktu menyerahkan Salinan Permohonan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U3.1: Ketepatan waktu penyerahan Salinan Permohonan U4.1: Transparansi atau kejelasan informasi



5.3 Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara *Online* Melalui SIMPEL

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan aksesibilitas data dan informasi penanganan perkara *online* melalui SIMPEL. 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.

5.3.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan layanan aksesibilitas data dan informasi penanganan perkara *online* melalui SIMPEL. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada layanan aksesibilitas data dan informasi penanganan perkara *online* melalui SIMPEL dapat dilihat pada **Tabel 5.3.1**. Karakteristik responden yang mewakili masyarakat secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas masyarakat diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.3.1 Persentase Karakteristik Responden Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara *Online* Melalui SIMPEL

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	93,33%
Umur	36 - 45 tahun	36,67%
Pendidikan Terakhir	S-1	63,33%
Kedudukan Berperkara	Pemohon	60,00%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	73,33%
Jenis Perkara	Pemilihan Kepala Daerah	56,67%
Jumlah Berperkara	1 kali	56,67%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	1-2 bulan	68,00%



5.3.2 Tingkat Kepuasan Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara *Online* Melalui SIMPEL

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di layanan aksesibilitas data dan informasi penanganan perkara *online* melalui SIMPEL Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,38** atau konversi IKM sebesar **84,60**. 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

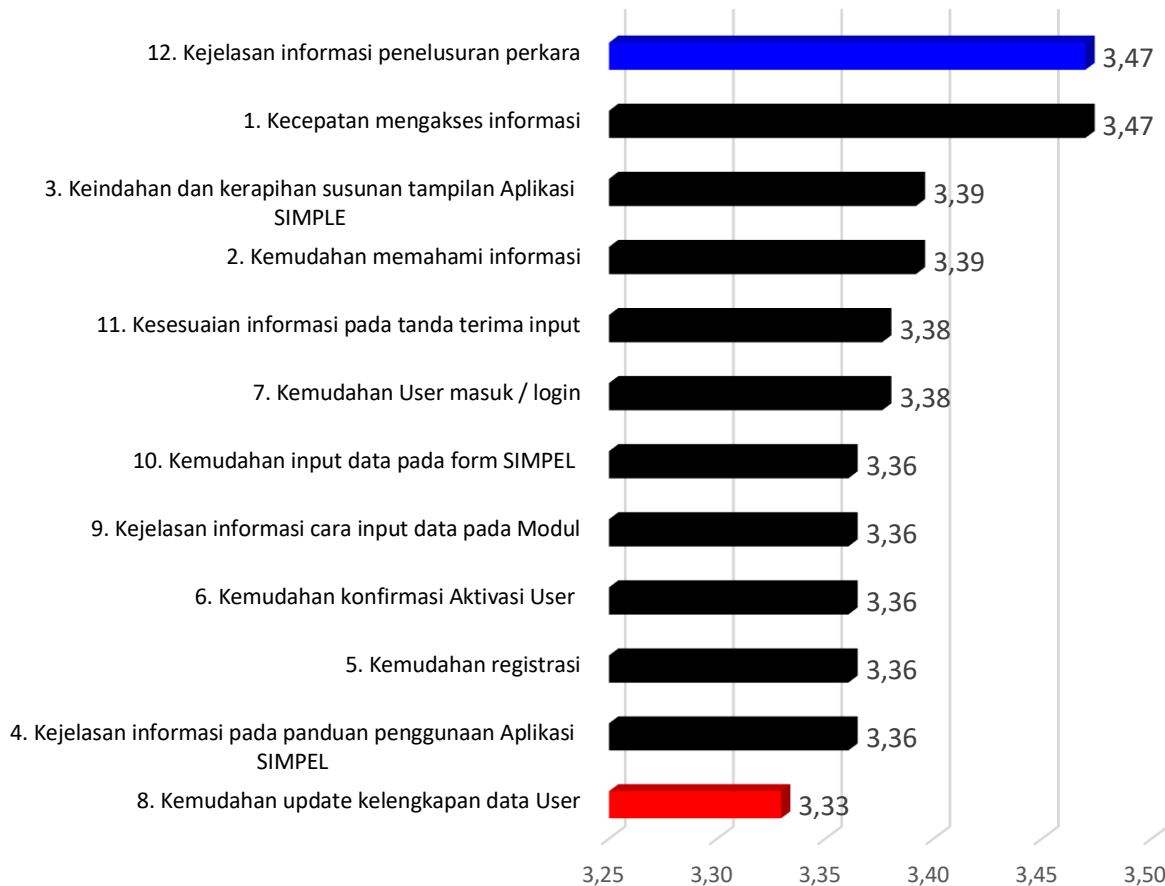
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada ketiga jenis layanan aksesibilitas data dan informasi penanganan perkara *online* melalui SIMPEL.

Tabel 5.3. 3 Nilai Pelayanan Unsur Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara *Online* Melalui SIMPEL

Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
1	Kecepatan mengakses informasi	3,47	Baik
2	Kemudahan memahami informasi	3,39	Baik



Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
3	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan Aplikasi SIMPLE	3,39	Baik
4	Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL	3,36	Baik
5	Kemudahan registrasi	3,36	Baik
6	Kemudahan konfirmasi Aktivasi User	3,36	Baik
7	Kemudahan User masuk / <i>login</i>	3,38	Baik
8	Kemudahan update kelengkapan data User	3,33	Baik
9	Kejelasan informasi cara input data pada Modul	3,36	
10	Kemudahan input data pada form SIMPEL	3,36	
11	Kesesuaian informasi pada tanda terima input	3,38	Baik
12	Kejelasan informasi penelusuran perkara	3,47	Baik
Rata-rata Nilai Indeks		3,38	Baik
Rata-rata Nilai Konversi		84,60	Baik



Gambar 5.3. 1 Grafik Nilai Indeks Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara Online Melalui SIMPEL

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 12 unsur pelayanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai pelayanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai pelayanan tertinggi yakni unsur 12. Kejelasan informasi penelusuran perkara dan unsur nilai terendah yakni unsur 8. Kemudahan update kelengkapan data User. Berikut pada subbab selajutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.3.2.1 U1: Unsur Kecepatan Akses Informasi

Kepuasan responden terhadap kecepatan akses informasi aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,47**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kecepatan akses informasi aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.3. 4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Akses Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	63,33%
Sangat Puas	36,67%
TOTAL	100,00%

5.3.2.2 U2: Unsur Kemudahan Memahami Informasi di Aplikasi SIMPEL

Kepuasan responden terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan memahami informasi yang ditampilkan aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.3. 5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Memahami Informasi di Aplikasi SIMPEL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	80,00%
Sangat Puas	20,00%
TOTAL	100,00%

5.3.2.3 U3: Unsur Keindahan dan Kerapian Tampilan Aplikasi SIMPEL

Kepuasan responden terhadap keindahan dan kerapian susunan tampilan aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keindahan dan kerapian susunan tampilan aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi.



Tabel 5.3. 6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keindahan dan Kerapian
Tampilan Aplikasi SIMPEL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	86,67%
Sangat Puas	13,33%
TOTAL	100,00%

5.3.2.4 U4: Unsur Kejelasan Informasi pada Panduan Penggunaan Aplikasi SIMPEL

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi pada panduan penggunaan aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan informasi pada panduan penggunaan aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.3. 7 Persentase Persepsi Responden Terhadap
Kejelasan Informasi pada Panduan Penggunaan Aplikasi SIMPEL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	86,67%
Sangat Puas	13,33%
TOTAL	100,00%

5.3.2.5 U5: Unsur Kemudahan Registrasi Untuk Mendapatkan Nama Akun dan Kode Akses

Kepuasan responden terhadap kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun dan kode akses untuk mengakses aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun dan kode akses untuk mengakses aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi.



Tabel 5.3. 8 Persentase Persepsi Responden Terhadap
Kemudahan Registrasi Untuk Mendapatkan Nama Akun dan Kode Akses

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	86,67%
Sangat Puas	13,33%
TOTAL	100,00%

5.3.2.6 U6: Unsur Kemudahan Konfirmasi Aktivasi User Melalui Email yang Didaftarkan

Kepuasan responden terhadap kemudahan konfirmasi aktivasi user melalui email yang didaftarkan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan konfirmasi aktivasi user melalui email yang didaftarkan.

Tabel 5.3. 9 Persentase Persepsi Responden Terhadap
Kemudahan Konfirmasi Aktivasi User Melalui Email yang Didaftarkan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	86,67%
Sangat Puas	13,33%
TOTAL	100,00%

5.3.2.7 U7: Unsur Kemudahan User Masuk Pada Laman SIMPEL

Kepuasan responden terhadap kemudahan user masuk pada laman SIMPEL mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,38**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan user masuk pada laman SIMPEL.



Tabel 5.3. 10 Persentase Persepsi Responden Terhadap
Kemudahan User Masuk Pada Laman SIMPEL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	83,33%
Sangat Puas	16,67%
TOTAL	100,00%

5.3.2.8 U8: Unsur Kemudahan Update Kelengkapan Data User Pada Form Aplikasi SIMPEL

Kepuasan responden terhadap kemudahan update kelengkapan data user pada form aplikasi SIMPEL mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,33**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan update kelengkapan data user pada form.

Tabel 5.3. 11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan
Update Kelengkapan Data User Pada Form Aplikasi SIMPEL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	86,67%
Sangat Puas	13,33%
TOTAL	100,00%

Tabel di atas memperlihatkan bahwa responden sudah merasa puas dengan kemudahan update kelengkapan data user pada form aplikasi SIMPLE. Namun, meskipun responden merasa puas tetapi terdapat kritik dari responden yaitu Pengisian profil, misalnya mengisi alamat, tidak bisa dikoreksi apabila terdapat kesalahan penulisan.



5.3.2.9 U9: Unsur Kejelasan Informasi Cara Input Data Pada Modul Permohonan Pemohon

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi cara input data pada modul permohonan pemohon / modul pihak terkait mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan informasi cara input data pada modul permohonan pemohon / modul pihak terkait.

Tabel 5.3. 12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Informasi Cara Input Data Pada Modul Permohonan Pemohon

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	86,67%
Sangat Puas	13,33%
TOTAL	100,00%

5.3.2.10 U10: Unsur Kemudahan Input Data Pada Form Permohonan Online

Kepuasan responden terhadap kemudahan input data pada form permohonan *online*/form keterangan pihak terkait mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan input data pada form permohonan *online*/form keterangan pihak terkait.

Tabel 5.3. 13 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Input Data Pada Form Permohonan Online

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	83,33%
Sangat Puas	16,67%
TOTAL	100,00%



Tabel di atas memperlihatkan bahwa responden sudah merasa puas dengan kemudahan input data pada form permohonan *online*. Namun, meskipun responden merasa puas tetapi terdapat kritik dari responden yaitu masih sangat kesulitan menggunakan Simpel. Terutama batasan kapasitas file yang tidak terinfokan. Jawaban Pihak Termohon cukup banyak jadi memerlukan kapasitas file yang cukup besar. Namun Pihak Mahkamah Konstitusi selalu menyalahkan KPU seolah-olah tidak mau mengirim melalui Simpel.

5.3.2.11 U11: Unsur Kesesuaian Informasi Pada Tanda Terima Input Data

Kepuasan responden terhadap kesesuaian informasi pada tanda terima input data dengan data yang diinput mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,38**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kesesuaian informasi pada tanda terima input data dengan data yang diinput.

Tabel 5.3. 14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Informasi Pada Tanda Terima Input Data

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	63,33%
Sangat Puas	36,67%
TOTAL	100,00%

Tabel di atas memperlihatkan bahwa responden sudah merasa puas dengan kesesuaian informasi pada tanda terima input data. Namun, meskipun responden merasa puas tetapi terdapat kritik dari responden yaitu output tanda terima tidak sesuai dengan yang telah kami kirimkan. Contoh kami sudah mengirimkan Kuasa Hukum namun dalam output tanda terima dianggap belum mengirimkan.

5.3.2.12 U12: Unsur Kejelasan Informasi Case Tracking

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (*case tracking*) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai



pelayanan **3,47**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (*case tracking*).

Tabel 5.3. 15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Informasi *Case Tracking*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	63,33%
Sangat Puas	36,67%
TOTAL	100,00%

5.3.2.13 T1.1: Penerimaan Notifikasi Tanda Terima *Online*

Responden mendapatkan notifikasi tanda terima *online* setelah mengajukan pendaftaran permohonan secara *online*. Persentase responden yang menerima notifikasi tanda terima *online* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.3. 16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penerimaan Notifikasi Tanda Terima *Online*

Kategori	Persentase
Sudah	0,00%
Belum	100,00%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, seluruh responden belum menerima notifikasi tanda terima *online*.

5.3.2.14 T1.2: Jangka Waktu Penerimaan Notifikasi Tanda Terima *Online*

Lama waktu responden menerima notifikasi tanda terima *online* setelah mengajukan pendaftaran permohonan secara *online*, dapat dilihat pada persentase tabel berikut.



Tabel 5.3. 17 Persentase Persepsi Responden Terhadap
Jangka Waktu Penerimaan Notifikasi Tanda Terima *Online*

Kategori	Persentase
1 Hari	73,33%
2 Hari	00,00%
3-7 Hari	26,67%
> 7 hari	00,00%
TOTAL	100,00%

5.3.2.15 Opini Responden Terhadap Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara *Online* Melalui SIMPEL

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan aksesibilitas data dan informasi penanganan perkara *online* melalui SIMPEL, maka masukan/opini/pendapat/keluhan masyarakat sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat. Saran/keluhan dari para masyarakat terhadap layanan aksesibilitas data dan informasi penanganan perkara *online* melalui SIMPEL.

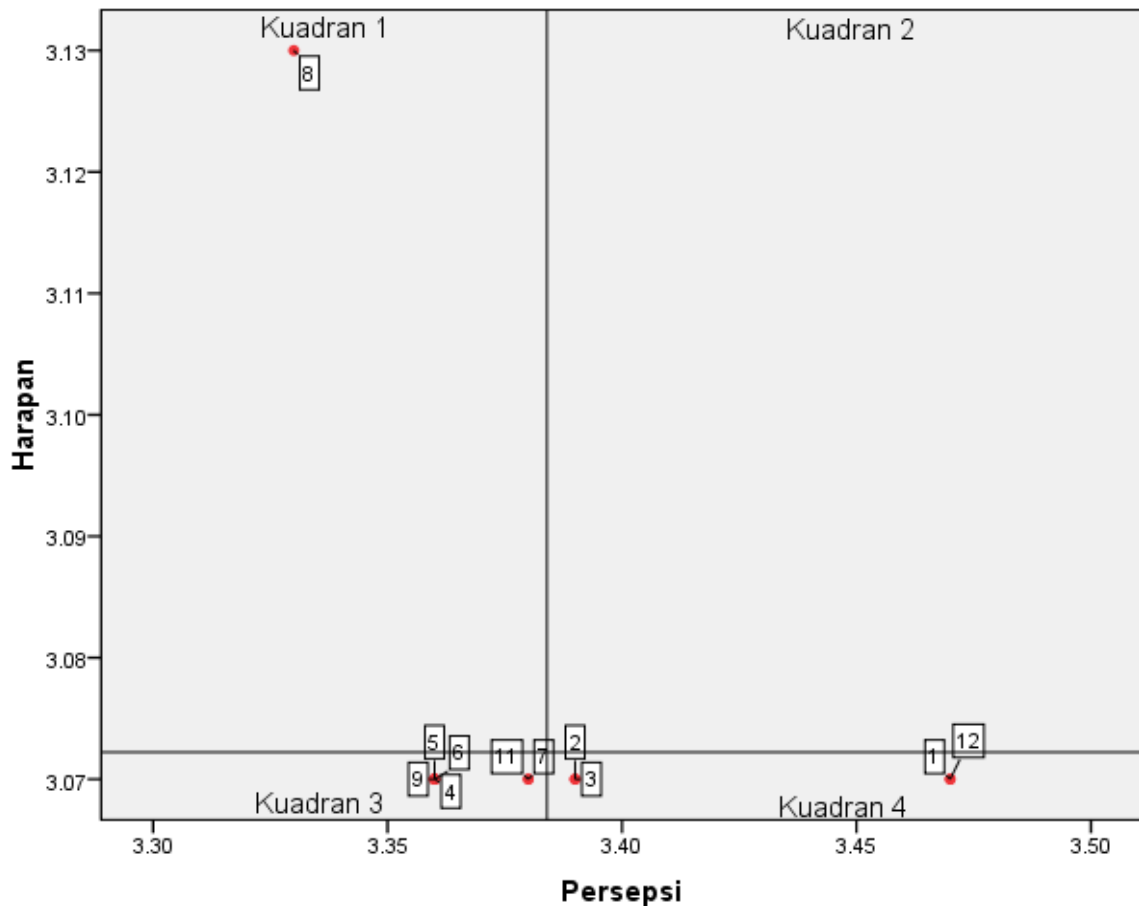
Tabel 5.3. 18 Saran Responden Terhadap Layanan Aksesibilitas Data Dan Informasi Penanganan Perkara *Online* Melalui SIMPEL

No	Saran Responden	Persentase
1.	Tidak tertata berdasarkan menu tertentu, semua informasi yang masuk masih bercampur (tidak spesifik)	10,00%
2.	Mohon batas kapasitas file diinfokan karena jawaban Pihak Termohon cukup banyak jadi memerlukan kapasitas file yang cukup besar	6,67%
3.	Mohon cek kembali kesesuaian output tanda terima	3,33%
	Total	20,00%

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 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 De-emphasize*.



Gambar 5.3. 2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Aksesibilitas Data Dan Informasi Penanganan Perkara *Online* Melalui SIMPEL

Tabel 5.3. 19 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U8: Kemudahan update kelengkapan data User
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	-



Kuadran	Variabel
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U4: Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL U5: Kemudahan registrasi U6: Kemudahan konfirmasi Aktivasi User U7: Kemudahan User masuk / login U9: Kejelasan informasi cara input data pada Modul U11: Kesesuaian informasi pada tanda terima input
Kuadran IV (Berlebihan)	U1: Kecepatan mengakses informasi U2: Kemudahan memahami informasi U3: Keindahan dan kerapian susunan tampilan Aplikasi SIMPLE U12: Kejelasan informasi penelusuran perkara

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 5.6.10** diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.1.42 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U8: Kemudahan update kelengkapan data User	Kemudahan koreksi pada kesalahan pengisian profil

5.3.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada layanan aksesibilitas data dan informasi penanganan perkara *online* melalui SIMPEL, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:



Tabel 5.3. 20 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,38
2.	Nilai IKM konversi	84,60
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U12. Kejelasan informasi penelusuran perkara
5.	Unsur Terendah	U8. Kemudahan update kelengkapan data User
6.	Prioritas Perbaikan	U8. Kemudahan update kelengkapan data User



5.4 Layanan Awak Media

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan awak media terhadap kualitas Layanan Awak Media di Mahkamah Konstitusi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima pelayanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.4.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada awak media yang telah mendapatkan Layanan Awak Media. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Awak Media dapat dilihat pada **Tabel 5.4.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas awak media diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.4.1 Persentase Karakteristik Responden Layanan Awak Media

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	70,83%
Umur	26 - 35 tahun	66,67%
Pendidikan Terakhir	S-1	75,00%
Kegiatan yang Diliput	Konferensi Pers	52,38%

Jumlah dan karakteristik responden secara lengkap dapat dilihat pada **Lampiran A**.

5.4.2 Tingkat Kepuasan Layanan Awak Media

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Awak Media Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,30** atau konversi IKM sebesar **82,39**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

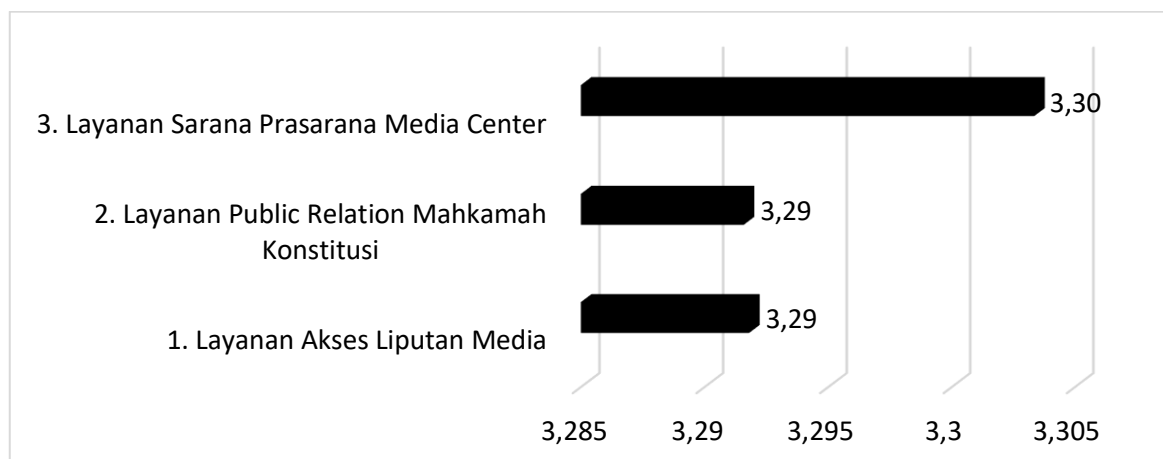


Tabel 5.4.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 Mahkamah Konstitusi, 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 awak media, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh awak media. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari awak media, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh awak media.

Layanan Awak Media terdiri dari tiga jenis layanan yakni 1. Layanan Akses Liputan Media, 2. Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi, dan 3. Layanan Sarana Prasarana Media Center. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada ketiga jenis Layanan Awak Media.

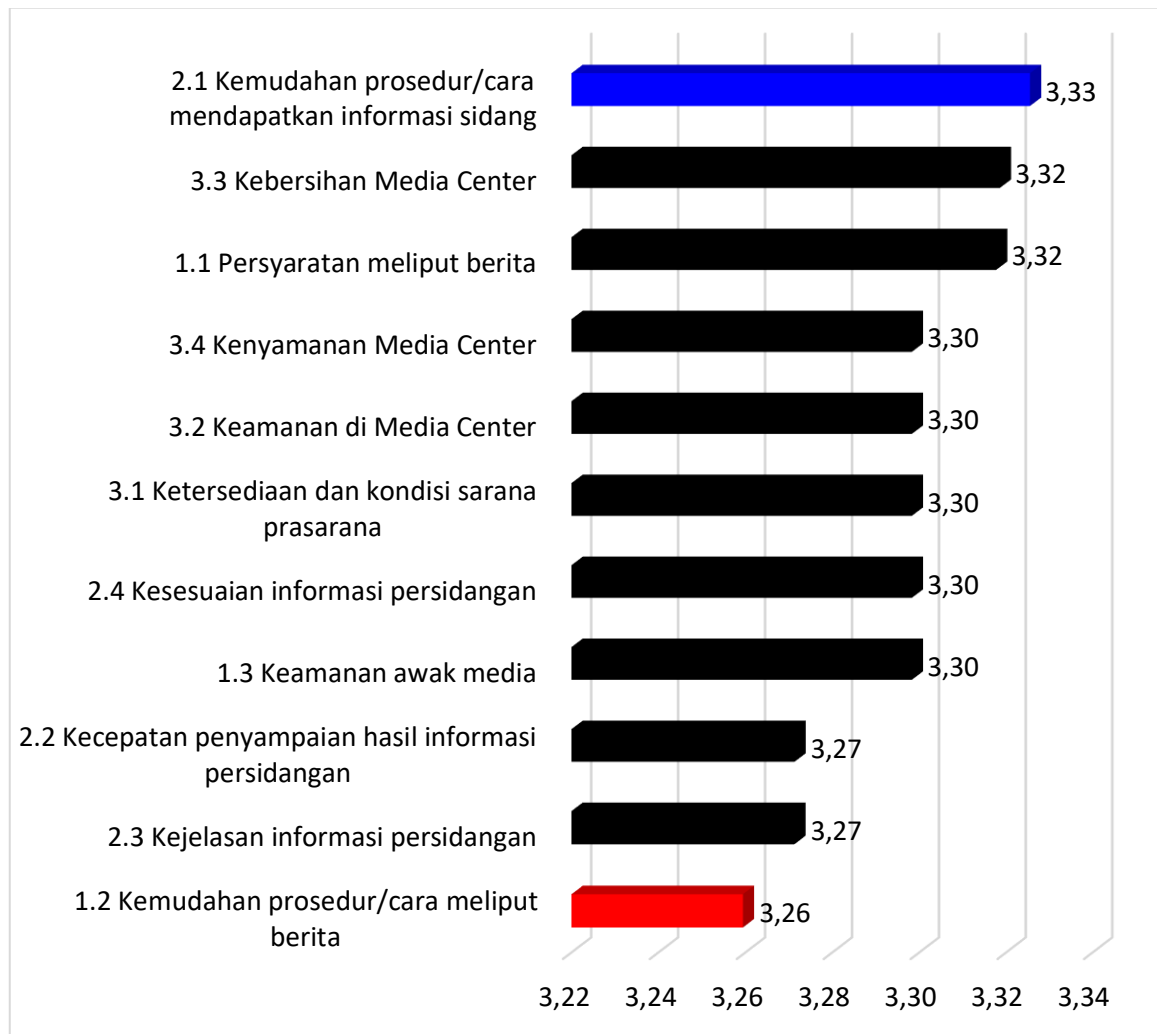


Gambar 5.4.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Awak Media



Tabel 5.4.3 Nilai Unsur Layanan Awak Media

Unsur	Layanan Awak Media	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Akses Liputan Media		
1	1.1 Persyaratan meliput berita	3,32	Baik
2	1.2 Kemudahan prosedur/cara meliput berita	3,26	Baik
3	1.3 Keamanan awak media dalam meliput berita	3,30	Baik
Nilai Indeks		3,29	Baik
Nilai Konversi		82,30	Baik
II.	Layanan Public Relation Mahkamah Konstitusi		
4	2.1 Kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang dari Public Relation Mahkamah Konstitusi	3,33	Baik
5	2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan dari Public Relation Mahkamah Konstitusi	3,27	Baik
6	2.3 Kejelasan informasi persidangan dari Public Relation Mahkamah Konstitusi	3,27	Baik
7	2.4 Kesesuaian informasi persidangan dari Public Relation Mahkamah Konstitusi dengan hasil persidangan	3,30	Baik
Indeks Kepuasan		3,29	Baik
Nilai Konversi		82,29	Baik
III.	Layanan Sarana Prasarana Media Center		
8	3.1 Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana Media Center	3,30	Baik
9	3.2 Keamanan di Media Center	3,30	Baik
10	3.3 Kebersihan Media Center	3,32	Baik
11	3.4 Kenyamanan Media Center	3,30	Baik
Indeks Kepuasan		3,30	Baik
Nilai Konversi		82,58	Baik
Rata-rata		3,30	Baik
Nilai Konversi		82,39	Baik

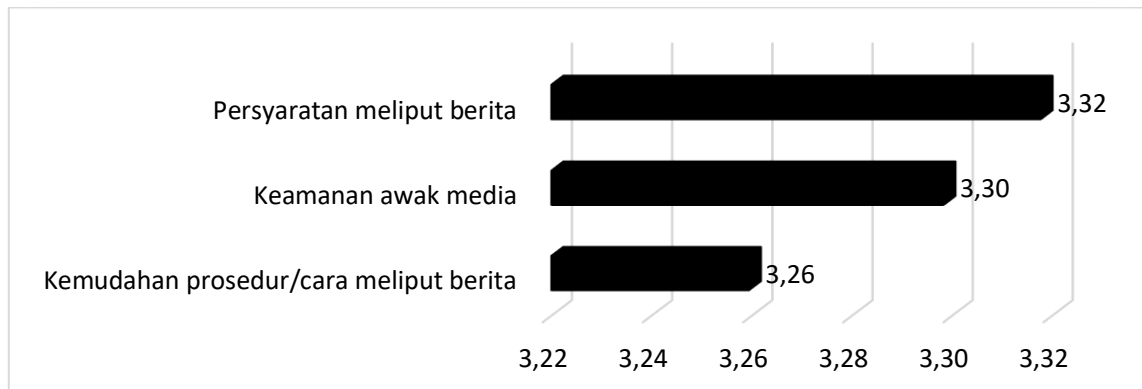


Gambar 5.4.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Awak Media

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 3 aspek pelayanan terdapat 11 unsur pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni 2.1 Kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang. Unsur nilai terendah yakni 1.2 Kemudahan prosedur/cara meliput berita. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.4.2.1 Layanan Akses Liputan Media

Penilaian layanan akses liputan media dapat dilihat dari bagaimana awak media melakukan pengajuan permohonan untuk melakukan liputan media ke Mahkamah Konstitusi. Secara umum, layanan akses liputan media sudah **baik** dengan nilai pelayanan **3,29**. Unsur kemudahan prosedur/cara meliput berita memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.4.3 Grafik Nilai Layanan Akses Liputan Media

5.4.2.2.5 U1.1: Unsur Persyaratan Meliput Berita

Kepuasan responden terhadap persyaratan meliput berita di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai persyaratan meliput berita.

Tabel 5.4.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Persyaratan Meliput Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	95,83%
Sangat Puas	4,17%
TOTAL	100,00%

5.4.2.2.6 U1.2: Unsur Kemudahan Prosedur / Cara Meliput Berita

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur / cara meliput berita di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,26**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan prosedur / cara meliput berita beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.4.5 Persentase Persepsi Responden



Terhadap Kemudahan Prosedur / Cara Meliput Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	12,50%
Puas	83,33%
Sangat Puas	4,17%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.6 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Prosedur / Cara Meliput Berita

No	Alasan	Persentase
1.	Penempatan alat <i>live</i> terkadang sulit terlihat	4,17%
2.	Hakim Mahkamah Konstitusi jarang turun untuk berbincang dengan media	4,17%
3.	Birokrasi perizinan rumit saat meliput berita	4,17%
Total		12,50%

5.4.2.2.7 U1.3: Unsur Keamanan Awak Media dalam Meliput Berita

Kepuasan responden terhadap keamanan awak media dalam meliput berita di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,30**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keamanan awak media dalam meliput berita beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.4.7 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keamanan Awak Media dalam Meliput Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,17%
Puas	91,67%
Sangat Puas	4,17%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.4.8 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keamanan Awak Media dalam Meliput Berita

No	Alasan	Persentase
1.	Merasa tidak aman meninggalkan barang di ruang wartawan	4,17%

5.4.2.2.8 T1.1: Biaya Pelayanan

Jumlah persentase responden yang dikenakan biaya pelayanan dalam Layanan Akses Liputan Media dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Dikenakan Biaya	100,00%
Dikenakan Biaya	0,00%
TOTAL	100,00%

5.4.2.2.9 T1.5: Sarana Pengaduan / Saran

Keberadaan sarana pengaduan/saran adalah ketersediaan fasilitas yang dapat menghimpun dan menampung keluhan atau pengaduan dari pegawai Mahkamah Konstitusi. Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai keberadaan sarana pengaduan/saran beserta alasan yang menyatakan keberadaan sarana pengaduan/saran tidak ada/tidak tahu/ada tetapi tidak berfungsi.



Tabel 5.4.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Sarana Pengaduan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Ada	0,00%
2.	Tidak Tahu	21,43%
3.	Ada, Tidak Berfungsi	14,29%
4.	Ada, Dikelola dengan Baik	64,29%
Total		100,00%

Tabel 5.4.11 Alasan Responden Menjawab Tidak Ada / Tidak Tahu / Ada tetapi Tidak Berfungsi

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak mengetahui keberadaan sarana pengaduan	26,79%
2.	Form pengaduan tidak segera direspon	8,93%
Total		35,71%

5.4.2.2.10 T1.6: Penanganan Pengaduan

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

Tabel 5.4.12 Persentase Responden yang Pernah Mengajukan Keluhan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah	76,92%
2.	Pernah	23,08%
Total		100,00%



5.4.2.2.11 T1.7: Media Penyampaian Keluhan/Pengaduan

Media penyampaian keluhan/pengaduan dari responden dapat disampaikan diantaranya melalui kotak saran, petugas, *whistleblowing system*, ataupun media lain. Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai media yang digunakan dalam menyampaikan keluhan/ pengaduan.

Tabel 5.4.13 Persentase Penggunaan Media dalam Menyampaikan Keluhan/Pengaduan

No.	Media	Persentase
1.	Kotak Saran	7,69%
2.	Petugas	15,38%
3.	<i>Whistleblowing System</i> pada laman https://wbs.mkri.id/	0,00%
4.	Lainnya	0,00%
Total		23,08%

5.4.2.2.12 T1.8: Isi Keluhan / Pengaduan

Isi keluhan yang telah responden sampaikan kepada Mahkamah Konstitusi melalui media penyampaian keluhan/pengaduan terangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 5.4.14 Persentase Isi Keluhan/Pengaduan yang Disampaikan Responden

No.	Isi Keluhan/Pengaduan	Persentase
1.	Televisi di ruang media center tidak berfungsi, kursi belum memadai, ruangan terlalu sempit dan AC tidak beroperasi	11,54%
2.	Banyak wartawan gadungan ketika sidang sengketa Pilkada	11,54%
Total		23,08%

5.4.2.2.13 Opini Responden Terhadap Layanan Akses Liputan Media

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan akses liputan media, maka masukan/opini/pendapat/keluhan responden sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut adalah saran/keluhan dari responden terhadap layanan akses liputan media di Mahkamah Konstitusi.

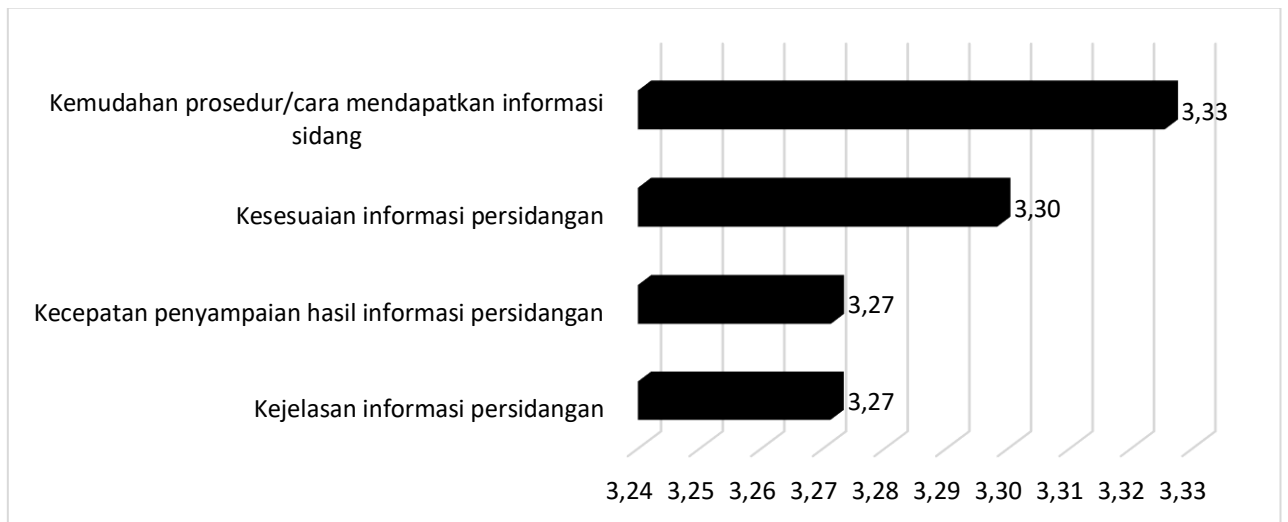


Tabel 5.4.15 Opini Responden
Terhadap Layanan Akses Liputan Media

No	Saran Responden	Persentase
1.	Diberlakukan kembali ID khusus untuk wartawan, untuk meminimalisir jurnalis palsu sehingga di Media Center hanya ada wartawan	8,33%
2.	Kasus-kasus di Mahkamah Konstitusi segera disampaikan ke awak media	4,17%
3.	Biro humas lebih sering menyampaikan informasi tentang agenda hakim konstitusi di luar gedung Mahkamah Konstitusi yang dapat diliput media	4,17%
4.	Berikan karcis dan gratiskan tempat parkir	4,17%
5.	Percepat unggahan salinan putusan	4,17%
6.	Informasi peliputan jangan diberitahukan mendadak	4,17%
7.	Media lebih diberikan akses untuk mengkonfirmasi suatu berita kepada pejabat atau hakim	4,17%
8.	Area parkir lebih diperluas	4,17%
Total		37,50%

5.4.2.2 Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi

Penilaian layanan *public relation* Mahkamah Konstitusi dapat dilihat dari bagaimana awak media mendapatkan pelayanan dari *public relation* di Mahkamah Konstitusi. Secara umum, layanan *public relation* di Mahkamah Konstitusi sudah baik dengan nilai pelayanan 3,29. Unsur kejelasan informasi persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi dan kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.4.4 Grafik Nilai Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi

5.4.2.3.5 U2.1: Unsur Kemudahan Prosedur/Cara Mendapatkan Informasi Sidang

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang dari *public relation* Mahkamah Konstitusi terkait mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,33**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang dari *public relation* Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.4.16 Nilai Indeks Pelayanan

Kemudahan Prosedur/Cara Mendapatkan Informasi Sidang

No.	Unsur Kemudahan Prosedur	Nilai Indeks Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1.	<i>Press Release</i>	3,30	Baik
2.	Risalah	3,32	Baik
3.	Salinan Putusan	3,36	Baik
Rata-rata		3,33	Baik

Tabel 5.4.17 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Prosedur/Cara Mendapatkan Informasi Sidang *Press Release*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kategori	Persentase
Kurang Puas	13,04%
Puas	73,91%
Sangat Puas	13,04%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.18 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Prosedur/Cara Mendapatkan Informasi Sidang *Press Release*

No	Alasan	Persentase
1.	<i>Press Release</i> lama tidak segera disampaikan	8,70%
2.	<i>Press Release</i> tidak ada di ruang sidang, namun baru diberikan setelah sidang	4,35%
Total		13,04%

Tabel 5.4.19 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Prosedur/Cara Mendapatkan Informasi Sidang Risalah

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	13,04%
Puas	69,57%
Sangat Puas	17,39%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Prosedur/Cara Mendapatkan Informasi Sidang Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,35%
Puas	78,26%
Sangat Puas	17,39%
TOTAL	100,00%



5.4.2.3.6 U2.2: Unsur Kecepatan Penyampaian Hasil Informasi Persidangan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,27**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.4.21 Nilai Indeks Pelayanan
Kecepatan Penyampaian Hasil Informasi Persidangan

Unsur	Unsur Kemudahan Prosedur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1.	<i>Press Release</i>	3,26	Baik
2.	Risalah	3,26	Baik
3.	Salinan Putusan	3,30	Baik
Rata-rata		3,27	Baik

Tabel 5.4.22 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kecepatan Penyampaian Hasil Informasi Persidangan *Press Release*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	13,04%
Puas	82,61%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kecepatan Penyampaian Hasil Informasi Persidangan *Press Release*

No	Alasan	Persentase
1.	Hasil <i>press release</i> setelah sidang terlalu lama	13,04%



Tabel 5.4.24 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kecepatan Penyampaian Hasil Informasi Persidangan Risalah

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	13,04%
Puas	82,61%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.25 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kecepatan Penyampaian Hasil Informasi Persidangan Risalah

No	Alasan	Persentase
1.	Perlu waktu lama untuk memperoleh risalah	13,04%

Tabel 5.4.26 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kecepatan Penyampaian Hasil Informasi Persidangan Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	8,70%
Puas	82,61%
Sangat Puas	8,70%
TOTAL	100,00%

5.4.2.3.7 U2.3: Unsur Kejelasan Informasi Persidangan

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,27**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan informasi persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.



Tabel 5.4.27 Nilai Indeks Pelayanan
Kejelasan Informasi Persidangan

Unsur	Unsur Kemudahan Prosedur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1.	<i>Press Release</i>	3,28	Baik
2.	Risalah	3,26	Baik
3.	Salinan Putusan	3,28	Baik
Rata-rata		3,27	Baik

Tabel 5.4.28 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Informasi Persidangan *Press Release*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	8,70%
Puas	86,96%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.29 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kejelasan Informasi Persidangan *Press Release*

No	Alasan	Persentase
1.	<i>Press Release</i> kurang detail/jelas	6,52%
2.	<i>Press Release</i> terlalu sederhana, dan kurang mewakili inti perkara yang diajukan uji materi	2,17%
Total		8,70%

Tabel 5.4.30 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Informasi Persidangan Risalah

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	13,04%



Kategori	Persentase
Puas	82,61%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.31 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kejelasan Informasi Persidangan Risalah

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak ada sesi konfirmasi dari <i>public relation</i> terkait istilah yang tidak dimengerti awak media	13,04%

Tabel 5.4.32 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Informasi Persidangan Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	8,70%
Puas	86,96%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

5.4.2.3.8 U2.4: Unsur Kesesuaian Informasi Persidangan dengan Hasil Persidangan

Kepuasan responden terhadap kesesuaian informasi persidangan dengan hasil persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,30**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kesesuaian informasi persidangan dengan hasil persidangan.

Tabel 5.4.33 Nilai Pelayanan Kesesuaian Informasi Persidangan dengan Hasil Persidangan

Unsur	Unsur Kemudahan Prosedur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1.	<i>Press Release</i>	3,30	Baik
2.	Risalah	3,30	Baik



Unsur	Unsur Kemudahan Prosedur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
3.	Salinan Putusan	3,30	Baik
Rata-rata		3,30	Baik

Tabel 5.4.34 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Informasi Persidangan dengan Hasil Persidangan *Press Release*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,35%
Puas	91,30%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.35 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Informasi Persidangan dengan Hasil Persidangan Risalah

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,35%
Puas	91,30%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.36 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Informasi Persidangan dengan Hasil Persidangan Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,35%
Puas	91,30%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%



5.4.2.3.9 T2: Lama Waktu Memperoleh Informasi Sidang

Persentase responden dilihat dari lama waktu memperoleh informasi sidang dari *public relation* Mahkamah Konstitusi yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.37 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Lama Waktu Memperoleh Informasi Sidang

Waktu	Persentase (%)
< 1 hari	28,57%
Lainnya : Langsung	21,43%
Lainnya : Sedikit terlambat	7,14%
Lainnya : lama	7,14%
TOTAL	64,29%

5.4.2.3.10 Opini Responden Terhadap Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan *public relation* Mahkamah Konstitusi, maka masukan/opini/pendapat/keluhan responden sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut adalah saran/keluhan dari responden terhadap layanan *public relation* Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.4.38 Opini Responden Terhadap
Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi

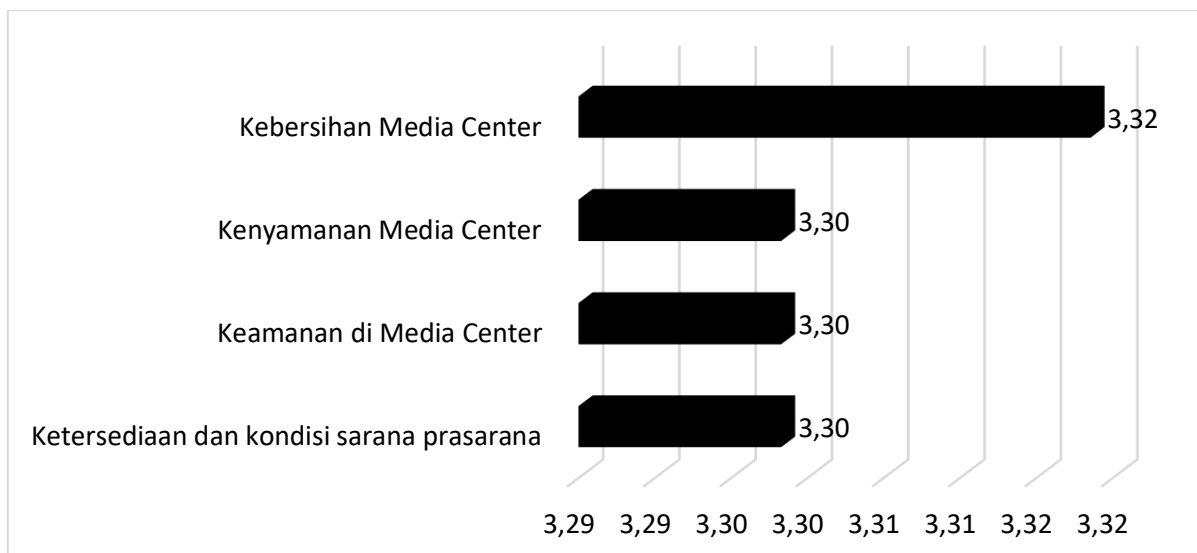
No	Saran Responden	Persentase
1.	<i>Public relation</i> lebih responsif, berinisiatif membuka diri terhadap informasi kelembagaan Mahkamah Konstitusi dan informasi perkara	12,50%
2.	<i>Public relation</i> agar lebih dekat dengan awak media	4,17%
3.	Grup WhatsApp "Pers Mahkamah Konstitusi" lebih diperketat lagi untuk syarat-syarat anggotanya atau identitasnya diperjelas	4,17%
4.	<i>Public relation</i> dapat memetik intisari putusan lebih cepat dan menuangkan pokok-pokok putusan menjadi <i>press release</i>	4,17%



No	Saran Responden	Persentase
5.	Agendakan acara konfirmasi/wawancara setelah persidangan untuk memudahkan wartawan menerjemahkan dan menyampaikan informasi kepada pegawai Mahkamah Konstitusi	4,17%
Total		29,17%

5.4.2.3 Layanan Sarana Prasarana Media Center

Penilaian layanan sarana prasarana media center dapat dilihat dari bagaimana awak media mendapatkan atau menggunakan sarana prasarana di media center. Secara umum, layanan sarana prasarana media center sudah **baik** dengan nilai pelayanan **3,30**. Unsur ketersediaan dan kondisi fasilitas sarana prasarana, keamanan, dan kenyamanan media center memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.4.5 Grafik Nilai Layanan Sarana Prasarana Media Center

5.4.2.3.1 U3.1: Unsur Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Sarana Prasarana

Kepuasan responden terhadap ketersediaan dan kondisi fasilitas sarana prasarana media center mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,30**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden terhadap ketersediaan dan kondisi fasilitas sarana prasarana media center beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.



Tabel 5.4.39 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Sarana Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,35%
Puas	91,30%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.40 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Sarana Prasarana

No	Alasan	Persentase
1.	Beberapa komputer tidak dapat beroperasi	1,09%
2.	AC tidak dapat beroperasi	1,09%
3.	Televisi kadang tidak dapat dihidupkan	0,54%
4.	Ruangan sempit	0,54%
5.	Tempat duduk kurang	0,54%
6.	Wifi tidak tersambung	0,54%
Total		4,35%

5.4.2.3.2 U3.2: Unsur Keamanan

Kepuasan responden terhadap keamanan di media center mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,30**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden terhadap keamanan di media center beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.4.41 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keamanan Media Center

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,35%



Kategori	Persentase
Puas	91,30%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.42 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keamanan Media Center

No	Alasan	Persentase
1.	Beberapa kali pihak yang berperkara masuk ke media center	4,35%

U3.3: Unsur Kebersihan

Kepuasan responden terhadap kebersihan di media center mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden terhadap kebersihan di media center.

Tabel 5.4.43 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kebersihan Media Center

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	95,65%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

5.4.2.3.3 U3.4: Unsur Kenyamanan

Kepuasan responden terhadap kenyamanan di media center mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,30**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden terhadap kenyamanan di media center beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.



Tabel 5.4.44 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kenyamanan Media Center

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,35%
Puas	91,30%
Sangat Puas	4,35%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.4.45 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kenyamanan Media Center

No	Alasan	Persentase
1.	Ruangan sempit	2,17%
2.	AC tidak beroperasi sehingga pengap saat banyak wartawan.	2,17%
Total		4,35%

5.4.2.3.4 T3.1: Perlu atau Tidaknya Sarana di Media Center Untuk Ditambah/Diperbaiki

Jumlah persentase responden yang menyampaikan tingkat kepentingan sarana di media center untuk ditambah atau diperbaiki dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.46 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penambahan/Perbaikan Sarana

Kategori	Persentase
Tidak Perlu	29,17%
Perlu	20,83%
TOTAL	50,00%

5.4.2.3.5 T3.2: Sarana yang Perlu Ditambah/Diperbaiki di Media Center

Jumlah persentase responden yang menyampaikan sarana yang perlu ditambah atau diperbaiki di media center dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.4.47 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Sarana yang Perlu Diperbaiki/Ditambah

No	Sarana	Persentase
1.	Wifi yang kencang dan perbanyak <i>stop contact</i>	10,94%
2.	Komputer dan printer yang dapat beroperasi dengan baik	7,29%
3.	Parkir	3,65%
4.	Ruangan kurang luas	3,65%
5.	Fasilitas minuman dan monitor ditambahkan agar wartawan tidak berdesakan	3,65%
TOTAL		29,17%

5.4.2.3.6 Opini Responden Terhadap Layanan Sarana Prasarana Media Center

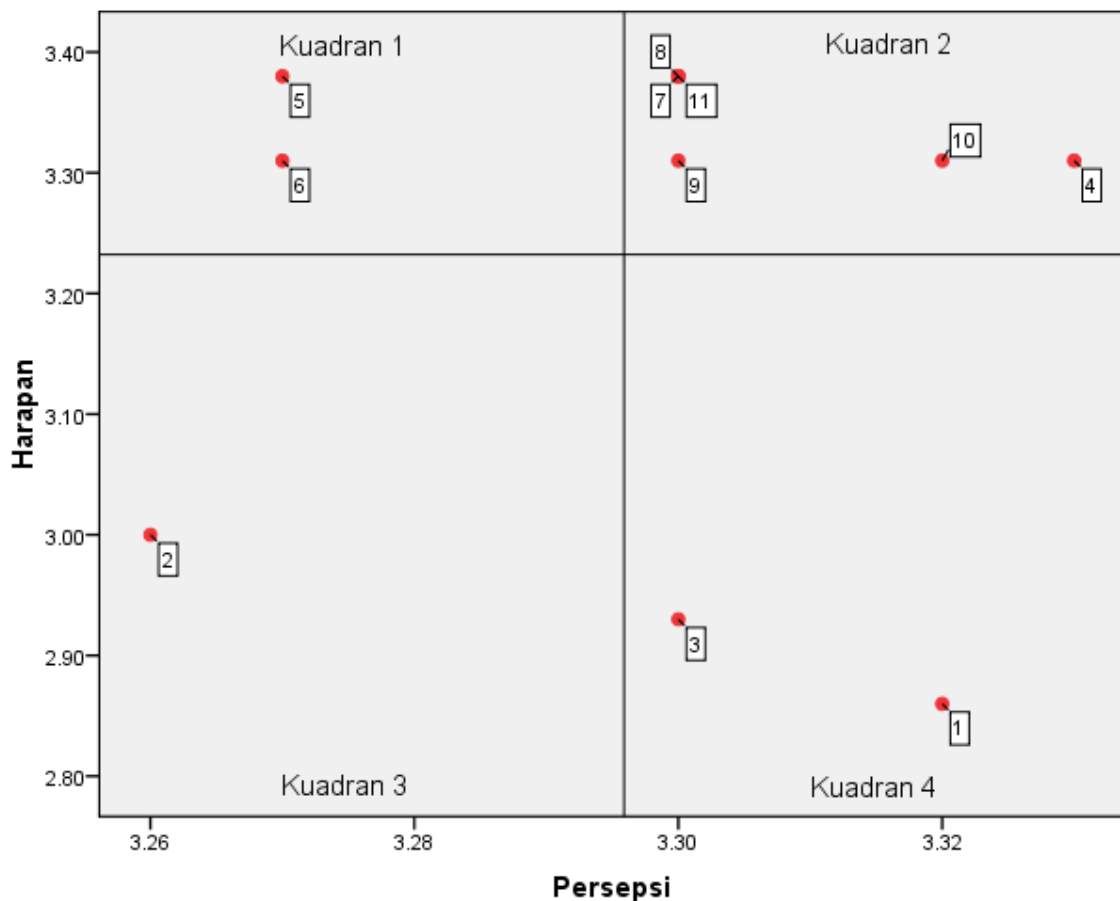
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan sarana prasarana media center, maka masukan/opini/pendapat/keluhan responden sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut adalah saran/keluhan dari responden terhadap layanan sarana prasarana media center.

Tabel 5.4.48 Opini Responden Terhadap Layanan Sarana Prasarana Media Center

No	Saran Responden	Persentase
1.	Perluas ruang media center	8,33%
2.	Kursi perlu ditambah	4,17%
3.	Optimalkan televisi	4,17%
4.	AC sebaiknya dihidupkan	4,17%
5.	Wifi dinyalakan	4,17%
6.	Kelengkapan komputer perlu ditambah	4,17%
7.	Renovasi ruang Media Center agar lebih modern	4,17%
Total		33,33%

5.4.3 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 Mahkamah Konstitusi dan persepsi/pendapat pegawai Mahkamah Konstitusi atas keadaan suatu unsur pelayanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pegawai Mahkamah Konstitusi 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 5.4.6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Awak Media

Tabel 5.4.49 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I	U5: 2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan U6: 2.3 Kejelasan informasi persidangan



Kuadran	Variabel
(Prioritas Utama Untuk ditangani)	
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4: 2.1 Kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang U7: 2.4 Kesesuaian informasi persidangan U8: 3.1 Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana U9: 3.2 Keamanan di Media Center U10: 3.3 Kebersihan Media Center U11: 3.4 Kenyamanan Media Center
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2: Kemudahan prosedur/cara meliput berita
Kuadran IV (Berlebihan)	U1: Persyaratan meliput berita U3: Keamanan awak media

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pegawai Mahkamah Konstitusi pada Layanan Awak Media. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Harapan pegawai Mahkamah Konstitusi yang tinggi terhadap beberapa unsur berpotensi membuat unsur-unsur tersebut masuk ke dalam kuadran I, namun demikian tidak berarti semua unsur tersebut merupakan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Unsur yang telah mendapatkan nilai tinggi pada kuadran I, dapat juga dipahami sebagai unsur yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai Mahkamah Konstitusi.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pegawai Mahkamah Konstitusi di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 2 unsur yang termasuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.50 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U5: 2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan	<ul style="list-style-type: none">• Risalah, <i>press release</i>, salinan putusan perlu waktu lama untuk bisa diperoleh.• Informasi peliputan diberitahukan mendadak.



Unsur	Faktor Penyebab
U6: 2.3 Kejelasan informasi persidangan	<ul style="list-style-type: none">• <i>Press release</i> terlalu sederhana (kurang detail/jelas) dan kurang mewakili inti perkara yang diajukan uji materi.• Tidak ada sesi konfirmasi dari <i>public relation</i> terkait istilah yang tidak dimengerti awak media.

5.4.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Awak Media, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.4.51 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,30
2.	Nilai IKM konversi	82,39
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U2.1: Kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang
5.	Unsur Terendah	U1.2: Kemudahan prosedur/cara meliput berita
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan U2.3 Kejelasan informasi persidangan



5.5.1 Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 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 layanan 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.

5.5.1.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan dapat dilihat pada **Tabel 5.5.1.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.5.1.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	51,08%
Umur	26-35 Tahun	44,60%
Pendidikan Terakhir	S-2	45,32%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	46,04%
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	19,42%
	Biro Umum	19,42%

5.5.1.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,34** atau konversi IKM sebesar **83,38**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

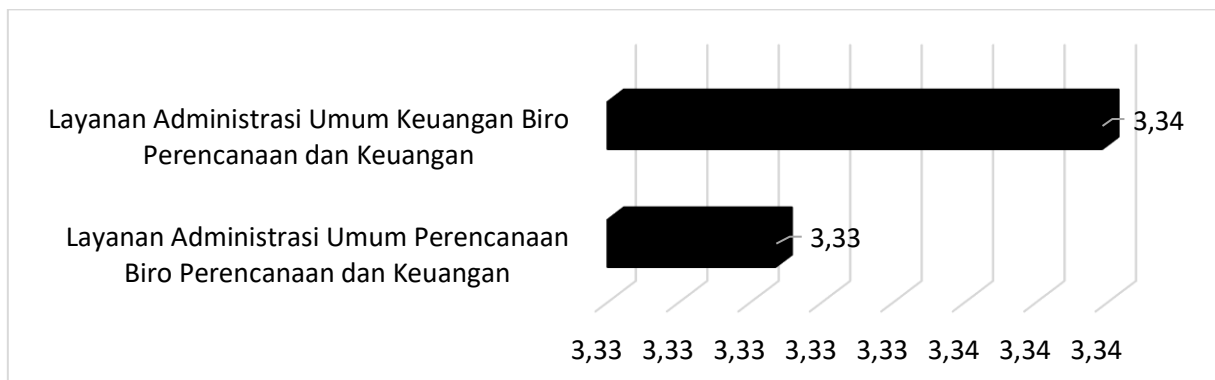


Tabel 5.5.1.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
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 layanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pegawai, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor layanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur layanan dipahami oleh pegawai, kecepatan layanan dan biaya yang terjangkau oleh pegawai. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

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

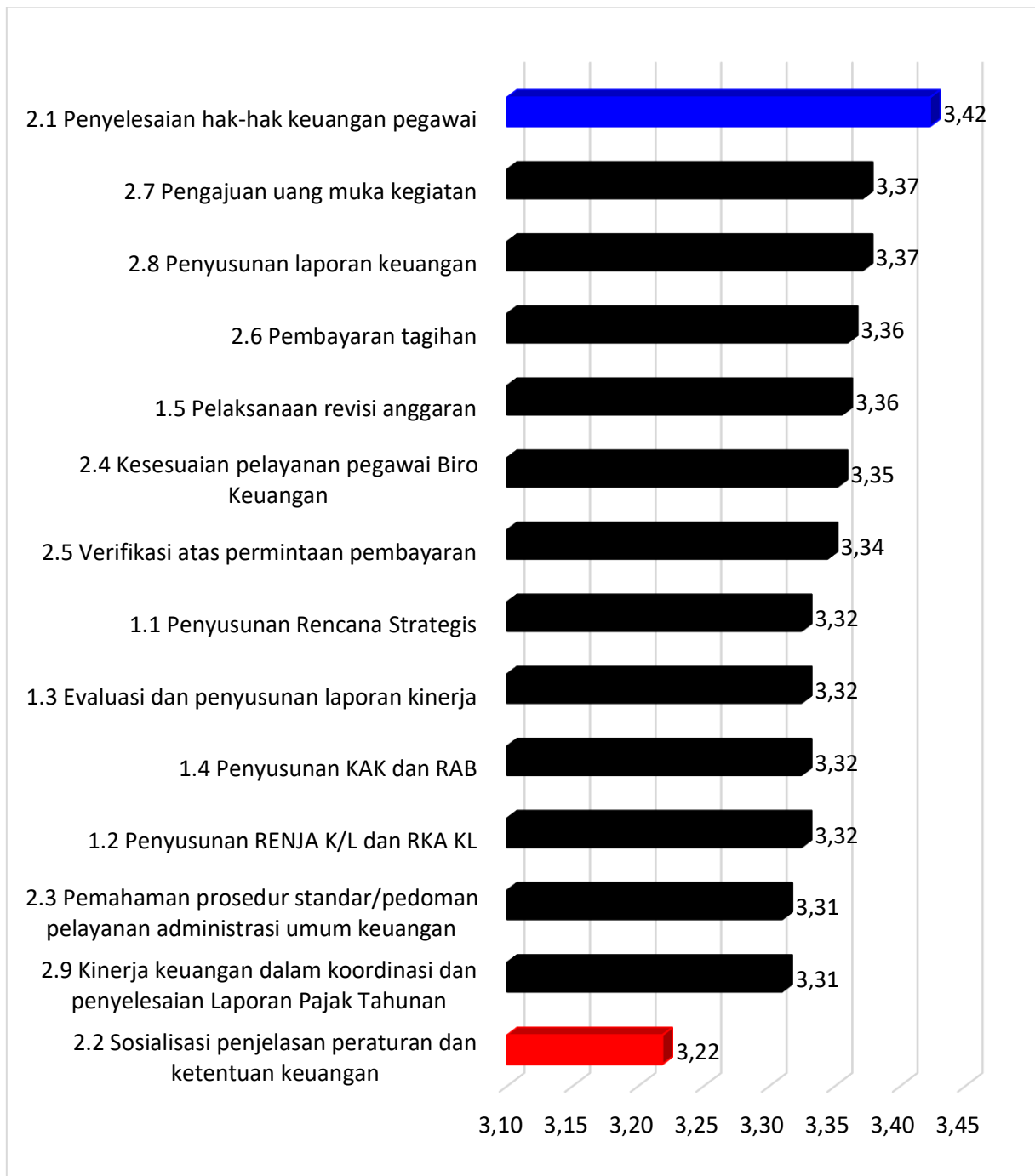


Gambar 5.5.1.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan



Tabel 5.5.1.3 Nilai Layanan Unsur Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Unsur	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
I.	Layanan Administrasi Umum Perencanaan Biro Perencanaan dan Keuangan		
1	1.1 Penyusunan Rencana Strategis	3,32	Baik
2	1.2 Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL	3,32	Baik
3	1.3 Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja	3,32	Baik
4	1.4 Penyusunan KAK dan RAB	3,32	Baik
5	1.5 Pelaksanaan revisi anggaran	3,36	Baik
Indeks Kepuasan		3,33	Baik
Nilai Konversi		83,27	Baik
II.	Layanan Administrasi Umum Keuangan Biro Perencanaan dan Keuangan		
6	2.1 Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai	3,42	Baik
7	2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	3,22	Baik
8	2.3 Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan	3,31	Baik
9	2.4 Kesesuaian pelayanan pegawai	3,35	Baik
10	2.5 Verifikasi atas permintaan pembayaran	3,34	Baik
11	2.6 Pembayaran tagihan	3,36	Baik
12	2.7 Pengajuan uang muka kegiatan	3,37	Baik
13	2.8 Penyusunan laporan keuangan	3,37	Baik
14	2.9 Koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan	3,31	Baik
Indeks Kepuasan		3,34	Baik
Nilai Konversi		83,50	Baik
Rata-rata		3,34	Baik
Nilai Konversi		83,38	Baik



Gambar 5.5.1.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari dua aspek layanan dapat 14 unsur layanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni 2.1 Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai. Unsur dengan nilai terendah yakni 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

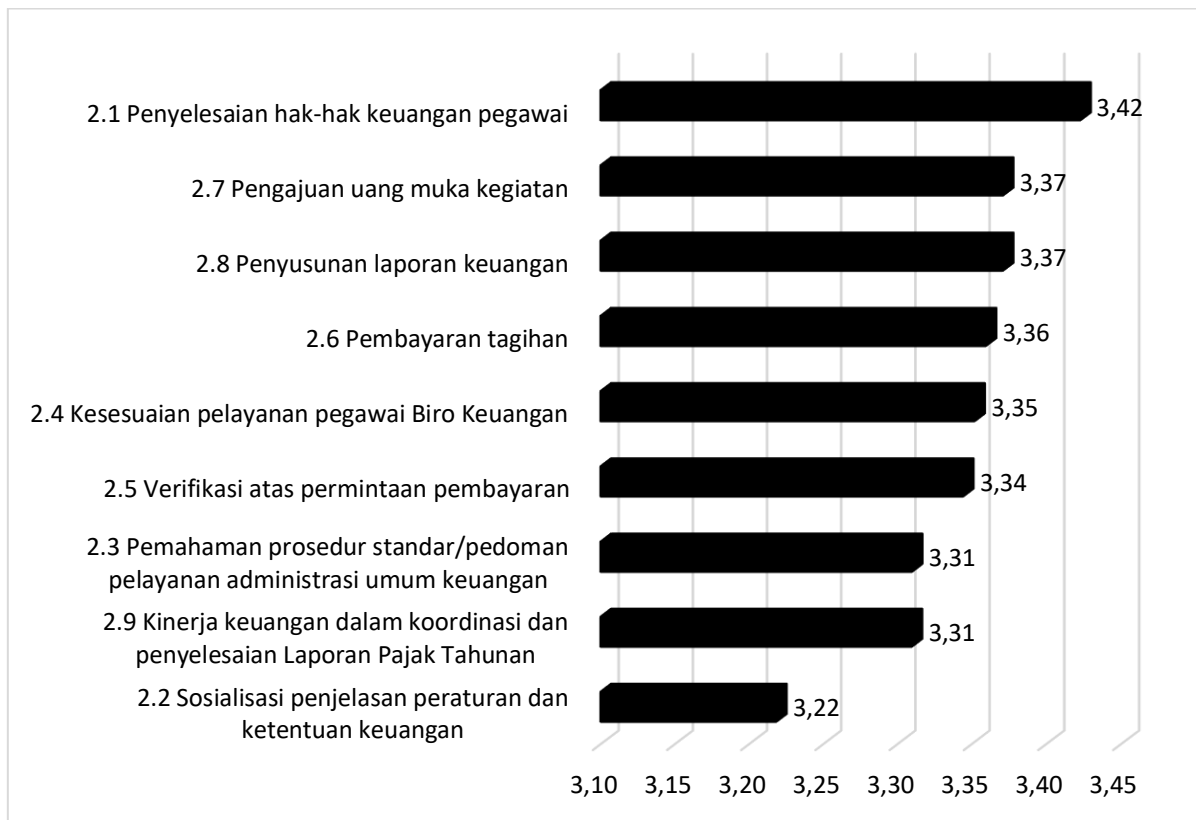


5.5.1.2.1 Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Penilaian Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan dapat dilihat dari bagaimana pegawai menerima Layanan Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan. Secara umum, Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan sudah **Baik** dengan nilai layanan **3,34**.



Gambar 5.5.1.3 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Perencanaan
Biro Perencanaan dan Keuangan



Gambar 5.5.1.4 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Perencanaan
Biro Perencanaan dan Keuangan



5.5.1.2.1.1 U1.1: Unsur Penyusunan Rencana Strategis

Kepuasan responden terhadap layanan penyusunan rencana strategis di Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap penyusunan rencana strategis beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.1.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penyusunan Rencana Strategis

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,72%
Kurang Puas	4,32%
Puas	82,73%
Sangat Puas	12,23%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.1.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penyusunan Rencana Strategis

No	Alasan	Persentase
1.	Penyusunan Rencana Strategis belum optimal melibatkan seluruh <i>stake holder</i> internal Mahkamah Konstitusi	1,26%
2.	Rencana strategis dapat dibuat lebih operasional	1,26%
3.	Rencana dan realisasi seringkali berbeda	1,26%
4.	Revisi kedua belum terselesaikan	1,26%
TOTAL		5,04%

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

Kepuasan responden terhadap layanan penyusunan program kerja dan anggaran (RENJA K/L dan KL) di Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap penyusunan RENJA K/L dan RKA KL beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.5.1.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,72%
Kurang Puas	0,72%
Puas	89,93%
Sangat Puas	8,63%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.1.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL

No	Alasan	Persentase
1.	Penyusunan Renja K/L belum optimal melibatkan seluruh <i>stake holder</i> internal Mahkamah Konstitusi	1,44%

5.5.1.2.1.3 U1.3: Unsur Evaluasi dan Penyusunan Laporan Kinerja

Kepuasan responden terhadap layanan evaluasi dan penyusunan laporan kinerja di Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap evaluasi dan penyusunan laporan kinerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.1.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Evaluasi dan Penyusunan Laporan Kinerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,72%
Kurang Puas	2,88%
Puas	85,61%
Sangat Puas	10,79%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.1.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Evaluasi dan Penyusunan Laporan Kinerja

No	Alasan	Persentase
1.	Penyusunan laporan kinerja masih bersifat <i>template</i>	3,60%

5.5.1.2.1.4 U1.4: Unsur Penyusunan KAK dan RAB

Kepuasan responden terhadap layanan penyusunan KAK dan RAB di Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap penyusunan KAK dan RAB beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.1.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penyusunan KAK dan RAB

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,72%
Kurang Puas	2,16%
Puas	87,05%
Sangat Puas	10,07%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.1.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penyusunan KAK dan RAB

No	Alasan	Persentase
1.	Penyusunan KAK dan RAB belum didasari substansi yang jelas	2,88%

5.5.1.2.1.5 U1.5: Unsur Pelaksanaan Revisi Anggaran

Kepuasan responden terhadap layanan pelaksanaan revisi anggaran di Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pelaksanaan revisi anggaran beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.5.1.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelaksanaan Revisi Anggaran

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,60%
Puas	80,58%
Sangat Puas	15,83%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.1. 13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelaksanaan Revisi Anggaran

No	Alasan	Persentase
1.	Revisi anggaran membutuhkan waktu yang lama	3,60%

5.5.1.2.1.6 U2.1: Unsur Penyelesaian Hak-hak Keuangan Pegawai

Kepuasan responden terhadap layanan penyelesaian hak-hak keuangan (pembayaran gaji, informasi gaji, tunjangan kinerja) dan perpajakan (PPH 21) pegawai di Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,42**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap penyelesaian hak-hak keuangan pegawai beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.1.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penyelesaian Hak-Hak Keuangan Pegawai

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,88%
Puas	67,63%
Sangat Puas	29,50%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.1.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penyelesaian Hak-Hak Keuangan Pegawai

No	Alasan	Persentase
1.	Keterbatasan pegawai untuk menerima informasi gaji karena slip gaji tidak diberikan secara rutin	2,30%
2.	Kenaikan tunjangan tidak diinformasikan ke pegawai yang bersangkutan	0,58%
TOTAL		2,88%

5.5.1.2.1.7 U2.2: Unsur Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan

Kepuasan responden terhadap layanan sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,22**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.1.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,88%
Kurang Puas	15,11%
Puas	74,82%
Sangat Puas	7,19%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.1.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan

No	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	11,64%
2.	Belum ada penjelasan terkait peraturan hak keuangan pegawai	2,12%
3.	Ketentuan dan peraturan yang baru tidak tersosialisasi ke seluruh pegawai	2,12%
4.	Metode sosialisasi kurang bervariasi dan intens	1,06%



No	Alasan	Persentase
5.	Peraturan dan ketentuan keuangan tidak transparan	1,06%
TOTAL		17,99%

5.5.1.2.1.8 U2.3: Unsur Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan

Kepuasan responden terhadap layanan pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan kepada seluruh pegawai di unit kerja mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,31**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap layanan pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.1.18 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,92%
Puas	87,70%
Sangat Puas	7,38%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.1.19 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan

No	Alasan	Persentase
1.	Prosedur standar pelayanan tidak tersosialisasi dengan baik	3,44%
2.	Tidak memahami prosedur standar pelayanan administrasi umum keuangan	1,48%
Total		4,92%



5.5.1.2.1.9 U2.4: Unsur Kesesuaian Pelayanan Pegawai

Kepuasan responden terhadap kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan dengan prosedur yang berlaku mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,35**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian pelayanan pegawai.

Tabel 5.5.1.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian Pelayanan Pegawai

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,64%
Puas	85,25%
Sangat Puas	13,11%
TOTAL	100,00%

5.5.1.2.1.10 U2.5: Unsur Verifikasi Atas Permintaan Pembayaran

Kepuasan responden terhadap layanan verifikasi atas permintaan pembayaran di Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap verifikasi atas permintaan pembayaran beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.1.21 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Verifikasi Atas Permintaan Pembayaran

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,64%
Puas	86,89%
Sangat Puas	11,48%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.1.22 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Verifikasi Atas Permintaan Pembayaran

No	Alasan	Persentase
1.	Waktu verifikasi lama	0,82%
2.	Kurang ada standar dalam beberapa fakta verifikasi seperti dalam hal tagihan yang berbeda dengan perlakuan perpajakannya	0,82%
TOTAL		1,64%

5.5.1.2.1.11 U2.6: Unsur Pembayaran Tagihan

Kepuasan responden terhadap layanan pembayaran tagihan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pembayaran tagihan.

Tabel 5.5.1.23 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pembayaran Tagihan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,82%
Puas	85,25%
Sangat Puas	13,93%
TOTAL	100,00%

5.5.1.2.1.12 U2.7: Unsur Pengajuan Uang Muka Kegiatan

Kepuasan responden terhadap layanan pengajuan uang muka kegiatan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan kepada seluruh pegawai di unit kerja mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,37**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pengajuan uang muka kegiatan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.5.1.24 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pengajuan Uang Muka Kegiatan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,46%
Puas	79,51%
Sangat Puas	18,03%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.1.25 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pengajuan Uang Muka Kegiatan

No	Alasan	Persentase
1.	Penyediaan uang muka kegiatan didapatkan pada waktu yang mendekati selesainya kegiatan	1,23%
2.	Tidak mendapatkan uang muka kegiatan karena stok uang muka habis	1,23%
TOTAL		2,46%

5.5.1.2.1.13 U2.8: Unsur Penyusunan Laporan Keuangan

Kepuasan responden terhadap layanan penyusunan laporan keuangan Biro Keuangan dengan prosedur yang berlaku mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,37**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap penyusunan laporan keuangan.

Tabel 5.5.1.26 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penyusunan Laporan Keuangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	84,43%
Sangat Puas	15,57%
TOTAL	100,00%



5.5.1.2.1.14 U2.9: Unsur Koordinasi dan Penyelesaian Laporan Pajak Tahunan

Kepuasan responden terhadap kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,31**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap koordinasi dan penyelesaian laporan pajak tahunan.

Tabel 5.5.1.27 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Koordinasi dan Penyelesaian Laporan Pajak Tahunan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,16%
Kurang Puas	1,44%
Puas	85,61%
Sangat Puas	10,79%
TOTAL	100,00%

5.5.1.2.1.15 T2.1: Pengelola Keuangan (PPK/Staff PPK) atau Seksi Keuangan Kegiatan

Jumlah persentase responden yang pernah menjadi Pengelola Keuangan (PPK/Staff PPK) atau Seksi Keuangan Kegiatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.1.28 Persentase Responden yang Pernah Menjadi
Pengelola Keuangan (PPK/Staff PPK) atau Seksi Keuangan Kegiatan

Kategori	Persentase
Tidak	75,00%
Ya	25,00%
TOTAL	100,00%

5.5.1.2.1.16 T2.2: Pajak Tahunan

Jumlah persentase responden yang telah melaporkan pajak tahunan dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.5.1.29 Persentase Responden yang Telah
Melaporkan Pajak Tahunan

Kategori	Persentase
Sudah	84,85%
Belum	15,15%
TOTAL	100,00%

5.5.1.2.1.17 Opini Responden

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

Tabel 5.5.1.30 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

No.	Saran	Persentase
Layanan Administrasi Umum Perencanaan Biro Perencanaan dan Keuangan		
1.	Kinerja dan layanan lebih ditingkatkan	6,47%
2.	Koordinasi dengan unit lain lebih ditingkatkan untuk memahami kebutuhan unit lain	4,32%
3.	Permintaan data dari Biro Perencanaan Keuangan ke unit kerja lain agar tenggat waktunya tidak terlalu singkat sehingga dapat disiapkan dengan baik	1,44%
4.	Pelayanan revisi anggaran sebaiknya jangan terpusat pada satu orang	1,44%
5.	Tingkatkan monitoring dan evaluasi kinerja unit kerja	0,72%
6.	Biro Perencanaan dan Keuangan dapat membuat analisa dari apa yang menjadi pekerjaan dari unit lain	0,72%



No.	Saran	Persentase
7.	Dibuatkan aplikasi penyusunan TOR dan RAB sehingga ada panduan dan keseragaman dalam penyusunan TOR dan RAB	0,72%
8.	<i>Form</i> evaluasi dibuat sederhana namun komunikatif	0,72%
9.	Kerjasama tim lebih ditingkatkan	0,72%
10.	Slip gaji dikirimkan setiap bulan	0,72%
11.	Waktu penyelesaian revisi renstra dan laporan lainnya lebih diperhitungkan tenggat waktunya	0,72%
12.	Lebih disosialisasikan ke pegawai terkait capaian atau perkembangan perencanaan yang terjadi	0,72%
13.	Konsep renja, laporan, dan evaluasi oleh unit kerja sebaiknya didampingi, direview dan diperbaiki oleh bagian perencanaan agar lebih optimal	0,72%
14.	Penyusunan program dan anggaran harus sesuai dengan kebutuhan organisasi/lembaga agar tidak terjadi revisi	0,72%
15.	Perencanaan kegiatan dilakukan secara tepat agar kegiatan terlaksana sesuai kebutuhan	0,72%
16.	Penambahan SDM untuk mengantisipasi perubahan perencanaan dan anggaran di Mahkamah Konstitusi	0,72%
17.	Perlu langkah pembaruan dalam layanan administrasi umum perencanaan	0,72%
18.	Mengevaluasi hasil kinerja untuk peningkatan layanan	0,72%
19.	Agar lebih bijak dalam merencanakan keuangan	0,72%
20.	Ditingkatkan perencanaan kegiatan agar tidak menumpuk di akhir tahun	0,72%
21.	Penayangan paket pengadaan lebih awal	0,72%
22.	Akses informasi agar lebih mudah diakses oleh <i>stake holder</i> lain	0,72%
TOTAL		26,62%
Layanan Administrasi Umum Keuangan Biro Perencanaan dan Keuangan		
1.	Tingkatkan sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	5,04%
2.	Slip gaji disampaikan secara rutin atau melalui aplikasi <i>e-payslip/email</i>	3,60%
3.	Perlu sosialisasi atas pedoman pelayanan administrasi umum keuangan	2,16%
4.	Verifikasi pelayanan tagihan lebih hati-hati dan diperhatikan	1,44%
5.	Perlu ditingkatkan koordinasi dengan unit kerja lain	1,44%
6.	Diadakan sosialisasi terkait hak-hak keuangan pegawai	1,44%



No.	Saran	Persentase
7.	Perlu dibuatkan layanan informasi bagi penyedia apakah tagihannya sudah dibayar atau belum	0,72%
8.	Koordinasi untuk percepatan pelayanan lebih ditingkatkan	0,72%
9.	Agar dibuatkan sistem yang berisi daftar nama yang sudah menyelesaikan LPJ uang muka kegiatan	0,72%
10.	Lebih sering melakukan evaluasi kinerja	0,72%
11.	Perlu ditambah SDM dan ruang penyimpanan arsip yang lebih luas	0,72%
12.	Perlu diadakan diklat bagi tenaga kerja di bagian keuangan	0,72%
13.	Peningkatan monitoring uang muka kegiatan	0,72%
14.	Lebih dieksplorasi aturan-aturan bidang keuangan terbaru dengan mengundang pakar	0,72%
15.	Perlu dilakukan evaluasi dan sosialisasi terkait SOP penyelesaian uang muka kegiatan	0,72%
16.	Bagian keuangan agar dapat menerapkan aturan pertanggungjawaban atas bukti pembelian berupa struk pembelian ataupun pembelian yang dilaksanakan melalui <i>online</i>	0,72%
TOTAL		22,30%

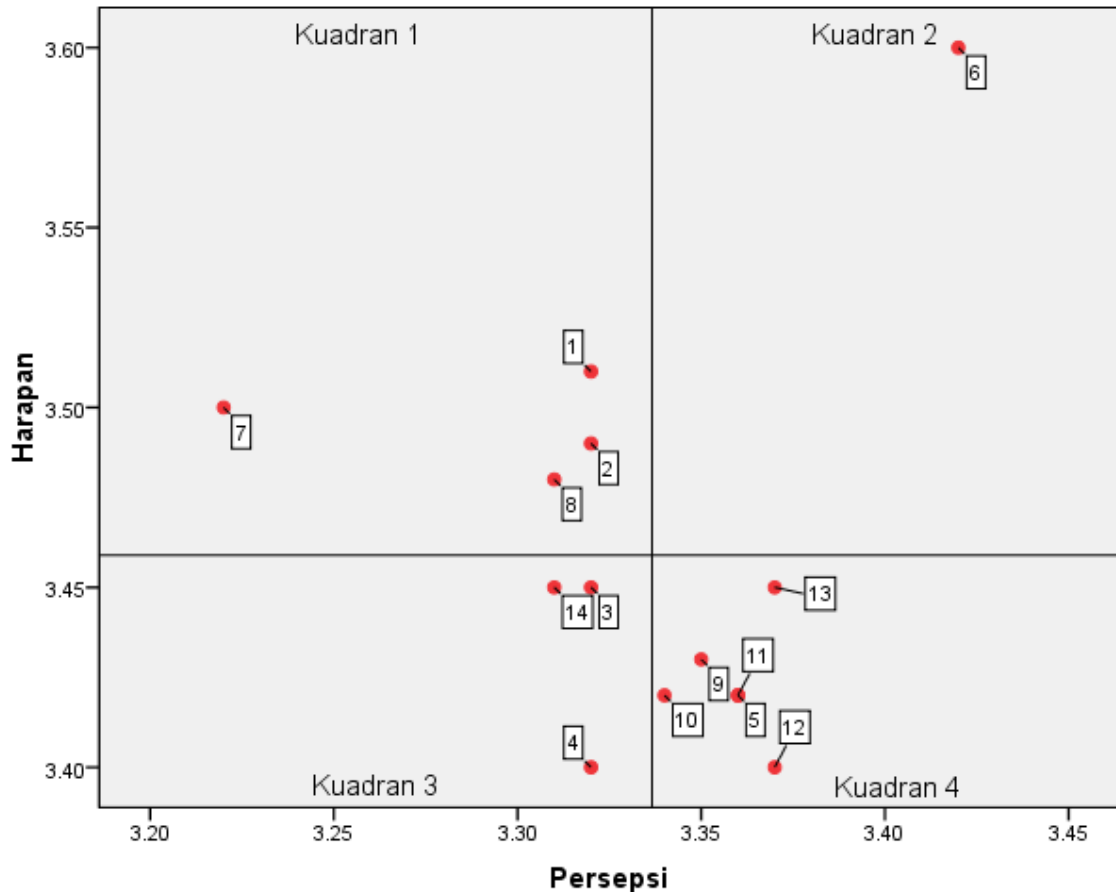
5.5.1.2.2 Layanan Administrasi Umum Perencanaan

Penilaian Layanan Administrasi Umum Perencanaan dapat dilihat dari bagaimana pegawai menerima Layanan Administrasi Umum Perencanaan Biro Perencanaan dan Keuangan. Secara umum, Layanan Administrasi Umum Perencanaan sudah baik dengan nilai layanan **3,33**. Unsur penyusunan RENJA K/L dan RKA KL memiliki nilai terendah dibandingkan yang lainnya, sedangkan unsur pelaksanaan revisi anggaran memiliki nilai tertinggi dibandingkan yang lainnya. Layanan Administrasi Umum Perencanaan Biro Perencanaan dan Keuangan telah dibahas secara rinci pada sub bab **5.5.1**.

5.5.1.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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

unsur layanan 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 5.5.1 5 Matriks Persepsi dan Harapan
Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Tabel 5.5.1. 31 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U1: 1.1 Penyusunan Rencana Strategis U2: 1.2 Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL U7: 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan U8: 2.3 Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan



Kuadran	Variabel
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U6: 2.1 Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U3: 1.3 Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja U4: 1.4 Penyusunan KAK dan RAB U14: 2.9 Kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan
Kuadran IV (Berlebihan)	U5: 1.5 Pelaksanaan revisi anggaran U9: 2.4 Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan U10: 2.5 Verifikasi atas permintaan pembayaran U11: 2.6 Pembayaran tagihan U12: 2.7 Pengajuan uang muka kegiatan U13: 2.8 Penyusunan laporan keuangan

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Harapan pelanggan yang tinggi terhadap beberapa unsur berpotensi membuat unsur-unsur tersebut masuk ke dalam kuadran I, namun demikian tidak berarti semua unsur tersebut merupakan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Unsur yang telah mendapatkan nilai tinggi pada kuadran I, dapat juga dipahami sebagai unsur yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 4 unsur yang termasuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.1. 32 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U1: 1.1 Penyusunan Rencana Strategis	<ul style="list-style-type: none">• Penyusunan Rencana Strategis belum optimal melibatkan seluruh <i>stake holder</i> internal Mahkamah Konstitusi• Rencana strategis masih dapat dibuat lebih operasional• Rencana dan realisasi seringkali berbeda• Revisi kedua belum terselesaikan



Unsur	Faktor Penyebab
U2: 1.2 Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL	<ul style="list-style-type: none">• Penyusunan Renja K/L belum optimal melibatkan seluruh <i>stake holder</i> internal Mahkamah Konstitusi
U7: 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	<ul style="list-style-type: none">• Belum ada penjelasan terkait peraturan hak keuangan pegawai• Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan masih kurang• Metode sosialisasi kurang bervariasi dan intens• Ketentuan dan peraturan yang baru tidak tersosialisasi ke seluruh pegawai
U8: 2.3 Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan	<ul style="list-style-type: none">• Prosedur standar pelayanan tidak tersosialisasi dengan baik• Tidak memahami prosedur standar pelayanan administrasi umum keuangan

5.5.6.3 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.1. 33 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,34
2.	Nilai IKM konversi	83,38
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	2.1 Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai
5.	Unsur Terendah	2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U1: 1.1 Penyusunan Rencana Strategis U2: 1.2 Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL U7: 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan



No.	Kesimpulan	Keterangan
		U8: 2.3 Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan



5.5.2 Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 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 layanan 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.

5.5.2.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi dapat dilihat pada **Tabel 5.5.2.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.5.2.1 Persentase Karakteristik Responden

Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	50,39%
Umur	26 - 35 Tahun	44,19%
Pendidikan Terakhir	S-2	48,06%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	46,51%
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	19,38%

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

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,27** atau konversi IKM sebesar **81,84**. Berikut adalah tabel nilai



persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.5.2.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

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

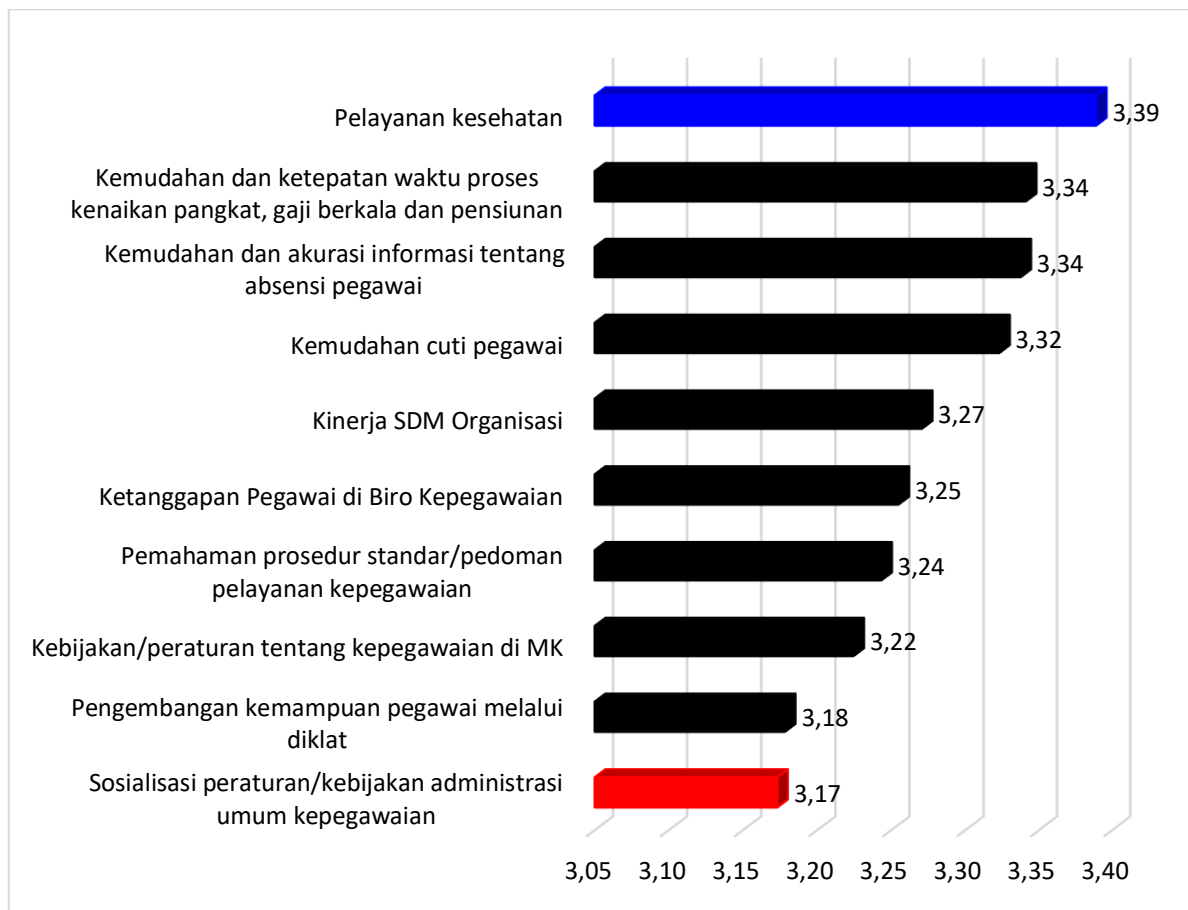
Berikut merupakan tabel nilai indeks unsur pada Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi.

Tabel 5.5.2.3 Nilai Unsur Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Unsur	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
1	Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian	3,17	Baik
2	Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian	3,24	Baik
3	Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai	3,34	Baik
4	Kemudahan cuti pegawai	3,32	Baik



Unsur	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
5	Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan	3,34	Baik
6	Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat	3,18	Baik
7	Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di Mahkamah Konstitusi	3,22	Baik
8	Ketanggapan Pegawai	3,25	Baik
9	Pelayanan kesehatan	3,39	Baik
10	Kinerja SDM Organisasi	3,27	Baik
Rata-rata		3,27	Baik
Nilai Konversi		81,84	Baik



Gambar 5.5.2.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum
Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi



Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 10 unsur layanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni pelayanan kesehatan. Unsur dengan nilai terendah yakni sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

5.5.2.2.1 U1: Sosialisasi Peraturan/Kebijakan Administrasi Umum Kepegawaian

Kepuasan responden terhadap layanan sosialisasi penjelasan mengenai peraturan/kebijakan baru tentang administrasi umum kepegawaian oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,17**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.2.4 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Sosialisasi Peraturan/Kebijakan Administrasi Umum Kepegawaian

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,33%
Kurang Puas	24,03%
Puas	68,99%
Sangat Puas	4,65%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas

Terhadap Sosialisasi Peraturan/Kebijakan Administrasi Umum Kepegawaian

No	Alasan	Persentase
1.	Banyak kebijakan yang tidak disosialisasikan tetapi sudah diterapkan (pemotongan absensi, pemberian HD)	15,26%
2.	Belum ada sosialisasi penjelasan mengenai peraturan/kebijakan baru	8,32%
3.	Sosialisasi penjelasan mengenai peraturan/kebijakan baru kurang komunikatif dan informatif	2,77%
TOTAL		26,36%



5.5.2.2.2 U2: Unsur Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan Kepegawaian

Kepuasan responden terhadap pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian di Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,24**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.2.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan Kepegawaian

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,78%
Kurang Puas	16,28%
Puas	75,97%
Sangat Puas	6,98%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan Kepegawaian

No	Alasan	Persentase
1.	Kurang dipahami karena sering terjadi perubahan dan tidak tersosialisasikan kepada seluruh pegawai	4,26%
2.	Belum ada pedoman untuk karyawan baru	2,84%
3.	Prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian tidak transparan	2,84%
4.	Aturan yang dipedomani oleh Kepegawaian sudah tidak <i>update</i> , contohnya aturan pemberlakuan cuti melahirkan	1,42%
5.	Banyak hal yang tidak sinkron antara aturan dan penerapannya	1,42%
6.	Belum dibuat standar pelayanan, misalnya berapa hari yang dibutuhkan untuk proses pengajuan diklat hingga disetujui, dan lain-lain	1,42%
7.	Pegawai tidak paham tentang standar dan pedoman pelayanan kepegawaian	1,42%
8.	Pembagian tugas di kepegawaian kurang jelas	1,42%
TOTAL		17,05%



5.5.2.2.3 U3: Unsur Kemudahan dan Akurasi Informasi Tentang Absensi Pegawai

Kepuasan responden terhadap kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.2.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan dan Akurasi Informasi Tentang Absensi Pegawai

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,78%
Kurang Puas	4,65%
Puas	79,07%
Sangat Puas	15,50%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan dan Akurasi Informasi Tentang Absensi Pegawai

No	Alasan	Persentase
1.	Beberapa kali informasi absensi pegawai tidak akurat	2,71%
2.	Kurang komunikatif dan informatif	1,36%
3.	Pengaduan berkaitan dengan absen pada mesin absensi tidak langsung direspon	1,36%
TOTAL		5,43%

5.5.2.2.4 U4: Unsur Kemudahan Cuti Pegawai

Kepuasan responden terhadap kemudahan cuti (cuti tahunan, cuti besar, cuti alasan penting, cuti bersalin, cuti sakit dan cuti di luar tanggungan negara) oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan cuti pegawai beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.5.2.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Cuti Pegawai

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,78%
Kurang Puas	4,65%
Puas	82,17%
Sangat Puas	12,40%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Cuti Pegawai

No	Alasan	Persentase
1.	Peraturan tentang cuti alasan penting kurang jelas	2,71%
2.	Dasar hukum terkait dengan cuti tahunan yang dapat ditangguhkan ke tahun 2019 belum disertai dengan informasi yang jelas	1,36%
3.	Perubahan aturan cuti yang mendadak dan kurangnya informasi dan komunikasi	1,36%
TOTAL		5,43%

5.5.2.2.5 U5: 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 oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.2.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan dan Ketepatan Waktu Proses Kenaikan Pangkat, Gaji Berkala dan Pensiunan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,78%



Kategori	Persentase
Kurang Puas	3,88%
Puas	79,84%
Sangat Puas	15,50%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemudahan dan Ketepatan Waktu Proses Kenaikan Pangkat, Gaji Berkala dan Pensiunan

No	Alasan	Persentase
1.	Proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiun belum tepat waktu.	3,10%
2.	Adanya keterlambatan dalam penyampaian SK kenaikan pangkat ataupun KGB ke bagian keuangan.	1,55%
TOTAL		4,65%

5.5.2.2.6 U6: Unsur Pengembangan Kemampuan Pegawai Melalui Diklat

Kepuasan responden terhadap kemudahan dan akurasi informasi tentang pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat (frekuensi dan materi diklat) oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,18**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.2.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengembangan Kemampuan Pegawai Melalui Diklat

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,78%
Kurang Puas	28,68%
Puas	65,12%
Sangat Puas	5,43%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.2.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pengembangan Kemampuan Pegawai Melalui Diklat

No	Alasan	Persentase
1.	Diklat yang diadakan kurang tepat sasaran	10,52%
2.	Tidak ada diklat yang ditawarkan	2,10%
3.	Pelaksanaan diklat terlalu dekat dengan jadwal kegiatan lain sehingga frekuensinya terlalu padat	2,10%
4.	Materi diklat banyak yang berulang	2,10%
5.	Diklat yang diselenggarakan hanya fokus pada penanganan perkara, tidak sesuai formasi jabatan	2,10%
6.	Kurang memenuhi standar kuantitas yang dibutuhkan	2,10%
7.	Keikutsertaan pegawai dalam mengikuti diklat belum merata	2,10%
8.	Tidak dapat diaplikasikan	1,05%
9.	Tidak adanya kurikulum	1,05%
10.	Tidak ada kejelasan dalam pengembangan pegawai	1,05%
11.	Diklat terkait kompetensi atau keterampilan teknis masih kurang	1,05%
12.	Hanya mendapat diklat fungsional, sedangkan diklat untuk substansi dan penunjang pengawasan tidak ada	1,05%
13.	Pengelolaan diklat pegawai belum optimal	1,05%
TOTAL		29,46%

5.5.2.2.7 U7: Unsur Kebijakan/Peraturan Tentang Kepegawaian di Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di Mahkamah Konstitusi oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,22**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.5.2.16 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kebijakan/Peraturan Tentang Kepegawaian di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,55%
Kurang Puas	17,05%
Puas	75,19%
Sangat Puas	6,20%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas

Terhadap Kebijakan/Peraturan Tentang Kepegawaian di Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Peraturan sering berubah-ubah dan tidak tersosialisasi dengan baik	5,32%
2.	Kebijakan/pedoman pelayanan kepegawaian masih belum merata (subyektif)	4,43%
3.	Peraturan tidak tersampaikan dengan baik kepada pegawai	3,54%
4.	Peraturan yang sudah diterapkan belum disosialisasikan	1,77%
5.	Tidak transparan dan tidak jelas	0,89%
6.	Mutasi dan promosi jabatan tidak transparan dan obyektif	0,89%
7.	Tidak adanya konsistensi dalam menegakkan peraturan	0,89%
8.	Sanksi dari peraturan tidak diberikan secara berkala melainkan di jadikan satu, dan tidak ada sosialisasi yang jelas	0,89%
TOTAL		18,60%

5.5.2.2.8 U8: Unsur Ketanggapan Pegawai

Kepuasan responden terhadap ketanggapan pegawai di Biro Kepegawaian dalam merespon dan menangani masalah kepegawaian hingga selesai mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,25**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketanggapan pegawai beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.5.2.18 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketanggapan Pegawai

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	13,95%
Puas	81,40%
Sangat Puas	4,65%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.19 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketanggapan Pegawai

No	Alasan	Persentase
1.	Pegawai tidak transparan dalam menangani masalah	3,10%
2.	Petugas tidak tanggap terhadap <i>update</i> peraturan kepegawaian	1,55%
3.	Tidak ada petugas yang ditugaskan menangani masalah sampai selesai	1,55%
4.	Permasalahan yang sifatnya personal belum ada kejelasan	1,55%
5.	Pegawai sering lambat dalam merespon masalah kepegawaian	1,55%
6.	Pegawai tidak menguasai ilmu tentang kepegawaian	1,55%
7.	Pegawai tidak dapat mengambil keputusan namun bergantung pada putusan dari pimpinan untuk hal tertentu	1,55%
8.	Perbedaan penerapan aturan antara pegawai lama dan baru	1,55%
TOTAL		13,95%

5.5.2.2.9 U9: Unsur Pelayanan Kesehatan

Kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan/poliklinik, pemeriksaan dokter umum, dokter gigi, dokter rehab medik, laboratorium, surat keterangan sakit, pelayanan obat-obatan dan pengantaran tindakan ke rumah sakit oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pelayanan kesehatan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.5.2.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Kesehatan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,10%
Puas	74,42%
Sangat Puas	22,48%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelayanan Kesehatan

No	Alasan	Persentase
1.	Ruangan berdebu membuat pasien tidak nyaman saat berobat	0,78%
2.	Tidak ada fasilitas cek laboratorium	0,78%
3.	Tidak ada dokter yang ditempatkan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	0,78%
4.	Poliklinik belum bisa bekerja sama dengan Rumah Sakit rujukan Askes	0,78%
TOTAL		3,10%

5.5.2.2.10 U10: Unsur Kinerja SDM Organisasi

Kepuasan responden terhadap kinerja SDM Organisasi dalam koordinasi dan pembinaan penyelesaian LHKPN oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,27**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kinerja SDM organisasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.2.22 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kinerja SDM Organisasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,33%
Kurang Puas	4,65%



Kategori	Persentase
Puas	86,82%
Sangat Puas	6,20%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kinerja SDM Organisasi

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas yang bertanggungjawab untuk mengkoordinasikan LHKPN tidak mengingatkan pegawai yang jatuh tempo untuk melaporkan kembali LHKPN	1,74%
2.	SDM kurang sigap dalam koordinasi dan pembinaan penyelesaian LHKPN	1,74%
3.	Bagian kepegawaian hanya menerima hasil laporan tidak melakukan pendampingan	1,74%
4.	Belum diberikan bimbingan cara melaporkan LHKPN	1,74%
TOTAL		6,98%

5.5.2.2.11 T1 : Proporsi Diklat

Jumlah persentase persepsi responden terhadap sesuai tidaknya proporsi diklat dengan kebutuhan diklat dan pelatihan pada jabatan beserta alasan responden yang menyatakan tidak sesuai dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.2.24 Persentase Responden
Terhadap Proporsi Diklat

Kategori	Persentase
Sesuai	72,09%
Tidak Sesuai	27,91%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.2.25 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Proporsi Diklat

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mendapatkan diklat yang sesuai dengan bidang pekerjaan/jabatan saat ini	20,67%
2.	Pengajuan diklat yang sangat dibutuhkan pegawai sering tidak mendapat persetujuan	2,07%
3.	Tidak pernah ditawarkan kepada pegawai terkait diklat yang dibutuhkan ataupun memberikan keleluasaan bagi pegawai untuk mengikuti diklat di luar kantor	2,07%
4.	Masih belum meratanya keikutsertaan pegawai dalam mengikuti diklat	2,07%
5.	Diklat lebih sering dilakukan untuk penanganan Pilkada	1,03%
TOTAL		27,91%

5.5.2.2.12 T2 : Pengaruh Diklat dan Pelatihan

Jumlah persentase persepsi responden terhadap berpengaruh tidaknya diklat dan pelatihan untuk jabatan responden beserta alasan responden yang menyatakan tidak berpengaruh dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.2.26 Persentase Responden
Terhadap Pengaruh Diklat dan Pelatihan

Kategori	Persentase
Berpengaruh	85,16%
Tidak Berpengaruh	14,84%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.27 Alasan Responden Menjawab
Diklat dan Pelatihan Tidak Berpengaruh

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak sesuai dengan jabatan saat ini	9,13%
2.	Belum mendapatkan diklat terkait jabatan saat ini	3,43%



No	Alasan	Persentase
3.	Diklat yang dilakukan tidak memperhatikan kebutuhan yang seharusnya	2,28%
TOTAL		14,84%

5.5.2.2.13 T3 : Jumlah Kegiatan Diklat

Pendapat responden terhadap berapa kali jumlah kegiatan diklat yang sesuai kebutuhan diklat dan pelatihan pada jabatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.2.28 Persentase Pendapat Responden
Terhadap Jumlah Kegiatan Diklat

Kategori	Persentase
Per semester 1 kali	1,55%
4 bulan sekali	0,78%
1 tahun sekali	0,78%
Diklat fungsional 2 kali	0,78%
Diklat teknis 2 kali	0,78%
2 kali, yaitu akhir tahun setelah evaluasi dan awal tahun setelah perencanaan kegiatan dibuat	0,78%
Disesuaikan dengan padatnya jadwal persidangan	0,78%
TOTAL	6,20%

5.5.2.2.14 T4 : Materi Kegiatan Diklat

Pendapat responden terhadap materi kegiatan diklat yang sesuai kebutuhan diklat dan pelatihan pada jabatan responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.2.29 Persentase Pendapat Responden Terhadap Materi Kegiatan Diklat

No.	Kategori	Persentase
1.	Sesuai dengan tupoksi dan dilaksanakan dengan baik, jelas, serta menarik	17,05%



No.	Kategori	Persentase
2.	Menambah kompetensi dan pengalaman	5,43%
3.	Disesuaikan dengan perkembangan zaman	3,88%
4.	Sesuai dengan jenis diklat	1,55%
5.	Diklat manajerial sebagai pejabat struktural	1,55%
6.	Mengacu kepada BPKP	0,78%
7.	Menumbuhkan jati diri dan pengetahuan akan teknologi	0,78%
8.	Melibatkan unit kerja untuk menyusun materi diklat yang diperlukan	0,78%
9.	Mendukung dalam pelaksanaan tugas teknis administratif peradilan bagi kepaniteraan	0,78%
10.	Analisis hukum yang berhubungan dengan peraturan dan perancangan peraturan	0,78%
11.	Pengelolaan Barang Milik Negara	0,78%
12.	Dasar manajemen kepemimpinan	0,78%
13.	Bidang perencanaan dan penganggaran	0,78%
14.	Diklat Fungsional dan Diklat Teknis	0,78%
15.	Diklat dasar untuk auditor	0,78%
16.	Sesuai Perpres terbaru 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah	0,78%
17.	Diklat kompetensi substansi bidang jabatan	0,78%
18.	Diklat pengayaan yang terkait	0,78%
19.	Diklat Peneliti Pertama	0,78%
20.	Diklat Peneliti Lanjutan	0,78%
21.	Diklat Penyusunan Proposal Internasional	0,78%
22.	Diklat Penyusunan Artikel Internasional	0,78%
23.	Diklat Pengadaan Barang dan Jasa	0,78%
24.	Diklat Programming	0,78%
25.	Diklat Database	0,78%
26.	Diklatpim IV	0,78%
TOTAL		45,74%



5.5.2.2.15 T5 : Pengisian SKP

Jumlah persentase responden yang telah melakukan pengisian SKP telah rutin dilakukan setiap triwulan dilihat pada tabel berikut beserta alasan responden yang menyatakan tidak mengisi SKP rutin setiap Triwulan.

Tabel 5.5.2.30 Persentase Responden Terhadap Pengisian SKP

Kategori	Persentase
Mengisi SKP rutin setiap Triwulan	47,20%
Tidak mengisi SKP rutin setiap Triwulan	52,80%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.31 Alasan Responden Tidak Mengisi SKP Rutin Setiap Triwulan

No.	Alasan	Persentase
1.	Masih berstatus Calon Pegawai Negeri Sipil	10,27%
2.	Masih belum memahami SKP	7,33%
3.	Aplikasi SKP belum berjalan	5,87%
4.	Belum pernah mengisi SKP	4,40%
5.	Pengisian SKP belum rutin karena masih dalam proses pengembangan	4,40%
6.	Pengisian SKP hanya diminta pada akhir tahun dan tidak ada reminder kepada pegawai untuk mengumpulkan SKP setiap Triwulan	2,93%
7.	Pengisian SKP terkadang dilakukan pada awal tahun berikutnya	2,93%
8.	Pengisian SKP dilakukan setahun sekali	2,93%
9.	Belum sesuai untuk pembagian tugas pokok masing-masing staf / jabatan	2,93%
10.	Aplikasi SKP di komputer tidak ada	1,47%
11.	Sering <i>error</i> saat mengisi SKP via aplikasi	1,47%
12.	Belum menandatangani dokumen Penetapan Kinerja (PK) sebagai dasar dalam penyusunan SKP	1,47%
13.	Belum tersedia aplikasi SKP dikarenakan adanya perubahan SOTK	1,47%
14.	Tidak bisa mengedit SKP karena masih pada jabatan lama	1,47%
15.	Biro HAK baru terbentuk	1,47%
TOTAL		52,80%



5.5.2.2.16 T6 : Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN)

Jumlah persentase responden yang telah melaporkan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) ke KPK dapat dilihat pada tabel berikut beserta alasan responden yang menyatakan belum melaporkan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) ke KPK.

Tabel 5.5.2.32 Persentase Responden
Terhadap Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN)

Kategori	Persentase
Sudah Melaporkan	81,25%
Belum Melaporkan	18,75%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.2.33 Alasan Responden Belum Melaporkan
Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) ke KPK

No.	Alasan	Persentase
1.	Lama waktu bekerja kurang dari 1 tahun	7,72%
2.	Status masih CPNS	6,62%
3.	Belum mengetahui prosedurnya	4,41%
TOTAL		18,75%

5.5.2.2.17 Opini Responden

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



Tabel 5.5.2.34 Persentase Opini Responden

Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

No.	Saran	Persentase
1.	Pimpinan dan staf agar lebih responsif dan ramah untuk memberikan pelayanan bagi sesama kolega dan pimpinan	4,65%
2.	Sosialisasi kebijakan atau peraturan khususnya yang terkait kepegawaian hendaknya dilaksanakan bagi seluruh pegawai sebelum diterapkan	3,88%
3.	Bagian SDM/Kepegawaian berperan aktif dalam mensosialisasikan peraturan/kebijakan terbaru yang menyangkut administrasi kepegawaian maupun dalam pelayanan pemberian hak-hak pegawai	3,88%
4.	Tingkatkan koordinasi antara Biro SDM dan Organisasi dengan biro lainnya terkait jadwal pelaksanaan diklat dan kegiatan lainnya	2,33%
5.	Lebih tanggap dalam merespon permasalahan pegawai, dan juga fokus kepada pengembangan karir pegawai	2,33%
6.	Dilakukan <i>training need assessment</i> untuk mengisi gap kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1,55%
7.	Penunjukan peserta diklat dilakukan melalui prosedur yang sudah baku sehingga peserta yang dikirim yang memenuhi standar minimal peserta diklat	1,55%
8.	Melakukan pembinaan yang dilandasi dengan pendekatan kekeluargaan yang profesional	1,55%
9.	Transparansi dalam hal mutasi dan promosi jabatan	1,55%
10.	Ditingkatkan kemudahan akses informasi peraturan kepegawaian yang sedang berlaku	0,78%
11.	Tingkatkan Layanan Administrasi Umum Kepegawaian di SDM dan Organisasi dari segala sisi.	0,78%
12.	Biro SDMO sebaiknya memberikan diklat kemampuan berbahasa asing	0,78%
13.	Dilakukan update data SOP dengan menyesuaikan Struktur Organisasi MK yang baru	0,78%
14.	Nomenklatur "Pembinaan Pegawai" dimaknai sebagai filosofi mendidik, membina dan mengembangkan	0,78%
15.	Lebih menanggapi aspirasi pegawai dalam penyusunan kebijakan pengembangan SDM	0,78%



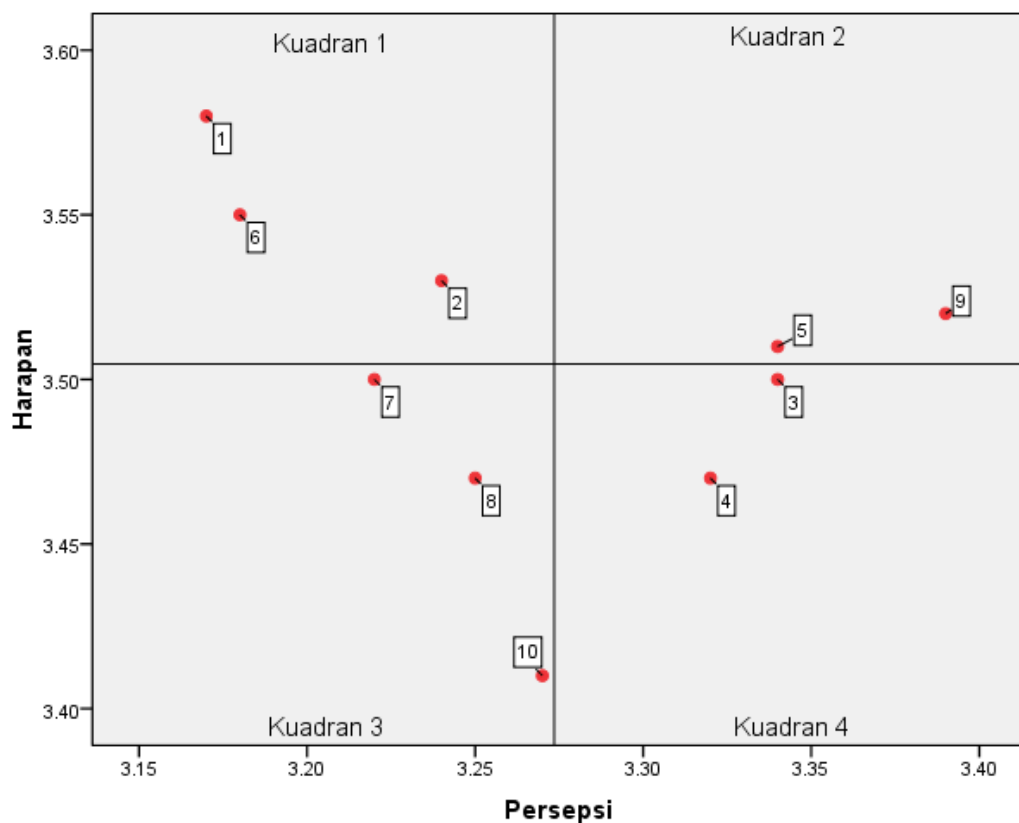
No.	Saran	Persentase
16.	Rekap kehadiran pegawai agar dapat dipercepat pada awal bulan	0,78%
17.	Sosialisasi aturan kode etik pegawai, perilaku pegawai, ketentuan disiplin pegawai perlu dilaksanakan	0,78%
18.	Diberikan pedoman terkait kewajiban dan hak bagi karyawan baru	0,78%
19.	Meningkatkan profesionalisme dan inovasi pengembangan SDM	0,78%
20.	Kegiatan diklat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing jabatan	0,78%
21.	Lebih sigap, tanggap, komunikatif, dan memiliki sistem yang dapat dipakai sebagai standar kebijakan secara kontinyu dan dapat diakses seluruh pegawai	0,78%
22.	Kepegawaian lebih membimbing untuk membina pegawai apabila melakukan kesalahan	0,78%
23.	Aturan kepegawaian harus diterapkan tanpa melihat siapapun yang terkena imbas aturan	0,78%
24.	Dilakukan survei kebutuhan pegawai	0,78%
25.	Penyampaian SK kenaikan pangkat, KGB, dan SK kenaikan Tunjangan Fungsional/Struktural disampaikan tepat waktu	0,78%
26.	Batas waktu konfirmasi absensi terlalu sempit, dapat dibuatkan aplikasi atau manual untuk mengantisipasi ST dan SPPD yang belum diserahkan	0,78%
27.	Penempatan pegawai sesuai bidang, keahlian, dan minat pegawai	0,78%
28.	Pemerataan keikutsertaan pegawai dalam mengikuti diklat	0,78%
29.	Diklat Motivasi mohon sebaiknya bisa dilaksanakan di awal tahun atau dilaksanakan bersamaan dengan Raker Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal	0,78%
30.	Mohon dilaksanakan diklat terkait pengelolaan BMN yang pada saat ini selalu melalui undangan dari DJKN dan KPKNL	0,78%
31.	Aturan terkait cuti melahirkan mohon dapat diperbarui	0,78%
32.	Bagian Kepegawaian dapat menyediakan layanan online jumlah sisa cuti pegawai sehingga lebih mudah diakses oleh pegawai dan lebih mudah dimonitor oleh Bagian Kepegawaian.	0,78%
33.	Untuk kesekretarian dan keprotokolan sebaiknya ada diklat yang komprehensif	0,78%
34.	Perlu ditetapkan anggaran diklat untuk tiap jabatan yang ada	0,78%



No.	Saran	Persentase
35.	Perlu ada inisiatif / sosialisasi dari kepegawaian untuk mengembangkan aplikasi SKP	0,78%
TOTAL		43,41%

5.5.2.3 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan unit layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pegawai dan persepsi/pendapat pegawai atas keadaan suatu unsur layanan 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 5.5.2.2 Matriks Persepsi dan Harapan

Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi



Tabel 5.5.2.35 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian U2: Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U5: Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan U9: Pelayanan kesehatan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U7: Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di Mahkamah Konstitusi U8: Ketanggapan pegawai di Biro Kepegawaian U10: Kinerja SDM Organisasi
Kuadran IV (Berlebihan)	U3: Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai U4: Kemudahan cuti pegawai

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pegawai pada Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Harapan pegawai yang tinggi terhadap beberapa unsur berpotensi membuat unsur-unsur tersebut masuk ke dalam kuadran I, namun demikian tidak berarti semua unsur tersebut merupakan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Unsur yang telah mendapatkan nilai tinggi pada kuadran I, dapat juga dipahami sebagai unsur yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pegawai di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 3 unsur yang termasuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.5.2.36 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian	<ul style="list-style-type: none">• Adanya kebijakan yang tidak disosialisasikan tetapi sudah diterapkan, contoh : pemotongan absensi.• Belum ada sosialisasi penjelasan mengenai peraturan/kebijakan baru• Sosialisasi penjelasan mengenai peraturan/kebijakan baru kurang komunikatif dan informatif
U2: Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian	<ul style="list-style-type: none">• Kurang dipahami karena sering terjadi perubahan dan tidak tersosialisasikan kepada seluruh pegawai• Belum ada pedoman untuk pegawai baru• Aturan yang dipedomani oleh Kepegawaian tidak update, contoh aturan pemberlakuan cuti melahirkan• Banyak hal yang tidak sinkron antara aturan dan penerapannya• Belum dibuat standar pelayanan, misal berapa hari yang dibutuhkan untuk proses pengajuan diklat hingga disetujui, dan lain-lain• Pegawai tidak paham tentang standar dan pedoman pelayanan kepegawaian• Pembagian tugas di kepegawaian kurang jelas
U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat	<ul style="list-style-type: none">• Diklat yang diadakan kurang tepat sasaran• Materi diklat banyak yang berulang• Diklat yang diselenggarakan hanya fokus pada penanganan perkara, tidak sesuai formasi jabatan• Diklat terkait kompetensi atau keterampilan teknis masih kurang.• Tidak dapat diaplikasikan



Unsur	Faktor Penyebab
	<ul style="list-style-type: none">• Hanya mendapatkan diklat fungsional, sedangkan diklat untuk substansi dan penunjang pengawasan tidak ada.• Tidak ada diklat yang ditawarkan.• Kurang memenuhi standar kuantitas yang dibutuhkan.• Keikutsertaan pegawai dalam mengikuti diklat belum merata.• Tidak adanya kurikulum.• Tidak ada kejelasan dalam pengembangan pegawai.• Diklat terlalu dekat dengan jadwal kegiatan lain sehingga frekuensinya terlalu padat.• Pengelolaan diklat pegawai belum optimal.

5.5.6.3 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.2.37 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,27
2.	Nilai IKM konversi	81,84
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	Pelayanan kesehatan
5.	Unsur Terendah	Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian



No.	Kesimpulan	Keterangan
		U2: Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat



5.5.3 Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 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-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.5.3.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan. Dominasi masing-masing karakteristik responden yang memperoleh Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan dapat dilihat pada **Tabel 5.5.3.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.5.3.1 Persentase Karakteristik Responden

Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	50,76%
Umur	26 – 35 tahun	43,94%
Pendidikan Terakhir	S-2	44,70%
Lama Bekerja di MK	Lebih dari 10 tahun	45,45%
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	18,94%

5.5.3.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,34** atau konversi IKM sebesar **83,57**. Berikut adalah tabel nilai persepsi,



interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.5.3.2 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 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.

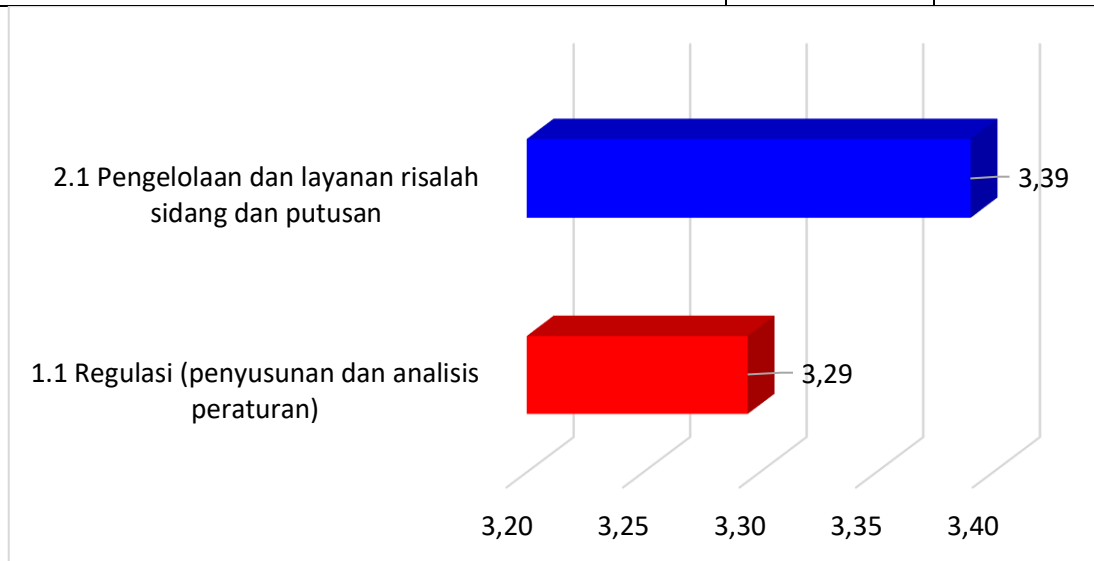
Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan memiliki dua jenis layanan yakni 1. Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan dan 2. Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan.

Tabel 5.5.3.3 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	1.1. Regulasi (penyusunan dan analisis peraturan)	3,29	Baik
II.	Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan		
2	2.1. Pengelolaan dan layanan risalah sidang dan putusan	3,39	Baik
Rata-rata		3,34	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
	Nilai Konversi	83,57	Baik



Gambar 5.5.3.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum
Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 2 aspek pelayanan dapat 2 unsur pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur 2.1 Pengelolaan dan layanan risalah sidang dan putusan, sedangkan nilai unsur terendah yakni unsur 1.1 Regulasi (penyusunan dan analisis peraturan). Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.5.3.2.1 Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan

Penilaian layanan administrasi umum hukum dan tata usaha kepaniteraan dapat dilihat dari bagaimana Mahkamah Konstitusi melakukan pelayanan hukum dan tata usaha kepaniteraan seperti menyiapkan bahan advokasi, litigasi, pelaksanaan pelayanan bantuan hukum, regulasi, pemantauan dan evaluasi putusan hingga melakukan ketatausahaan kepaniteraan dan pelaksanaan ketatausahaan Biro. Secara umum, layanan administrasi umum hukum dan tata usaha kepaniteraan sudah baik dengan nilai pelayanan 3,29.



5.5.3.2.1.1 U1.1: Unsur Regulasi (Penyusunan dan Analisa Peraturan)

Kepuasan responden terhadap regulasi yang telah disusun dan dilakukan analisa mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,29**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai regulasi yang telah disusun dan dianalisa beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.3.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Regulasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	9,09%
Puas	82,58%
Sangat Puas	8,33%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.3.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Regulasi

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak memahami regulasi (penyusunan dan analisis peraturan)	2,02%
2.	Belum ada regulasi yang disosialisasikan	2,02%
3.	Belum pernah diadakan diklat <i>legal drafting</i> sehingga menyulitkan penyusunan regulasi sesuai standar baku yang ditetapkan UU 12/2011	1,01%
4.	Belum tersusunnya data peraturan perundang-undangan di MK sejak tahun 2003 sampai dengan sekarang sehingga sulit melakukan harmonisasi dan sinkronisasi serta membuat sistem pengendalian dalam penyusunan peraturan perundang-undangan	1,01%
5.	Pembuatan peraturan pada saat penanganan Pilkada belum dapat mengakomodasi kebutuhan secara cepat dan tepat	1,01%
6.	Analisis yang diberikan terlalu lama dan tidak komprehensif	1,01%
7.	Penyusunan dan analisis regulasi kurang diperhatikan sehingga produk hukum yang sudah dikeluarkan ternyata masih memiliki kesalahan-kesalahan yang bisa berakibat fatal pada lembaga	1,01%
Total		9,09%



5.5.3.2.1.2 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 5.5.3.6 Saran Responden Terhadap
Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Sebaiknya perlu dilakukan diklat <i>legal drafting</i> yang bekerja sama dengan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Sekretariat Negara, dan lembaga terkait	1,52%
2.	Sebaiknya perlu didatangkan narasumber yang divergen dan kompeten di bidangnya agar memperkaya pengetahuan tentang suatu peraturan	1,52%
3.	Perlu diperhatikan penyusunan dan analisa regulasi agar produk hukum yang dikeluarkan tidak ada kesalahan yang fatal	0,76%
4.	Sebaiknya perlu dibuatkan laporan evaluasi agar penyusunan dan analisis peraturan terbaru ada proses evaluasi berkesinambungan terhadap peraturan yang ada sehingga bisa menjadi masukan dalam penyusunan peraturan baru	0,76%
5.	Sebaiknya perlu dibuat pusat peraturan perundang-undangan internal Mahkamah Konstitusi yang menyimpan dokumentasi produk hukum internal Mahkamah Konstitusi, sehingga Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi memiliki <i>database</i> yang lengkap	0,76%
6.	Sebaiknya perlu dilakukan pengembangan <i>case retrieval system</i> yang memadukan antara teknologi informasi dan <i>system jurist council</i> sebagaimana di <i>European Court of Human Rights</i>	0,76%
7.	Perlu adanya system informasi terkait produk hukum (seperti peraturan Sekretaris Jenderal, SK Sekretaris Jenderal, Surat Edaran Sekretaris Jenderal, Intruksi Sekretaris Jenderal, Surat Edaran Biro/Pusat dan lain-lain)	0,76%
8.	Mohon lebih banyak berkoordinasi dengan unit kerja lain, khususnya dengan kepaniteraan agar tidak tumpang tindih dalam pelaksanaan tupoksi	0,76%



No	Saran Responden	Persentase
9.	Agar lebih ditingkatkan kemampuan untuk mempelajari dan membantu para pegawai jika ada pencari keadilan menggugat kepengadilan PTUN terhadap putusan Mahkamah Konstitusi	0,76%
10.	Sebaiknya perlu diperjelas kembali terkait tugas dan fungsi Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan yang berulang dengan unit kerja lain	0,76%
11.	Sebaiknya Standar Pelayanan dicetak dalam sebuah buku dan disosialisasikan pada seluruh pegawai di Mahkamah Konstitusi	0,76%
12.	Penyusunan peraturan sebaiknya juga melibatkan dan mempertimbangkan saran dari staf/pejabat fungsional yang mengetahui dengan jelas mengenai mekanisme kerja yang telah berlangsung sehingga meminimalisir hambatan ketika pelaksanaan kegiatan	0,76%
13.	Penyusunan peraturan dan produk hukum harus melalui tahapan yang sangat ketat, mulai ditentukan <i>grand design</i> peraturan yang disusun, isu-isu strategis tentang peraturan. Pemetaan DIM peraturan, penyusunan peraturan, uji shahih peraturan, dan pengesahan peraturan. Semua proses tersebut hendaknya dilalui secara benar dan tidak asal-asalan	0,76%
14.	Pelayanan dalam menelaah peraturan mohon lebih cepat dengan mendasar pada aturan-aturan yang <i>update</i>	0,76%
15.	Mohon dilakukan analisis mendalam dan komprehensif dalam setiap penyusunan regulasi	0,76%
16.	Sebaiknya dalam menelaah draf peraturan tidak hanya sekedar koreksi tata bahasa saja, tetapi juga substansinya	0,76%
17.	Mohon peraturan yang diterbitkan / dikeluarkan oleh Mahkamah Konstitusi (PMK/Persekjen) dipublikasikan di <i>website</i>	0,76%
18.	Mohon lebih sering dilakukan sosialisasi tentang regulasi penyusunan dan analisis peraturan	0,76%
Total		15,15%

5.5.3.2.2 Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan

Penilaian layanan administrasi umum fasilitas dan pelayanan teknis persidangan dapat dilihat dari bagaimana Mahkamah Konstitusi memberikan fasilitasi berkaitan dengan sarana dan prasarana persidangan, pengolahan data perkara dan putusan, layanan dokumen perkara, risalah dan



putusan. Secara keseluruhan layanan administrasi umum fasilitas dan pelayanan teknis persidangan sudah **baik** dengan nilai pelayanan sebesar **3,39**.

5.5.3.2.2.1 U2.1: Unsur Pengelolaan dan Layanan Risalah Sidang dan Putusan

Kepuasan responden terhadap pengelolaan dan layanan risalah sidang dan putusan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pengelolaan dan layanan risalah sidang dan putusan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.3.7 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pengelolaan dan Layanan Risalah Sidang dan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,03%
Puas	74,24%
Sangat Puas	22,73%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.3.8 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pengelolaan dan Layanan Risalah Sidang dan Putusan

No	Alasan	Persentase
1.	Pengunggahan putusan yang dikabulkan lebih lama daripada putusan yang tidak dikabulkan	3,03%

5.5.3.2.2.2 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



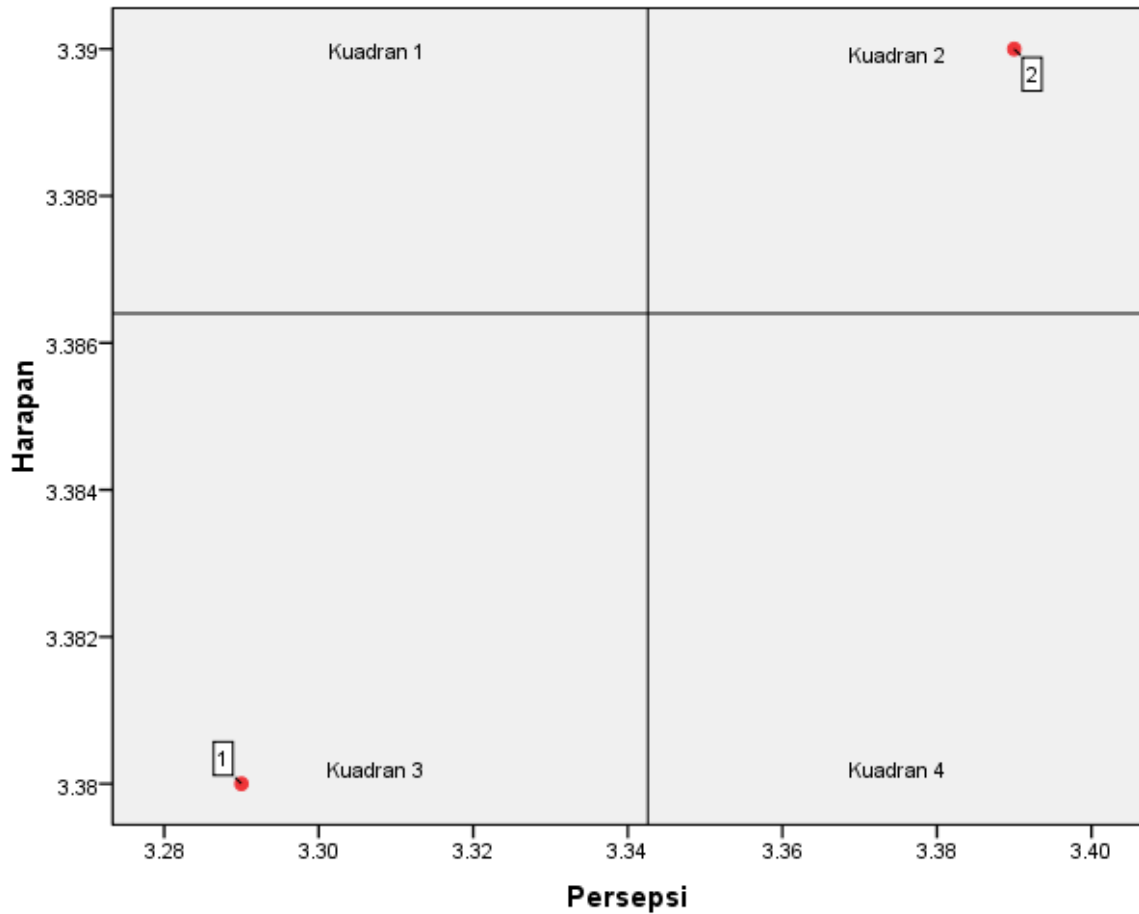
dianggap kurang oleh pegawai. Berikut adalah saran/keluhan dari pegawai terhadap layanan administrasi umum fasilitas dan pelayanan teknis persidangan.

Tabel 5.5.3.9 Saran Responden Terhadap
Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Lebih ditingkatkan agar pengelolaan dan layanan risalah sidang lebih cepat dan mudah diakses	2,27%
2.	Perlu dilakukan koordinasi dengan Biro Umum terkait kebutuhan sarana dan prasarana dan dukungan teknis persidangan lainnya	1,52%
3.	Mohon kalimat dalam risalah tanda bacanya lebih diperhatikan supaya rapi	1,52%
4.	Lebih disempurnakan penggunaan teknologi informasi terbaru dan diselaraskan dengan kemampuan anggaran Mahkamah Konstitusi	0,76%
5.	Meningkatkan kerjasama yang sinergi dengan Kepaniteraan melalui dukungan tenaga persidangan yang terstruktur dan sistematis	0,76%
6.	Mohon disediakan kuesioner untuk pegawai di persidangan untuk bahan evaluasi yang berisi kebersihan, ketepatan, keamanan, keramahmataman, dan lain-lain	0,76%
7.	Sebaiknya pengembangan peralatan risalah perlu ada konsultan guna pengembangan ruang sidang Mahkamah Konstitusi	0,76%
8.	Mohon diperhatikan SOP sebagai dasar dalam pelaksanaan layanan persidangan	0,76%
Total		9,09%

5.5.3.3 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 5.5.3.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum
Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Tabel 5.5.3.10 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	-
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U2: Pengelolaan dan layanan risalah sidang dan putusan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1: Regulasi (penyusunan dan analisis peraturan)



Kuadran	Variabel
Kuadran IV (Berlebihan)	-

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 5.5.3.11 diatas dapat diketahui bahwa tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I.

5.5.3.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.3.12 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,34
2.	Nilai IKM konversi	83,57
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U2.1 : Pengelolaan dan layanan risalah sidang dan putusan
5.	Unsur Terendah	U3.7 : Ketersediaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
6.	Prioritas Perbaikan	-



5.5.4.1 Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 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.

5.5.4.1.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol dapat dilihat pada **Tabel 5.5.4.1.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.5.4.1.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki - Laki	52,63%
Umur	26 – 35 tahun	45,61%
Pendidikan Terakhir	S-2	48,25%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	71,05%
Unit Kerja	Biro Umum	21,05%

5.5.4.1.2 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 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,37** atau konversi IKM sebesar **84,15**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:



Tabel 5.5.4.1.2 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

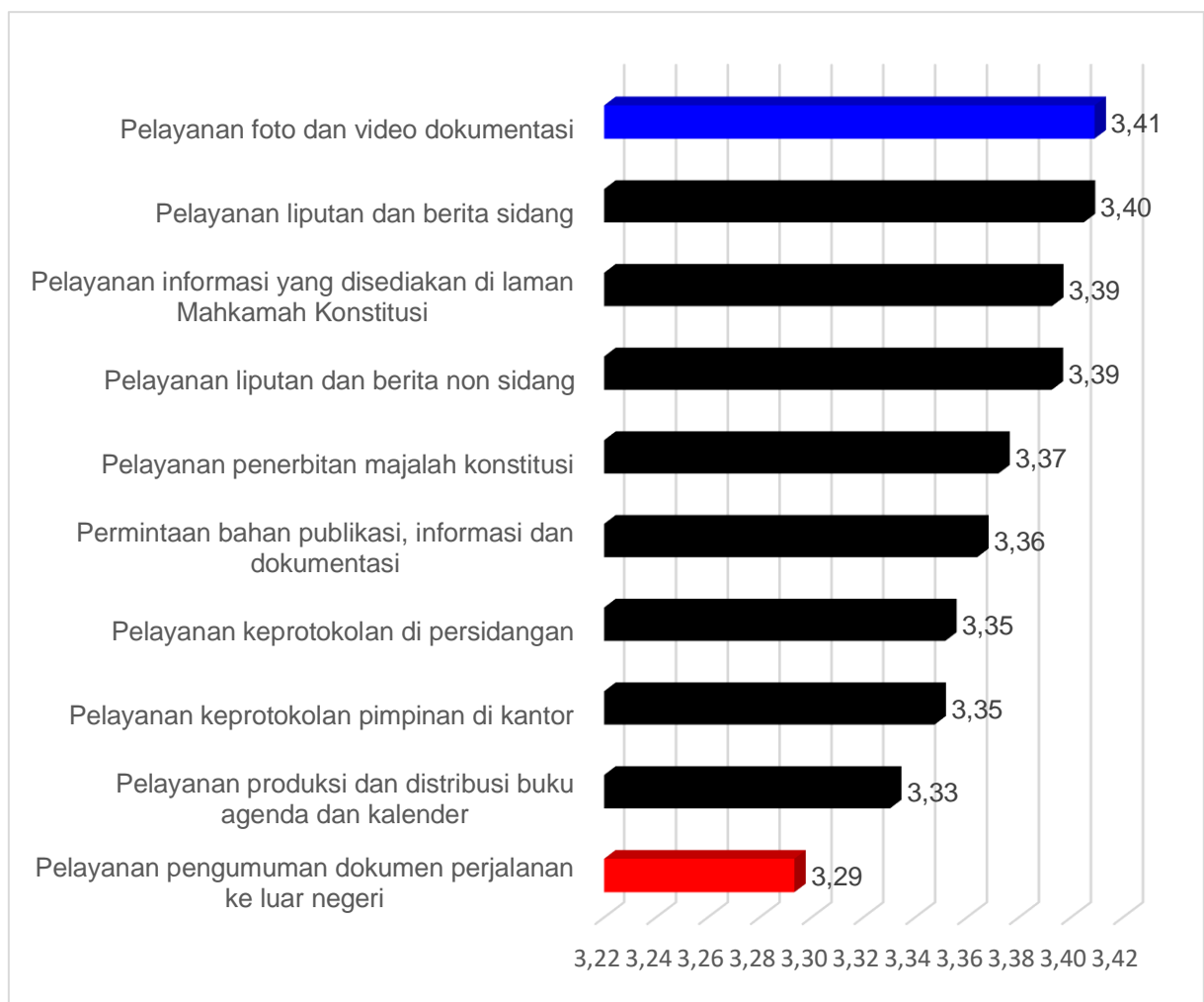
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pegawai, hal-hal 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 5.5.4.1. 3 Nilai Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi	3,36	Baik
2	Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender	3,33	Baik
3	Pelayanan penerbitan majalah konstitusi	3,37	Baik
4	Pelayanan informasi yang disediakan di laman Mahkamah Konstitusi	3,39	Baik
5	Pelayanan foto dan video dokumentasi	3,41	Baik
6	Pelayanan liputan dan berita sidang	3,40	Baik
7	Pelayanan liputan dan berita non sidang	3,39	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
8	Pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri	3,29	Baik
9	Pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor	3,35	Baik
10	Pelayanan keprotokolan di persidangan	3,35	Baik
Nilai Indeks		3,37	Baik
Nilai Konversi		84,15	Baik



Gambar 5.5.4.1.1 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



foto dan video dokumentasi dan nilai unsur terendah yakni unsur pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.5.4.1.2.1 U1: 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 **3,36**. 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 5.5.4.1.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,51%
Puas	78,95%
Sangat Puas	17,54%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.4.1.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi

No	Alasan	Persentase
1.	Bahan publikasi, informasi dan stok dokumentasi sering habis	2,34%
2.	Kurang memahami prosedur untuk meminta bahan publikasi	1,17%
Total		3,51%

5.5.4.1.2.2 U2: 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 **3,33**. 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 5.5.4.1.6 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,88%
Kurang Puas	7,02%
Puas	75,44%
Sangat Puas	16,67%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.4.1.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas

Terhadap Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender

No	Alasan	Persentase
1.	Distribusi buku agenda dan kalender kurang merata	4,93%
2.	Distribusi buku agenda dan kalender sering terlambat sampai akhir tahun	2,96%
Total		7,89%

5.5.4.1.2.3 U3: Unsur Pelayanan Penerbitan Majalah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap penerbitan majalah konstitusi mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai pelayanan 3,37. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai penerbitan majalah konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.4.1.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penerbitan Majalah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,63%
Puas	78,95%
Sangat Puas	18,42%



Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.4.1.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penerbitan Majalah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi tidak mendapatkan majalah konstitusi	1,32%
2.	Pegawai non eselon tidak mendapatkan majalah konstitusi	1,32%
Total		2,63%

5.5.4.1.2.4 U4: 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 **3,39**. 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 5.5.4.1.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,02%
Puas	65,79%
Sangat Puas	27,19%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.4.1.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Pelayanan informasi yang disediakan di laman Mahkamah Konstitusi sering tidak <i>update</i>	1,75%



No	Alasan	Persentase
2.	Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi jarang dipublikasikan di laman Mahkamah Konstitusi	1,75%
3.	Adanya perbedaan data dengan informasi yang dikelola oleh pengolah data dan Tim IT terutama terkait jumlah perkara yang ditangani	1,75%
4.	Tampilan informasi di laman Mahkamah Konstitusi terlalu penuh	1,75%
Total		7,02%

5.5.4.1.2.5 U5: Unsur Pelayanan Foto dan Video Dokumentasi

Kepuasan responden terhadap pelayanan foto dan video dokumentasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,41**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan foto dan video dokumentasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.4.1.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Foto dan Video Dokumentasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,63%
Puas	71,05%
Sangat Puas	26,32%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.4.1.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelayanan Foto dan Video Dokumentasi

No	Alasan	Persentase
1.	Pelayanan foto dan video dokumentasi terkadang kurang lengkap	2,63%



5.5.4.1.2.6 U6: Unsur Pelayanan Liputan dan Berita Sidang

Kepuasan responden terhadap pelayanan liputan dan berita sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,40**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan liputan dan berita sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.4.1.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Liputan dan Berita Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,75%
Puas	73,68%
Sangat Puas	24,56%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.4.1.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelayanan Liputan dan Berita Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Liputan dan berita sidang kurang menarik	0,88%
2.	Liputan dan berita sidang terlalu susah dipahami pegawai yang tidak berlatar belakang hukum	0,88%
Total		1,75%

5.5.4.1.2.7 U7: Unsur Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang

Kepuasan responden terhadap pelayanan liputan dan berita non sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,39**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan liputan dan berita non sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.5.4.1.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,75%
Puas	76,32%
Sangat Puas	21,93%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.4.1.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Pelayanan liputan dan berita non sidang terkadang isi berita kurang sesuai fakta di lapangan	0,88%
2.	Penyampaian atau narasi artikel kurang menarik	0,88%
Total		1,75%

5.5.4.1.2.8 U8: 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 **3,29**. 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 5.5.4.1.18 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Pengumuman Dokumen Perjalanan ke Luar Negeri

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,88%
Kurang Puas	7,02%
Puas	83,33%
Sangat Puas	8,77%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.4.1.19 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelayanan Pengumuman Dokumen Perjalanan ke Luar Negeri

No	Alasan	Persentase
1.	Informasi mengenai pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri belum tersampaikan secara merata	7,89%

5.5.4.1.2.9 U9: Unsur Pelayanan Keprotokolan Pimpinan di Kantor

Kepuasan responden terhadap pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,35**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.4.1.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Keprotokolan Pimpinan di Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,75%
Puas	85,96%
Sangat Puas	12,28%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.4.1.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelayanan Keprotokolan Pimpinan di Kantor

No	Alasan	Persentase
1.	<i>Shift</i> penugasan petugas protokol tidak dibagi merata	0,88%
2.	Kurang ada koordinasi dan pelayanan yang maksimal terhadap pimpinan yang akan menghadiri suatu kegiatan	0,88%
Total		1,75%



5.5.4.1.2.10 U10: Unsur Pelayanan Keprotokolan di Persidangan

Kepuasan responden terhadap pelayanan keprotokolan di persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,35**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan keprotokolan di persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.4.1.22 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Keprotokolan di Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,51%
Puas	81,58%
Sangat Puas	14,91%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.4.1.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelayanan Keprotokolan di Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Pelayanan keprotokolan di persidangan belum maksimal	1,75%
2.	Pelayanan keprotokolan tidak secara rutin membantu di persidangan	1,75%
Total		3,51%

5.5.4.1.2.11 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 5.5.4.1.24 Saran Responden Terhadap
Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

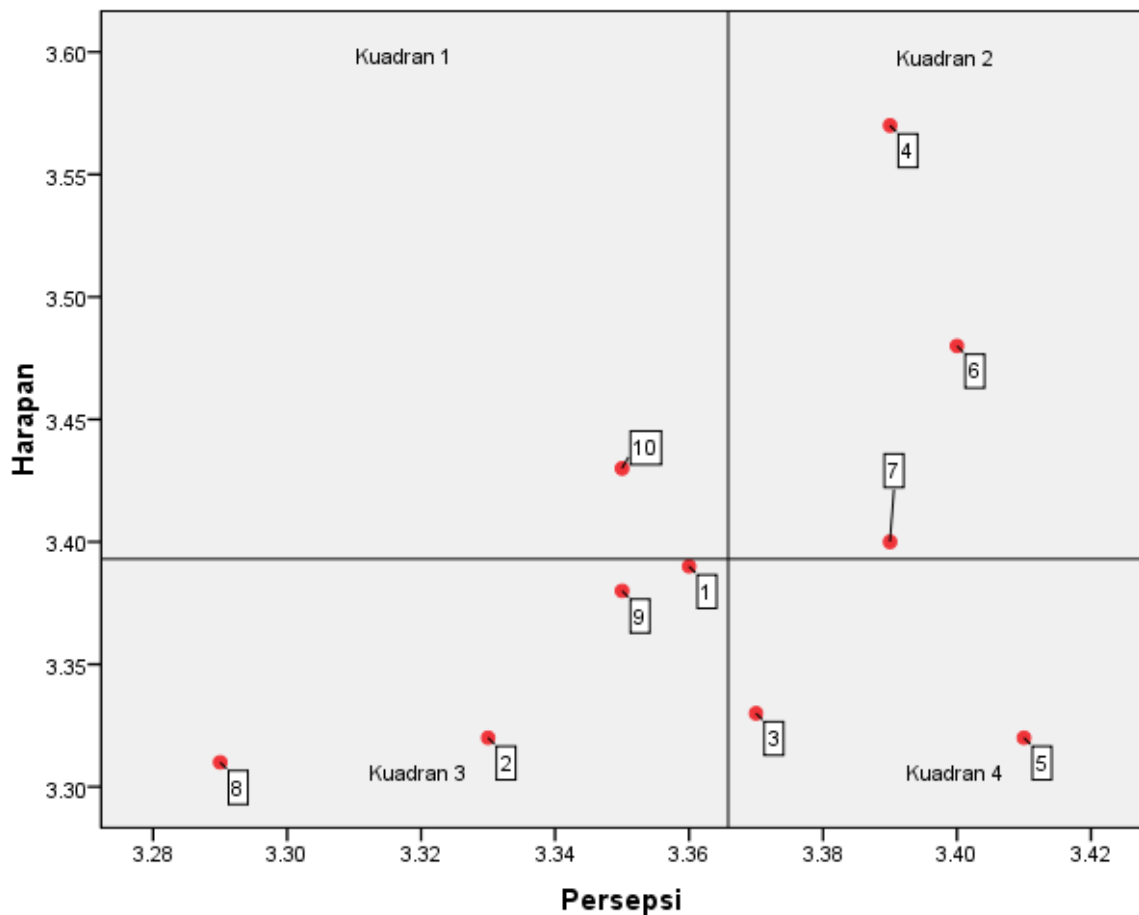
No	Saran Responden	Persentase
1.	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol sebaiknya dapat menciptakan ide-ide kreatif dalam memperkenalkan Mahkamah Konstitusi ke publik.	1,75%
2.	Majalah Konstitusi mohon bisa dikirim setiap bulan ke Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi untuk peserta Bimtek dan Sosialisasi	1,75%
3.	Perlunya meningkatkan konten <i>website</i> Mahkamah Konstitusi, seperti anotasi putusan yang terkait dengan pemilihan umum ataupun pemilihan kepala daerah.	0,88%
4.	Konten <i>website</i> Mahkamah Konstitusi sebaiknya juga diterjemahkan dalam Bahasa Inggris.	0,88%
5.	Penyampaian/narasi artikel di laman <i>website</i> Mahkamah Konstitusi sebaiknya dibuat lebih menarik dan sederhana namun tetap akurat.	0,88%
6.	Mohon ditambah satu orang tenaga tetap dokumentasi dan desain untuk Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, karena mengingat banyaknya intensitas peliputan dan kebutuhan desain kegiatan.	0,88%
7.	Perlu dilakukannya prioritas dan <i>mapping</i> pelaksanaan kegiatan, kemudian dibuatkan <i>branding</i> khusus untuk kegiatan yang bekerjasama dengan perguruan tinggi atau pihak lain.	0,88%
8.	Perlu adanya evaluasi terhadap efektifitas penyelenggaraan acara-acara yang bersifat internasional dan pengiriman delegasi untuk acara-acara internasional.	0,88%
9.	Dalam memberikan seluruh informasi kepada pihak eksternal maupun internal harus disampaikan berdasarkan Standar Pelayanan.	0,88%
10.	Informasi penting yang menjadi sorotan pegawai sebaiknya disampaikan dalam info grafis, sehingga menarik secara visual dan mudah dipahami serta mudah untuk dipublikasikan kepada pegawai.	0,88%
11.	Supaya lebih menghemat kertas dan anggaran, sebaiknya Jurnal dan BMK dikirim melalui <i>email</i> dan/atau <i>link</i> lewat Twitter, Instagram atau Facebook.	0,88%
12.	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol mohon lebih aktif untuk melakukan komunikasi dengan para <i>stakeholder</i> Mahkamah Konstitusi.	0,88%



No	Saran Responden	Persentase
13.	Majalah Konstitusi sebaiknya dibuat untuk menginformasikan kegiatan yang dilakukan oleh unit Biro/Pusat dalam rangka transparansi kepada publik.	0,88%
14.	Mohon lebih ditingkatkan kerjasama bagian protokol pasca kegiatan.	0,88%
15.	Lebih ditingkatkan kerapian seragam kerja petugas protokol.	0,88%
16.	Seluruh pegawai sebaiknya mendapatkan bahan publikasi agar mendapatkan informasi penting didalamnya.	0,88%
17.	Seluruh Pranata Hubungan Masyarakat agar diberikan diklat, khususnya diklat dalam melayani pimpinan dan pihak eksternal.	0,88%
Total		16,67%

5.5.4.1.3 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 5.5.4.1.2 Matriks Persepsi dan Harapan
Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Tabel 5.5.4.1.25 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 Mahkamah Konstitusi (<i>website: https://mkri.id/</i>) U6: Pelayanan liputan dan berita sidang U7: Pelayanan liputan dan berita non sidang
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1: Permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi (leaflet, buku, kartu nama, tas, majalah, dsb)



Kuadran	Variabel
	U2: Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender U8: Pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri U9: Pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor
Kuadran IV (Berlebihan)	U3: Pelayanan penerbitan majalah konstitusi U5: Pelayanan foto dan video dokumentasi

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 5.5.4.1.25 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.5.4.1.26 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U10 : Pelayanan keprotokolan di persidangan	1. Pelayanan keprotokolan di persidangan belum maksimal 2. Pelayanan keprotokolan tidak secara rutin membantu di persidangan

5.5.4.1.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.4.1.27 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,37
2.	Nilai IKM konversi	84,15
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U5 : Pelayanan Foto dan Video Dokumentasi



No.	Kesimpulan	Keterangan
5.	Unsur Terendah	U8 : Pelayanan Pengumuman Dokumen Perjalanan ke Luar Negeri
6.	Prioritas Perbaikan	U10 : Pelayanan Keprotokolan di Persidangan



5.5.4.2 Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 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.

5.5.4.2.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini diajukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan di Biro Humas dan Protokol. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan dapat dilihat pada **Tabel 5.5.4.2.1**. 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 5.5.4.2.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki - Laki	85,71%
Umur	56 – 65 tahun	71,43%
Pendidikan Terakhir	S-3	85,71%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	6-9 tahun dan Lebih dari 10 tahun	28,57%

5.5.4.2.2 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 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,51** atau konversi IKM sebesar **87,86**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mut pelayanan dan kinerja unit pelayanan:



Tabel 5.5.4.2.2 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

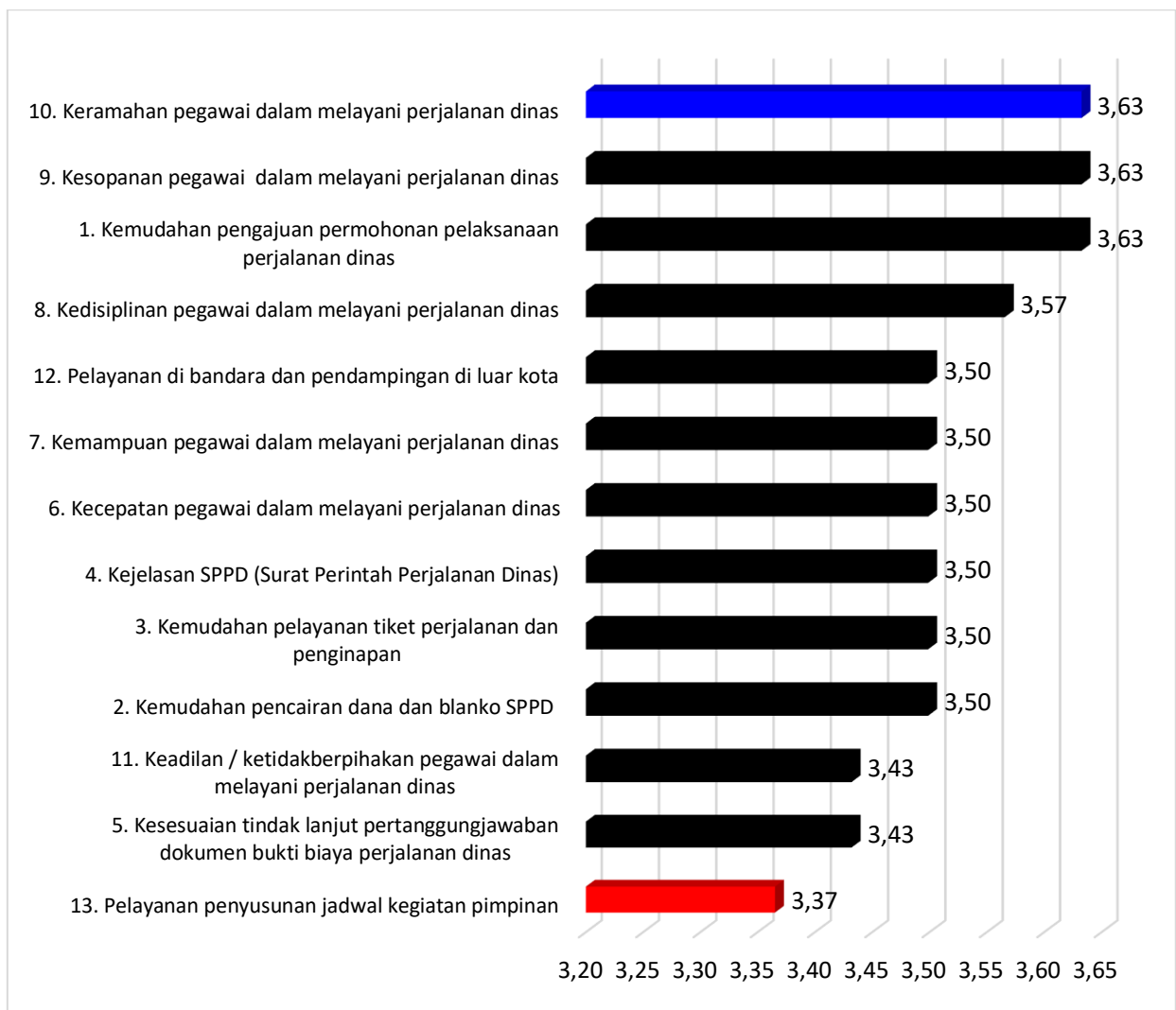
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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 5.5.4.2.3 Nilai Pelayanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolanan

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas	3,63	Sangat Baik
2	Kemudahan pencairan dana dan blanko SPPD	3,50	Baik
3	Kemudahan pelayanan tiket perjalanan dan penginapan	3,50	Baik
4	Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)	3,50	Baik
5	Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas	3,43	Baik
6	Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,50	Baik
7	Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,50	Baik
8	Kedisiplinan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,57	Sangat Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
9	Kesopanan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,63	Sangat Baik
10	Keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,63	Sangat Baik
11	Keadilan/ ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,43	Baik
12	Pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota	3,50	Baik
13	Pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan	3,37	Baik
Nilai Indeks		3,51	Baik
Nilai Konversi		87,86	Baik



Gambar 5.5.4.2.1 Grafik Nilai Indeks

Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan



Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 13 unsur pelayanan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur layanan tertinggi yakni unsur keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas dan nilai unsur terendah yakni unsur pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.5.4.2.2.1 U1: Unsur Kemudahan Pengajuan Permohonan Pelaksanaan Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,63**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Pengajuan Permohonan Pelaksanaan Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	28,57%
Sangat Puas	71,43%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.2 U2: Unsur Kemudahan Pencairan Dana dan Blanko SPPD

Kepuasan responden terhadap kemudahan pencairan dana dan blanko SPPD mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan pencairan dana dan blanko SPPD.

Tabel 5.5.4.2.5 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Pencairan Dana dan Blanko SPPD

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kategori	Persentase
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.3 U3: Unsur Kemudahan Pelayanan Tiket Perjalanan dan Penginapan

Kepuasan responden terhadap kemudahan pelayanan tiket perjalanan dan penginapan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan pelayanan tiket perjalanan dan penginapan.

Tabel 5.5.4.2.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Pelayanan Tiket Perjalanan dan Penginapan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.4 U4: Unsur Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)

Kepuasan responden terhadap kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas).

Tabel 5.5.4.2.7 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kategori	Persentase
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.5 U5: Unsur Kesesuaian Tindak Lanjut Pertanggungjawaban Dokumen Bukti Biaya Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,43**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian Tindak Lanjut Pertanggungjawaban Dokumen Bukti Biaya Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	71,43%
Sangat Puas	28,57%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.6 U6: Unsur Kecepatan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.



Tabel 5.5.4.2.9 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kecepatan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.7 U7: Unsur Kemampuan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemampuan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.8 U8: Unsur Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kedisiplinan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,57**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kedisiplinan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.



Tabel 5.5.4.2.11 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	42,86%
Sangat Puas	57,14%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.9 U9: Unsur Kesopanan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kesopanan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,63**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kesopanan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesopanan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	28,57%
Sangat Puas	71,43%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.10 U10: Unsur Keramahan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,63**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.



Tabel 5.5.4.2.13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keramahan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	28,57%
Sangat Puas	71,43%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.11 U11: Unsur Keadilan / Ketidakberpihakan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,43**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keadilan / Ketidakberpihakan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	71,43%
Sangat Puas	28,57%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.12 U12: Unsur Pelayanan di Bandara dan Pendampingan di Luar Kota

Kepuasan responden terhadap pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota.



Tabel 5.5.4.2.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan di Bandara dan Pendampingan di Luar Kota

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.13 U13: Unsur Pelayanan Penyusunan Jadwal Kegiatan Pimpinan

Kepuasan responden terhadap pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,37**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan.

Tabel 5.5.4.2.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Penyusunan Jadwal Kegiatan Pimpinan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	85,71%
Sangat Puas	14,29%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.14 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.

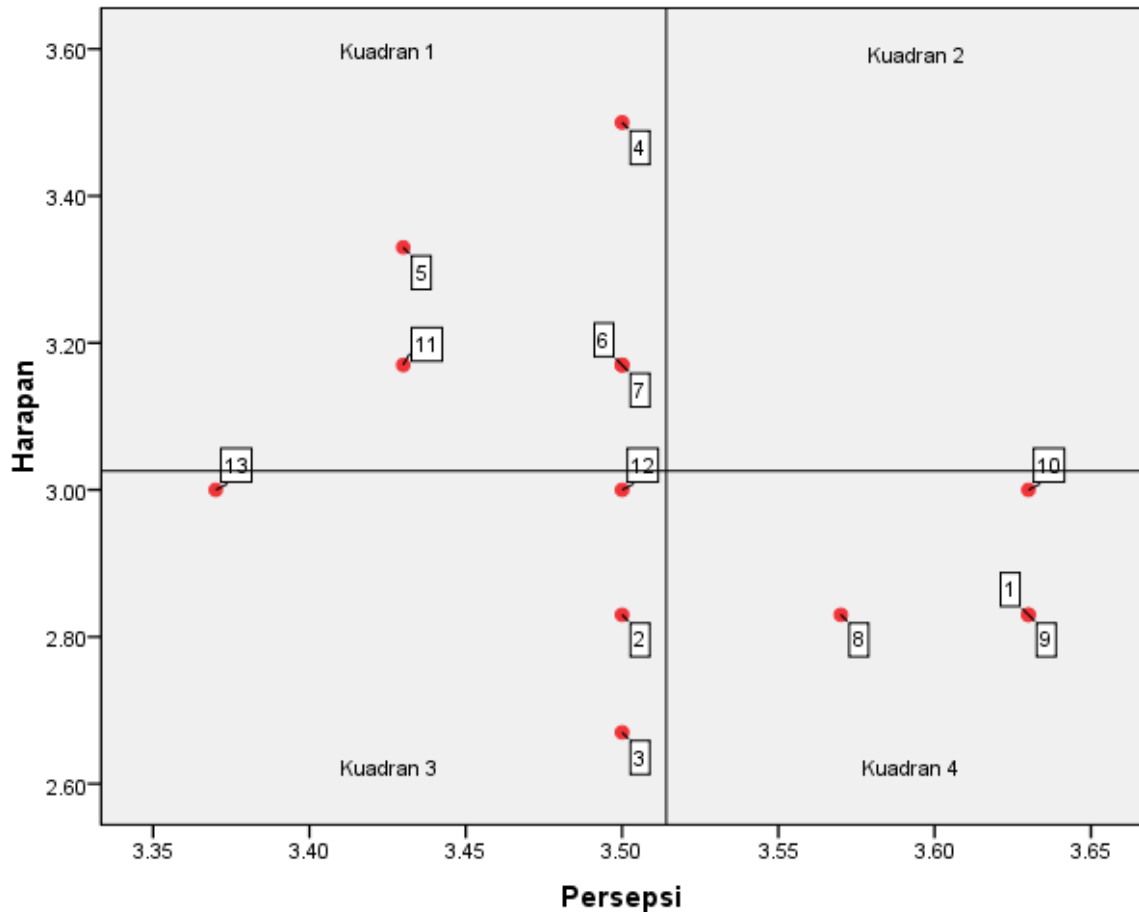
Tabel 5.5.4.2.17 Saran Responden

Terhadap Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Tingkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan	28,57%
2.	Tingkatkan efisiensi dalam perjalanan dinas	14,29%
Total		42,86%

5.5.4.2.3 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 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 De-emphasize*.



Gambar 5.5.4.2.2 Matriks Persepsi dan Harapan
 Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Tabel 5.5.4.2.18 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk Ditangani)	<p>U4: Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)</p> <p>U5: Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas</p> <p>U6: Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas</p> <p>U7: Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas</p> <p>U11: Keadilan/ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas</p>
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	-



Kuadran	Variabel
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2: Kemudahan pencairan dana dan blanko SPPD U3: Kemudahan pelayanan tiket perjalanan dan penginapan U12: Pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota U13: Pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan
Kuadran IV (Berlebihan)	U1: Kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas U8: Kedisiplinan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U9: Kesopanan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U10: Keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas

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 5.5.4.2.18 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.5.4.2.19 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4: Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) U5: Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas U6: Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U7: Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U11: Keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	Secara keseluruhan, seluruh unsur yang masuk dalam prioritas perbaikan ini telah mendapatkan penilaian yang baik (puas dan sangat puas) oleh responden. Selain itu, tidak didapatkan keluhan/saran yang perlu ditindaklanjuti secara spesifik oleh unit kerja terkait.



5.5.4.2.4 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 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.4.2.20 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,51
2.	Nilai IKM konversi	87,86
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U10 : Keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas
5.	Unsur Terendah	U13 : Pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan
6.	Prioritas Perbaikan	U4 : Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) U5 : Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas U6 : Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U7 : Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U11 : Keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas



5.5.4.2 Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 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.

5.5.4.2.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini diajukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan di Biro Humas dan Protokol. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan dapat dilihat pada **Tabel 5.5.4.2.1**. 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 5.5.4.2.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki - Laki	85,71%
Umur	56 – 65 tahun	71,43%
Pendidikan Terakhir	S-3	85,71%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	6-9 tahun dan Lebih dari 10 tahun	28,57%

5.5.4.2.2 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 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,51** atau konversi IKM sebesar **87,86**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mut pelayanan dan kinerja unit pelayanan:



Tabel 5.5.4.2.2 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

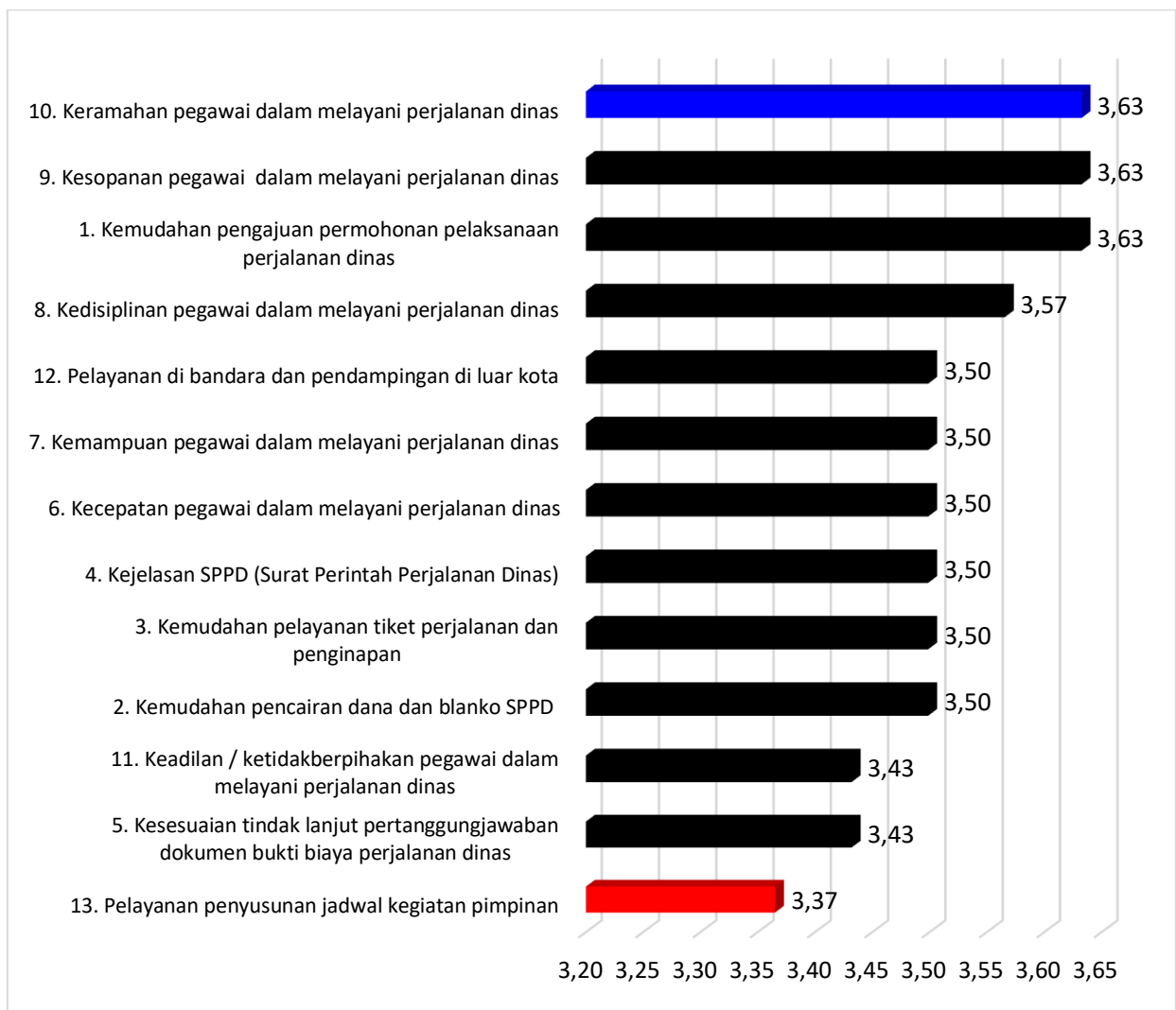
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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 5.5.4.2.3 Nilai Pelayanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolanan

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas	3,63	Sangat Baik
2	Kemudahan pencairan dana dan blanko SPPD	3,50	Baik
3	Kemudahan pelayanan tiket perjalanan dan penginapan	3,50	Baik
4	Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)	3,50	Baik
5	Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas	3,43	Baik
6	Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,50	Baik
7	Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,50	Baik
8	Kedisiplinan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,57	Sangat Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
9	Kesopanan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,63	Sangat Baik
10	Keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,63	Sangat Baik
11	Keadilan/ ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	3,43	Baik
12	Pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota	3,50	Baik
13	Pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan	3,37	Baik
Nilai Indeks		3,51	Baik
Nilai Konversi		87,86	Baik



Gambar 5.5.4.2.1 Grafik Nilai Indeks

Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan



Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 13 unsur pelayanan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur layanan tertinggi yakni unsur keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas dan nilai unsur terendah yakni unsur pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.5.4.2.2.1 U1: Unsur Kemudahan Pengajuan Permohonan Pelaksanaan Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,63**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Pengajuan Permohonan Pelaksanaan Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	28,57%
Sangat Puas	71,43%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.2 U2: Unsur Kemudahan Pencairan Dana dan Blanko SPPD

Kepuasan responden terhadap kemudahan pencairan dana dan blanko SPPD mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan pencairan dana dan blanko SPPD.

Tabel 5.5.4.2.5 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Pencairan Dana dan Blanko SPPD

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kategori	Persentase
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.3 U3: Unsur Kemudahan Pelayanan Tiket Perjalanan dan Penginapan

Kepuasan responden terhadap kemudahan pelayanan tiket perjalanan dan penginapan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan pelayanan tiket perjalanan dan penginapan.

Tabel 5.5.4.2.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Pelayanan Tiket Perjalanan dan Penginapan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.4 U4: Unsur Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)

Kepuasan responden terhadap kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas).

Tabel 5.5.4.2.7 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kategori	Persentase
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.5 U5: Unsur Kesesuaian Tindak Lanjut Pertanggungjawaban Dokumen Bukti Biaya Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,43**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian Tindak Lanjut Pertanggungjawaban Dokumen Bukti Biaya Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	71,43%
Sangat Puas	28,57%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.6 U6: Unsur Kecepatan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.



Tabel 5.5.4.2.9 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kecepatan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.7 U7: Unsur Kemampuan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemampuan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.8 U8: Unsur Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kedisiplinan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,57**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kedisiplinan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.



Tabel 5.5.4.2.11 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	42,86%
Sangat Puas	57,14%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.9 U9: Unsur Kesopanan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap kesopanan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,63**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai Kesopanan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesopanan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	28,57%
Sangat Puas	71,43%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.10 U10: Unsur Keramahan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai pelayanan **3,63**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.



Tabel 5.5.4.2.13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keramahan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	28,57%
Sangat Puas	71,43%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.11 U11: Unsur Keadilan / Ketidakberpihakan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kepuasan responden terhadap keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,43**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas.

Tabel 5.5.4.2.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keadilan / Ketidakberpihakan Pegawai dalam Melayani Perjalanan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	71,43%
Sangat Puas	28,57%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.12 U12: Unsur Pelayanan di Bandara dan Pendampingan di Luar Kota

Kepuasan responden terhadap pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota.



Tabel 5.5.4.2.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan di Bandara dan Pendampingan di Luar Kota

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.13 U13: Unsur Pelayanan Penyusunan Jadwal Kegiatan Pimpinan

Kepuasan responden terhadap pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,37**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan.

Tabel 5.5.4.2.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan Penyusunan Jadwal Kegiatan Pimpinan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	85,71%
Sangat Puas	14,29%
TOTAL	100,00%

5.5.4.2.2.14 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.

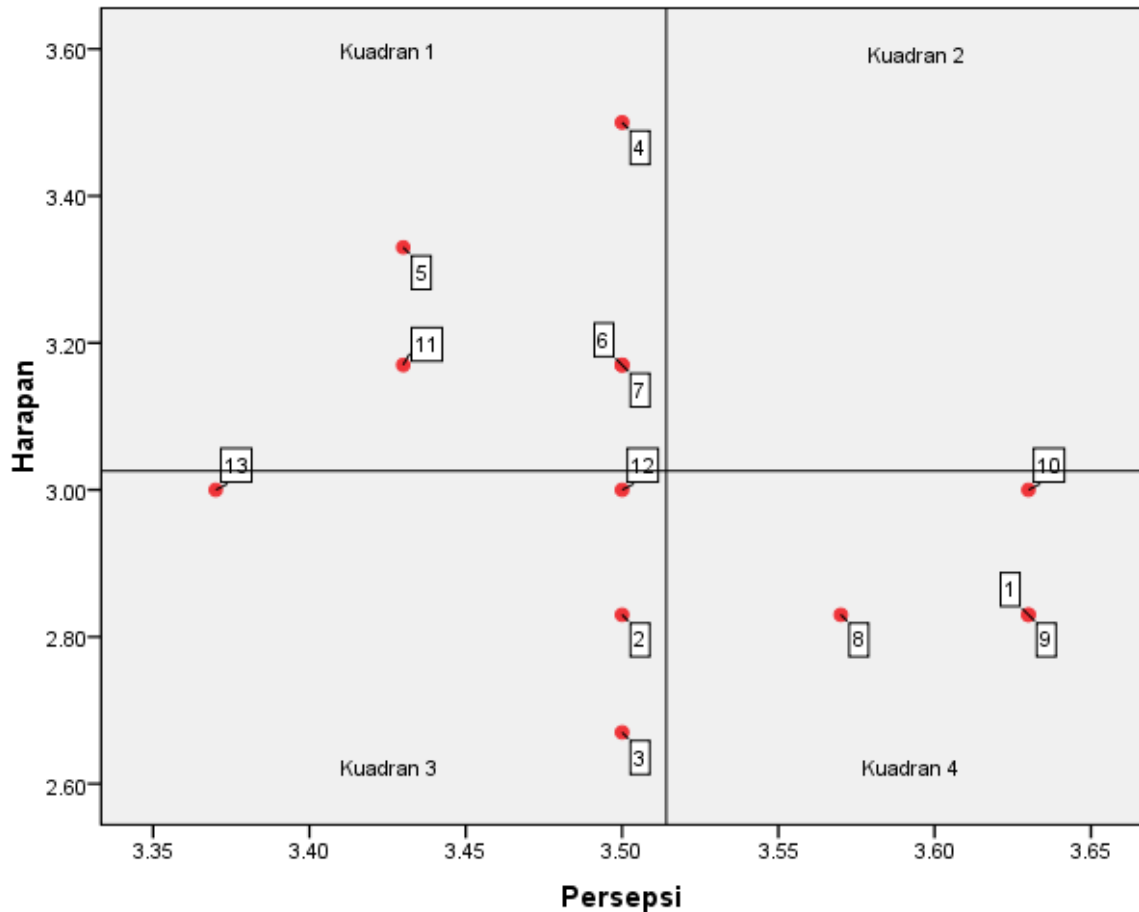
Tabel 5.5.4.2.17 Saran Responden

Terhadap Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Tingkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan	28,57%
2.	Tingkatkan efisiensi dalam perjalanan dinas	14,29%
Total		42,86%

5.5.4.2.3 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 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 De-emphasize*.



Gambar 5.5.4.2.2 Matriks Persepsi dan Harapan
Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Tabel 5.5.4.2.18 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk Ditangani)	<p>U4: Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)</p> <p>U5: Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas</p> <p>U6: Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas</p> <p>U7: Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas</p> <p>U11: Keadilan/ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas</p>
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	-



Kuadran	Variabel
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2: Kemudahan pencairan dana dan blanko SPPD U3: Kemudahan pelayanan tiket perjalanan dan penginapan U12: Pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota U13: Pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan
Kuadran IV (Berlebihan)	U1: Kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas U8: Kedisiplinan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U9: Kesopanan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U10: Keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas

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 5.5.4.2.18 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.5.4.2.19 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4: Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) U5: Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas U6: Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U7: Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U11: Keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	Secara keseluruhan, seluruh unsur yang masuk dalam prioritas perbaikan ini telah mendapatkan penilaian yang baik (puas dan sangat puas) oleh responden. Selain itu, tidak didapatkan keluhan/saran yang perlu ditindaklanjuti secara spesifik oleh unit kerja terkait.



5.5.4.2.4 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 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.4.2.20 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,51
2.	Nilai IKM konversi	87,86
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U10 : Keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas
5.	Unsur Terendah	U13 : Pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan
6.	Prioritas Perbaikan	U4 : Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) U5 : Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas U6 : Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U7 : Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U11 : Keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas



5.5.5 Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 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-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.5.5.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Umum. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Umum dapat dilihat pada **Tabel 5.5.5.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.5.5.1 Persentase Karakteristik Responden Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	51,35%
Umur	26 – 35 tahun	45,05%
Pendidikan Terakhir	S-2	47,75%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	43,24%
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	20,72%

5.5.5.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Administrasi Umum Biro Umum Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,34** atau konversi IKM sebesar **83,42**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

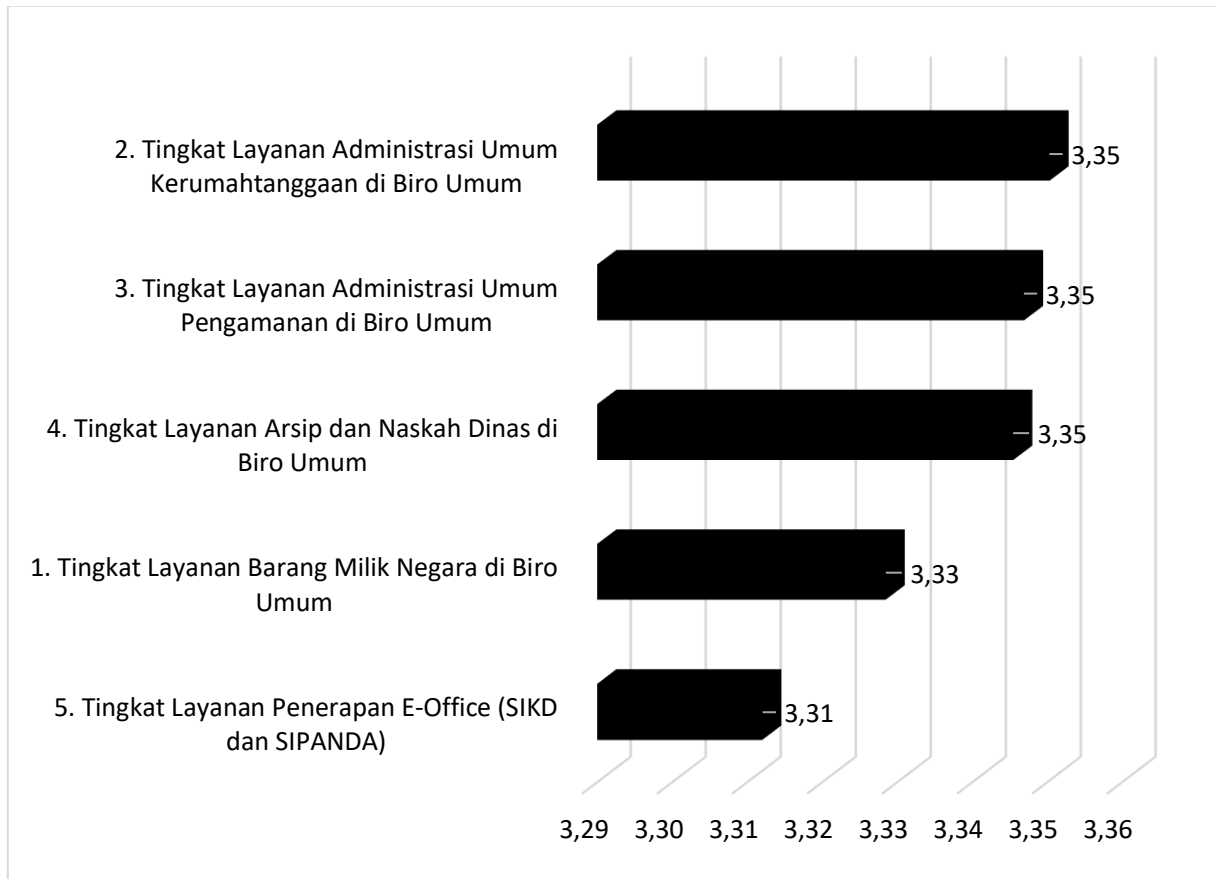


Tabel 5.5.5. 2Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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.

Layanan Administrasi Umum Biro Umum terdiri dari lima jenis layanan yakni 1. Layanan Barang Milik Negara, 2. Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan, 3. Layanan Administrasi Umum Pengamanan, 4. Layanan Arsip dan Naskah Dinas, dan 5. Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA). Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada kelima jenis Layanan Administrasi Umum Biro Umum.



Gambar 5.5.5.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Tabel 5.5.5.3 Nilai Layanan Administrasi Umum Biro Umum

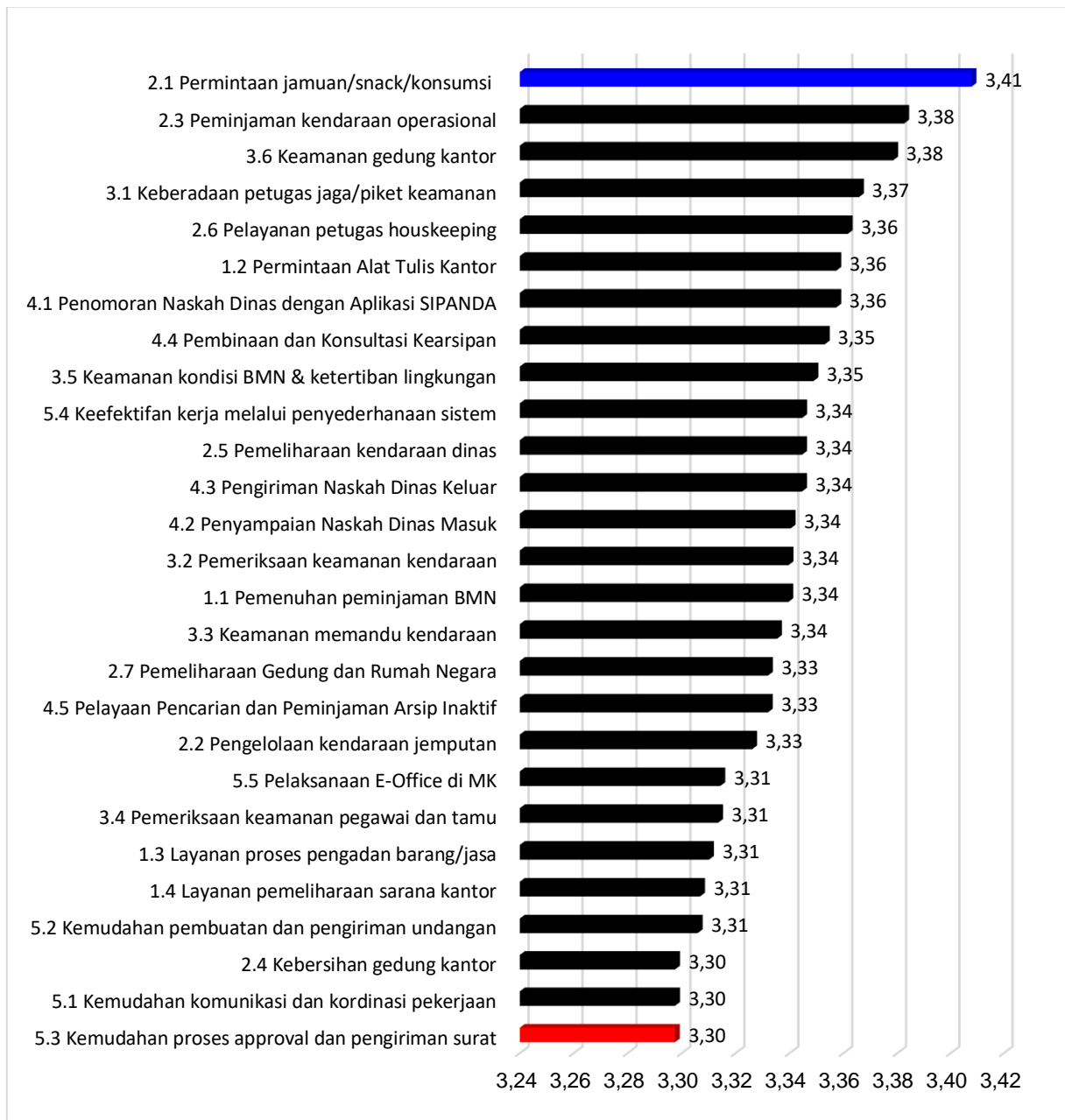
No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Barang Milik Negara (BMN)		
1	1.1. Pemenuhan peminjaman BMN	3,34	Baik
2	1.2. Permintaan alat tulis kantor	3,36	Baik
3	1.3. Layanan proses pengadaan barang/jasa	3,31	Baik
4	1.4. Layanan pemeliharaan sarana kotor	3,31	Baik
Nilai Indeks		3,33	Baik
Nilai Konversi		83,21	Baik
II.	Layanan Administrasi Umum Kerumahtangaan		
5	2.1. Permintaan jamuan/ <i>snack</i> /konsumsi	3,41	Baik
6	2.2. Pengelolaan kendaraan jemputan	3,33	Baik
7	2.3. Peminjaman kendaraan operasional	3,38	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
8	2.4. Kebersihan gedung kantor	3,30	Baik
9	2.5. Pemeliharaan kendaraan dinas	3,34	Baik
10	2.6. Pelayanan petugas <i>housekeeping</i>	3,36	Baik
11	2.7. Pemeliharaan gedung dan Rumah Negara	3,33	Baik
Nilai Indeks		3,35	Baik
Nilai Konversi		83,76	Baik
III.	Layanan Administrasi Umum Pengamanan		
12	3.1. Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di gedung MK	3,37	Baik
13	3.2. Pemeriksaan keamanan kendaraan di pintu masuk dan keluar gedung MK	3,34	Baik
14	3.3. Keamanan memandu kendaraan di depan dan di area parkir gedung MK	3,34	Baik
15	3.4. Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu di pintu masuk dan keluar gedung MK	3,31	Baik
16	3.5. Keamanan (menjaga/mengawasi) kondisi barang inventaris/peralatan kantor (Barang Milik Negara) dan ketertiban lingkungan di dalam dan luar gedung	3,35	Baik
17	3.6. Keamanan gedung kantor	3,38	Baik
Nilai Indeks		3,35	Baik
Nilai Konversi		83,67	Baik
IV.	Layanan Arsip dan Naskah Dinas		
18	4.1. Penomoran Naskah Dinas dengan aplikasi SIPANDA	3,36	Baik
19	4.2. Penyampaian Naskah Dinas Masuk dari Unit Kearsipan ke Unit Pengolahan	3,34	Baik
20	4.3. Pengiriman Naskah Dinas Keluar	3,34	Baik
21	4.4. Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan (Bimbingan Teknis Kearsipan, Pendampingan	3,35	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
	Pemindahan Arsip, Konsultasi Tata Naskah dan Kearsipan, Pelayanan Konsultasi SIKD dan SIPANDA)		
22	4.5. Pelayanan pencarian dan peminjaman Arsip Inaktif	3,33	Baik
Nilai Indeks		3,35	Baik
Nilai Konversi		83,64	Baik
V.	Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA)		
23	5.1. Kemudahan melakukan komunikasi dan koordinasi pekerjaan di internal Mahkamah Konstitusi melalui e-Office	3,30	Baik
24	5.2. Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan dan memo dinas melalui e-Office	3,31	Baik
25	5.3. Kemudahan proses pembuatan/approval dan pengiriman surat pada aplikasi e-Office	3,30	Baik
26	5.4. Keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem, prosedur, mekanisme dan kontrol kerja	3,34	Baik
27	5.5. Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi	3,31	Baik
Nilai Indeks		3,31	Baik
Nilai Konversi		82,80	Baik
Rata – Rata		3,34	Baik
Nilai Konversi		83,42	Baik

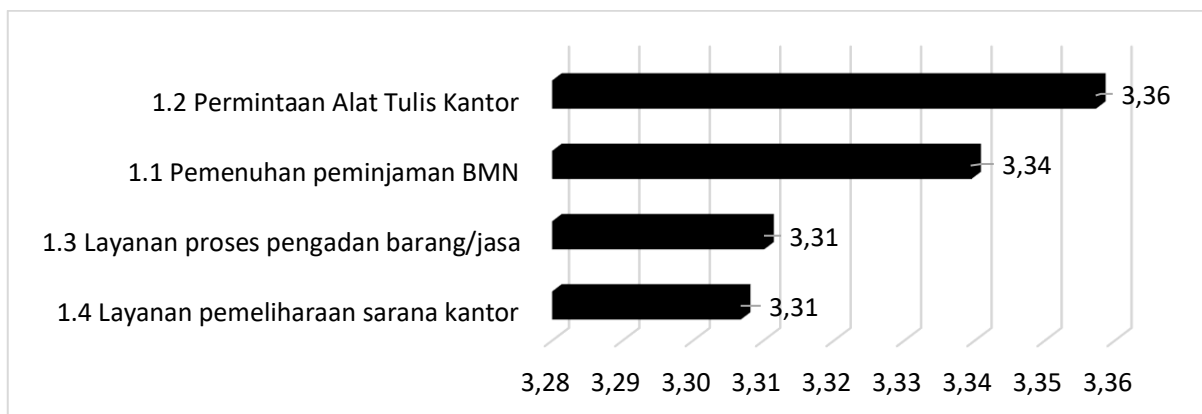


Gambar 5.5.5.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 5 aspek pelayanan dapat 27 unsur pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur 2.1 Permintaan jamuan/*snack*/konsumsi dan nilai unsur terendah yakni unsur 5.3 Kemudahan proses pembuatan/*approval* dan pengiriman surat pada aplikasi E-Office. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.5.5.2.1 Layanan Barang Milik Negara (BMN)

Penilaian layanan Barang Milik Negara (BMN) di Biro Umum dapat dilihat dari bagaimana Mahkamah Konstitusi melakukan pengelolaan perlengkapan dan penatausahaan barang milik negara. Secara umum, layanan Barang Milik Negara (BMN) di Biro Umum sudah baik dengan nilai pelayanan 3,33. Unsur layanan pemeliharaan sarana kantor memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.5.5.3 Grafik Nilai Layanan Barang Milik Negara (BMN)

5.5.5.2.1.1 U1.1: Unsur Pemenuhan Peminjaman Barang Milik Negara (BMN)

Kepuasan responden terhadap pemenuhan peminjaman Barang Milik Negara (BMN) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pemenuhan peminjaman Barang Milik Negara (BMN) beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5. 4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pemenuhan Peminjaman Barang Milik Negara (BMN)

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,90%
Kurang Puas	0,90%
Puas	85,59%
Sangat Puas	12,61%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.5.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kejelasan Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Barang yang dipinjamkan terkadang rusak	0,90%
2.	Laptop yang dipinjamkan berspesifikasi rendah	0,90%
Total		1,80%

5.5.5.2.1.2 U1.2: Unsur Permintaan Alat Tulis Kantor

Kepuasan responden terhadap permintaan alat tulis kantor mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai permintaan alat tulis kantor beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Permintaan Alat Tulis Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,41%
Puas	76,58%
Sangat Puas	18,02%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Permintaan Alat Tulis Kantor

No	Alasan	Persentase
1.	Stock Alat Tulis Kantor habis/tidak tersedia	2,32%
2.	Pemenuhan permintaan Alat Tulis Kantor terlambat	1,54%
3.	Permintaan Alat Tulis Kantor tidak dipenuhi sesuai kebutuhan	0,77%
4.	Kurangnya sosialisasi apabila ada perubahan kebijakan terkait permintaan Alat Tulis Kantor	0,77%
Total		5,41%



5.5.5.2.1.3 U1.3: Unsur Layanan Proses Pengadaan Barang/Jasa

Kepuasan responden terhadap layanan proses pengadaan barang/jasa mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,31**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai layanan proses pengadaan barang/jasa.

Tabel 5.5.5.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Layanan Proses Pengadaan Barang/Jasa

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,90%
Kurang Puas	6,31%
Puas	81,08%
Sangat Puas	11,71%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Layanan Proses Pengadaan Barang/Jasa

No	Alasan	Persentase
1.	Proses pengadaan barang/jasa terlalu lama	2,88%
2.	Proses pengadaan barang/jasa sering ditunda dengan alasan yang kurang jelas terkait pengadaan beberapa alat kerja, meskipun kebutuhannya sangat mendesak	1,44%
3.	Penetapan pemenang lelang tidak memperhatikan kualitas, hanya didasarkan pada harga yang paling murah	1,44%
4.	Kebutuhan pengadaan barang/jasa pada Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi kurang terakomodir	1,44%
Total		7,21%

5.5.5.2.1.4 U1.4: Unsur Layanan Pemeliharaan Sarana Kantor

Kepuasan responden terhadap layanan pemeliharaan sarana kantor mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,31**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai layanan pemeliharaan sarana kantor.



Tabel 5.5.5.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Layanan Pemeliharaan Sarana Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	9,01%
Puas	80,18%
Sangat Puas	10,81%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Layanan Pemeliharaan Sarana Kantor

No	Alasan	Persentase
1.	Perbaikan sarana agak lama untuk ditangani	6,01%
2.	Sering ditemui adanya kerusakan yang sudah berkala, tapi tidak ada <i>maintenance</i> secara berkelanjutan atau bahkan penggantian dengan sarana baru yang mumpuni	3,00%
Total		9,01%

5.5.5.2.1.5 T1.1: Ketersediaan dan Kondisi Sarana

Sarana penunjang/ fasilitas merupakan faktor penting yang menunjang terselenggaranya layanan yang diberikan oleh Mahkamah Konstitusi. Presentase cukup atau tidaknya sarana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.5.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana

Kategori	Persentase
Ya, kurang memadai	37,96%
Tidak, sudah memadai	62,04%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan pada Tabel 5.5.5.12, didapatkan kesimpulan bahwa sebanyak 37,96% responden menyatakan perlunya penambahan/ penyediaan sarana penunjang di Biro Umum



Mahkamah Konstitusi. Berikut merupakan persentase sarana penunjang yang perlu disediakan/ditambah di Biro Umum Mahkamah konstitusi.

Tabel 5.5.5.13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Sarana yang Perlu Disediakan/ Ditambah

No.	Kategori	Persentase
1.	Komputer	7,44%
2.	Televisi	5,21%
3.	Mesin <i>Fotocopy</i>	3,72%
4.	Kursi	2,98%
5.	Laptop	1,49%
6.	Alat <i>Gym</i>	1,49%
7.	Proyektor di Aula Graha Konstitusi 3 Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi	1,49%
8.	Mesin <i>Faximile</i>	1,49%
9.	Lemari arsip	1,49%
10.	Meja	1,49%
11.	Kendaraan sepeda motor di Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi	0,74%
12.	Alat laminating Sertifikat	0,74%
13.	Alat <i>scan</i>	0,74%
14.	Alat teknologi pendukung perpustakaan	0,74%
15.	Telepon	0,74%
16.	Sambungan telepon ke luar negeri (Selain di ruang Kepala Biro)	0,74%
17.	Stop kontak di ruang media center	0,74%
18.	<i>Sound System</i>	0,74%
19.	<i>Printer</i>	0,74%
20.	<i>Printer</i> khusus sertifikat	0,74%
21.	<i>Printer</i> warna APEOX	0,74%



No.	Kategori	Persentase
22.	Musholla di lantai 5	0,74%
23.	Fasilitas kesehatan	0,74%
TOTAL		37,96%

5.5.5.2.1.6 Opini Responden Terhadap Layanan Barang Milik Negara (BMN)

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan Barang Milik Negara (BMN), 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 Barang Milik Negara (BMN).

Tabel 5.5.5.14 Saran Responden Terhadap Layanan Barang Milik Negara (BMN)

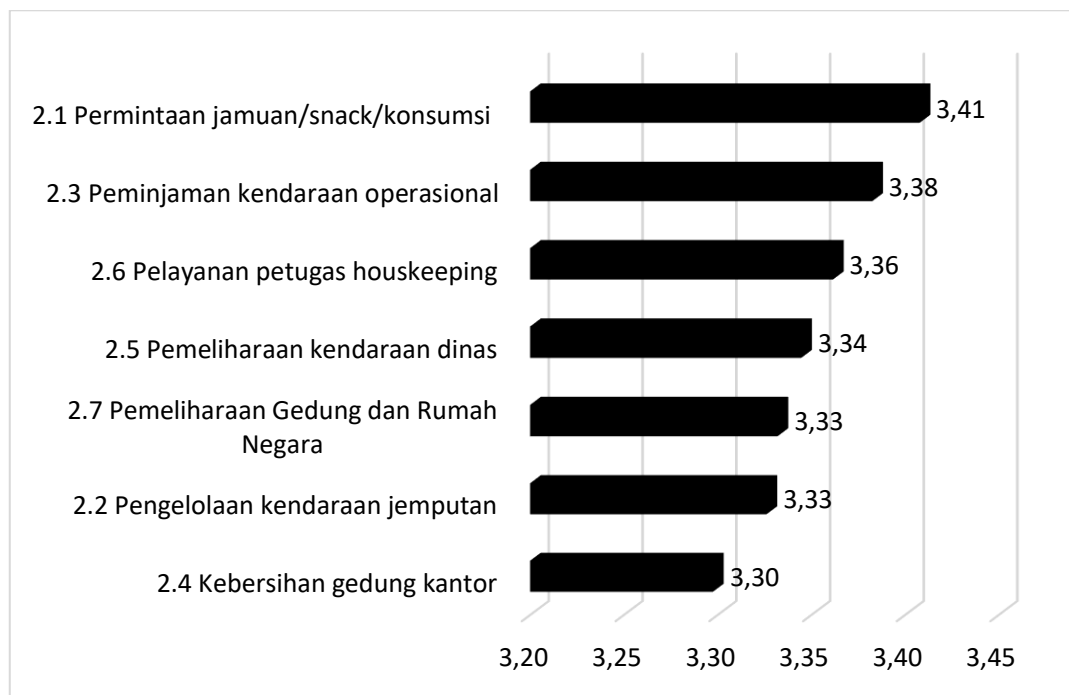
No	Saran Responden	Persentase
1.	Pendistribusian pengadaan barang/jasa untuk <i>PC/Laptop/Printer</i> harus lebih merata ke unit kerja	1,80%
2.	Perlu dilakukan pemeliharaan/perawatan secara berkala terhadap sarana kantor terutama elektronik seperti komputer/Laptop	1,80%
3.	Penataan dan penyimpanan BMN agar dikelola dengan baik	1,80%
4.	Mohon disediakan komputer yang lebih baik bagi staf di Biro SDM dan Organisasi terkait pelayanan kepada Hakim dan Pegawai, karena komputer staf lebih banyak yang lambat dan tidak optimal untuk digunakan	0,90%
5.	Layanan proses pengadaan barang/jasa harus melalui proses yang transparan dan bersih sehingga mencegah adanya kolusi dengan para rekanan	0,90%
6.	Pengadaan barang/jasa mohon juga dipertimbangan dengan besarnya tingkat kebutuhan unit kerja lain	0,90%
7.	Pegawai layanan pengadaan barang/jasa mohon bisa selalu berada di tempat (tidak ada urusan untuk kepentingan lain)	0,90%
8.	Sebaiknya disediakan motor listrik	0,90%
9.	Perlu diterbitkan formulir Daftar Barang Ruang (Daftar Inventaris Ruang) yang terbaru	0,90%



No	Saran Responden	Persentase
10.	Perlu dilakukan pengecekan secara periodik terkait letak dan kondisi BMN, dan apabila terjadi perpindahan bisa diinformasikan kepada unit kerja lainnya	0,90%
11.	Permintaan alat tulis kantor mohon dapat dipenuhi sesuai permintaan	0,90%
12.	Perlu untuk disediakan Ruang Pers yang memadai dan representatif, karena saat ini ruang pers banyak dikeluhkan oleh rekan-rekan wartawan sempit dan minim fasilitas	0,90%
Total		13,51%

5.5.5.2.2 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 **3,35**. Unsur yang terendah adalah kebersihan gedung kantor, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori baik.



Gambar 5.5.5.4 Grafik Nilai Layanan Administrasi Umum Kerumahtangaan



5.5.5.2.2.1 U2.1: Unsur Permintaan Jamuan/*Snack*/Konsumsi

Kepuasan responden terhadap permintaan jamuan/*snack*/konsumsi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,41**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai permintaan jamuan/*snack*/konsumsi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Permintaan Jamuan/*Snack*/Konsumsi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,90%
Puas	74,77%
Sangat Puas	24,32%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.16 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Permintaan Jamuan/*Snack*/Konsumsi

No	Alasan	Persentase
1.	Konsumsi pegawai selama sidang terkadang terlambat diterima	0,45%
2.	Makanan terkadang cepat basi	0,45%
Total		0,90%

5.5.5.2.2.2 U2.2: Unsur Pengelolaan Kendaraan Jemputan

Kepuasan responden terhadap pengelolaan kendaraan jemputan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,33**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pengelolaan kendaraan jemputan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.5.5.17 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengelolaan Kendaraan Jemputan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,80%
Kurang Puas	5,41%
Puas	75,68%
Sangat Puas	17,12%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.18 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pengelolaan Kendaraan Jemputan

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak ada layanan kendaraan jemputan untuk pegawai Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi	3,60%
2.	Tidak ada kendaraan jemputan ke daerah sekitar rumah	1,80%
3.	Tidak tersedianya jemputan untuk semua rute	0,90%
4.	Kendaraan terkadang kurang bersih dan bau	0,90%
Total		7,21%

5.5.5.2.2.3 U2.3: Unsur Peminjaman Kendaraan Operasional

Kepuasan responden terhadap peminjaman kendaraan operasional mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,38**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai peminjaman kendaraan operasional beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.19 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Peminjaman Kendaraan Operasional

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,90%
Puas	80,18%
Sangat Puas	18,92%



Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.20 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Peminjaman Kendaraan Operasional

No	Alasan	Persentase
1.	Kendaraan operasional tidak layak pakai dan tidak nyaman untuk digunakan terutama untuk jarak jauh	0,90%

5.5.5.2.2.4 U2.4: Unsur Kebersihan Gedung Kantor

Kepuasan responden terhadap kebersihan gedung kantor mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,30**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kebersihan gedung kantor beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.21 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Gedung Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,90%
Kurang Puas	10,81%
Puas	74,77%
Sangat Puas	13,51%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.22 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kebersihan Gedung Kantor

No	Alasan	Persentase
1.	Ruang kerja tidak dibersihkan setiap hari	1,80%
2.	Kamar mandi sering kehabisan kertas tisu	1,80%
3.	Toilet rusak belum diperbaiki	0,90%
4.	Kamar mandi becek dan bau	0,90%
5.	Toilet untuk publik masih terlihat kotor terutama di lantai <i>basement 1</i> dan lantai dasar	0,90%



No	Alasan	Persentase
6.	Petugas kebersihan kurang sigap membersihkan kamar mandi	0,90%
7.	Meja kerja berdebu	0,90%
8.	Tangga berbau asap rokok dan banyak putung rokok	0,90%
9.	AC ruangan tidak dibersihkan, sehingga sering ada kotoran keluar dari kipas AC	0,90%
10.	Kurang ruangan untuk merokok sehingga mengotori tangga darurat	0,90%
11.	Kaca gedung Mahkamah Konstitusi sangat kotor	0,90%
Total		11,71%

5.5.5.2.2.5 U2.5: Unsur Pemeliharaan Kendaraan Dinas

Kepuasan responden terhadap pemeliharaan kendaraan dinas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pemeliharaan kendaraan dinas beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.23 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pemeliharaan Kendaraan Dinas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,80%
Puas	86,49%
Sangat Puas	11,71%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.24 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pemeliharaan Kendaraan Dinas

No	Alasan	Persentase
1.	Kendaraan tidak rutin dibersihkan	0,90%
2.	Kondisi kendaraan tidak diperiksa	0,90%
Total		1,80%



5.5.5.2.2.6 U2.6: Unsur Pelayanan Petugas *Housekeeping*

Kepuasan responden terhadap pelayanan petugas *housekeeping* mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan petugas *housekeeping* beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.25 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Petugas *Housekeeping*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,41%
Puas	75,68%
Sangat Puas	18,92%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.26 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelayanan Petugas *Housekeeping*

No	Alasan	Persentase
1.	Terkadang sikap/etika dari <i>housekeeping</i> kurang baik	1,80%
2.	<i>Housekeeping</i> sering tidak <i>stand by</i> di tempat	1,80%
3.	<i>Housekeeping</i> sering dimintai tolong karyawan untuk urusan pribadi	1,80%
Total		5,41%

5.5.5.2.2.7 U2.7: Unsur Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara

Kepuasan responden terhadap pemeliharaan gedung dan rumah negara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,33**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pemeliharaan gedung dan rumah negara beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.5.5.27 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,60%
Puas	85,59%
Sangat Puas	10,81%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.28 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara

No	Alasan	Persentase
1.	Permintaan pemeliharaan gedung lama direspon	1,20%
2.	Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara kurang maksimal karena rumah dinas yang tidak berpenghuni banyak yang rusak, banyak hewan seperti tikus, nyamuk karena tidak dibersihkan dalam kurun waktu yang lama	1,20%
3.	Pekerjaan pemeliharaan gedung Mahkamah Konstitusi dilaksanakan pada jam kerja sehingga sedikit mengganggu pekerjaan	1,20%
Total		3,60%

5.5.5.2.2.8 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.

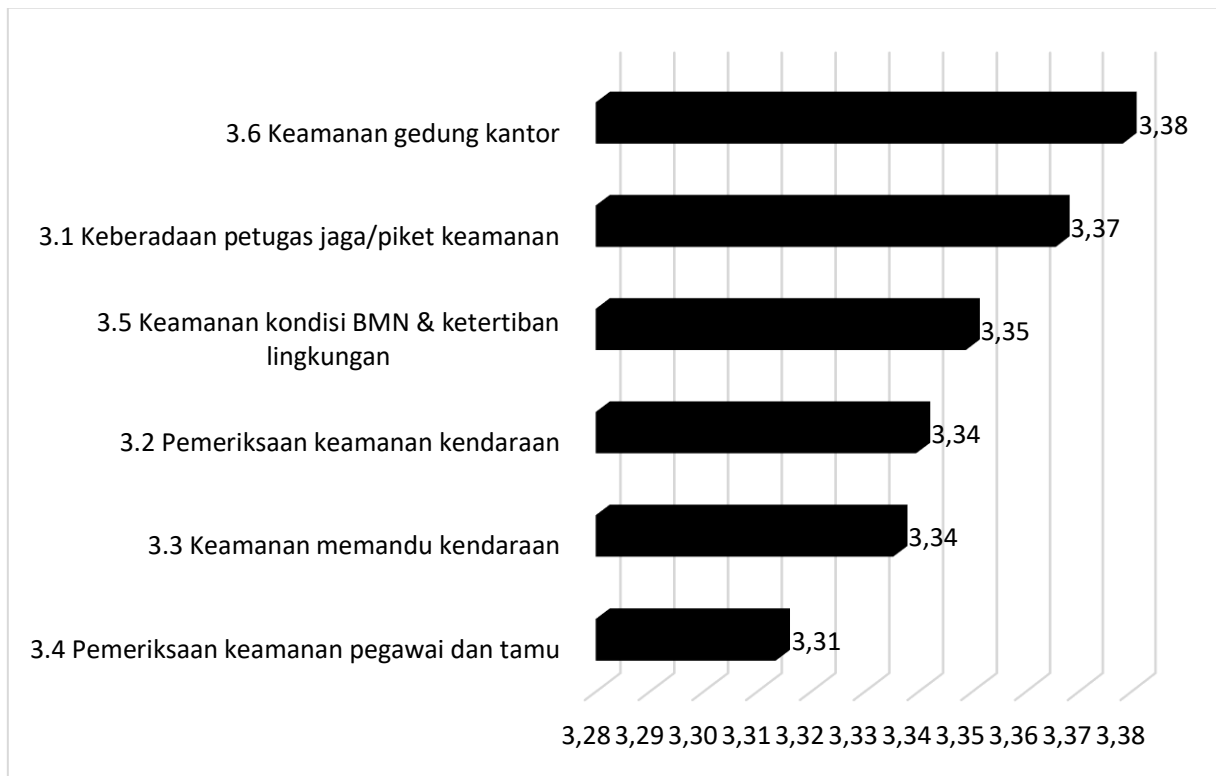


Tabel 5.5.5.29 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Sebaiknya perlu dilakukan <i>Quality Control</i> dari Biro Umum setelah petugas kebersihan membersihkan lantai, toilet, dan lain-lain	0,90%
2.	Mohon lebih banyak dilakukan pengarahan dan pengawasan kepada <i>housekeeping</i>	0,90%
3.	Mohon ketersediaan sabun, tisu, serta kebersihan kamar mandi lebih diperhatikan	0,90%
4.	Mohon ketersediaan sabun, tisu, serta kebersihan <i>pantry</i> lebih diperhatikan	0,90%
5.	Konsumsi yang dipesan lebih bervariasi	0,90%
6.	Mohon dilakukan pengecekan secara rutin di tangga darurat terhadap barang-barang yang berserakan di kantor	0,90%
7.	Mohon ditingkatkan kebersihan di dalam/ <i>interior</i> kendaraan operasional	0,90%
8.	Mohon ditingkatkan kebersihan di area <i>restroom</i>	0,90%
9.	Desain dan <i>interior</i> ruang kerja hendaknya dimatangkan, sehingga tidak sering terjadi perubahan dan pembongkaran ruang kerja.	0,90%
Total		8,11%

5.5.5.2.3 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 **3,35**. Unsur yang terendah adalah unsur pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.



Gambar 5.5.5.5 Grafik Nilai Layanan Administrasi Umum Pengamanan

5.5.5.2.3.1 U3.1: Unsur Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan

Kepuasan responden terhadap keberadaan petugas jaga/piket keamanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,37**. 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 5.5.5.30 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,70%
Puas	80,18%
Sangat Puas	17,12%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.5.31 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas jaga/piket keamanan pada saat menerima paket dari jasa pengiriman tidak dicek terlebih dahulu, sehingga barang yang diterima rusak karena tidak tersegel	2,70%

5.5.5.2.3.2 U3.2: Unsur Pemeriksaan Keamanan Kendaraan

Kepuasan responden terhadap pemeriksaan keamanan kendaraan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,34**. 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 5.5.5.32 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pemeriksaan Keamanan Kendaraan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,90%
Kurang Puas	4,50%
Puas	78,38%
Sangat Puas	16,22%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.33 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pemeriksaan Keamanan Kendaraan

No	Alasan	Persentase
1.	Kurang pengawasan terhadap kendaraan yang keluar masuk gedung Mahkamah Konstitusi	2,70%
2.	Pemeriksaan keamanan belum ketat untuk mencegah masuknya orang atau sekelompok orang yang ingin berbuat jahat/kriminal.	2,70%
Total		5,41%



5.5.5.2.3.3 U3.3: Unsur Keamanan Memandu Kendaraan

Kepuasan responden terhadap keamanan memandu kendaraan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,34**. 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 5.5.5.34 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keamanan Memandu Kendaraan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,90%
Kurang Puas	2,70%
Puas	82,88%
Sangat Puas	13,51%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.35 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keamanan Memandu Kendaraan

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas keamanan tidak ada di tempat, sehingga tidak ada yang memandu kendaraan	2,70%
2.	Petugas keamanan tidak membantu untuk menyebrang jalan jika petugas tersebut tidak merasa kenal dengan pegawai	0,90%
Total		3,60%

5.5.5.2.3.4 U3.4: Unsur Pemeriksaan Keamanan Pegawai dan Tamu

Kepuasan responden terhadap pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,31**. 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 5.5.5.36 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pemeriksaan Keamanan Pegawai dan Tamu

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,80%
Kurang Puas	7,21%
Puas	74,77%
Sangat Puas	16,22%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.37 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pemeriksaan Keamanan Pegawai dan Tamu

No	Alasan	Persentase
1.	Pemeriksaan keamanan pegawai kurang ketat	3,60%
2.	Pemeriksaan tamu kurang ketat, bahkan driver Gojek atau Grab bisa masuk sampai ke ruangan tempat pegawai bekerja.	1,80%
3.	Terkadang petugas keamanan tidak ramah dan adanya perlakuan berbeda terhadap pegawai	1,80%
4.	Pintu masuk dari tangga samping tidak diperiksa	1,80%
Total		9,01%

5.5.5.2.3.5 U3.5: 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 **3,35**. 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 5.5.5.38 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keamanan Kondisi Barang Milik Negara & Ketertiban Lingkungan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,80%



Kategori	Persentase
Puas	85,59%
Sangat Puas	12,61%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.39 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keamanan Kondisi Barang Milik Negara & Ketertiban Lingkungan

No	Alasan	Persentase
1.	Penempatan alat <i>charger handphone</i> tidak terlihat CCTV	1,80%

5.5.5.2.3.6 U3.6: Unsur Keamanan Gedung Kantor

Kepuasan responden terhadap keamanan gedung kantor mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,38**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keamanan gedung kantor beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.40 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keamanan Gedung Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,41%
Puas	72,07%
Sangat Puas	22,52%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.41 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keamanan Gedung Kantor

No	Alasan	Persentase
1.	Tangga darurat masih dapat diakses oleh pegawai/karyawan luar Mahkamah Konstitusi	5,41%



5.5.5.2.3.7 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 5.5.5.42 Saran Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum Pengamanan

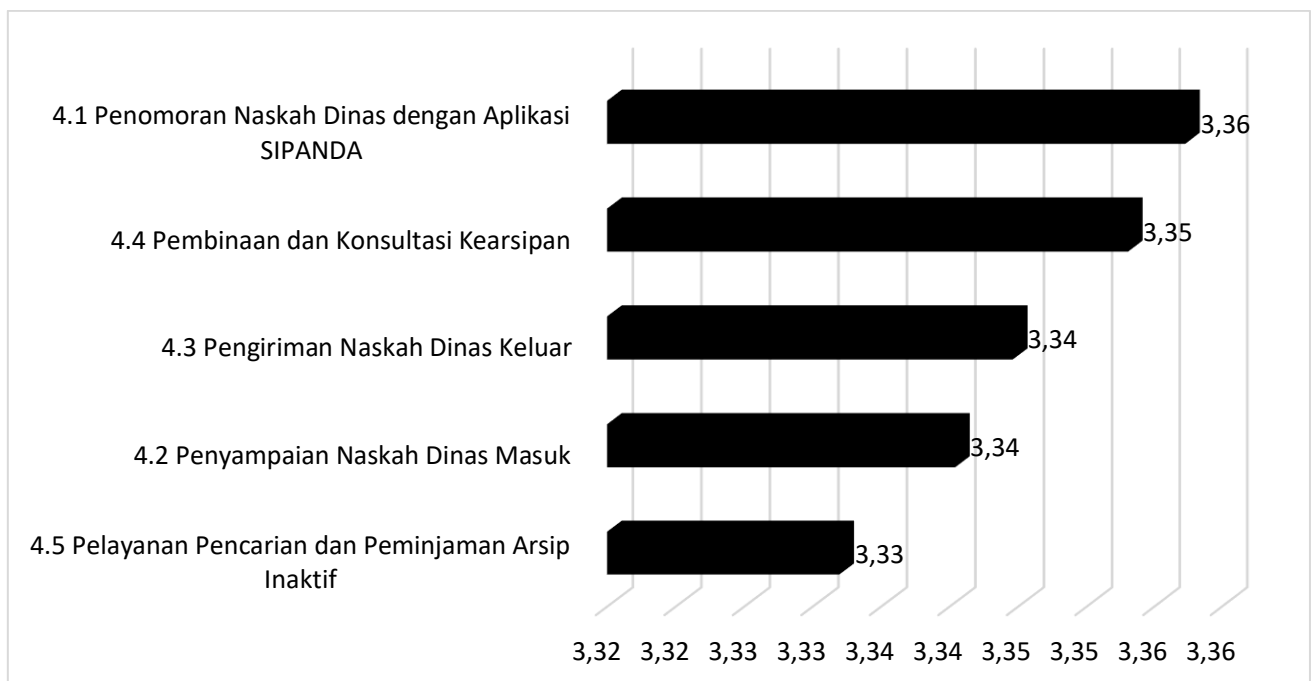
No	Saran Responden	Persentase
1.	Petugas keamanan mohon lebih ramah lagi kepada tamu	4,50%
2.	Perlu dilakukan diklat secara rutin bagi seluruh petugas keamanan, seperti bela diri dan kedaruratan bencana	2,70%
3.	Pengamanan tamu yang masuk ke Mahkamah Konstitusi agar lebih diperketat lagi setara dengan pengamanan di bandara	1,80%
4.	Menjelang Pileg dan Pilpres 2019 perlu menambah pengamanan anjing K-9 untuk mencegah adanya penyusupan narkoba dan bahan-bahan berbahaya seperti bom pada kendaraan yang masuk dan keluar dari gedung Mahkamah Konstitusi	1,80%
5.	Pemeriksaan pegawai dan kendaraan di kompleks Mahkamah Konstitusi Bekasi mohon tidak dibeda-bedakan, semua harus melewati pemeriksaan	0,90%
6.	Pemeriksaan bagi kendaraan pegawai cukup sekali saja saat masuk kantor	0,90%
7.	Pengamanan harus lebih ketat bagi rekanan yang menemui pegawai di lantai 10 (bagian keuangan dan rumah tangga)	0,90%
8.	Tamu para hakim harus di kawal saat naik dan turun/saat meninggalkan ruangan hakim	0,90%
9.	Patroli pada hari Sabtu dan Minggu agar dilakukan rutin di setiap lantai agar pegawai yang lembur dapat merasa aman	0,90%
10.	Harus ada pengecekan rutin terhadap alarm kebakaran, fungsi <i>water sprinkle</i> untuk pemadaman, dan alat penyiram kebakaran agar dapat berfungsi ketika keadaan darurat	0,90%
11.	Mohon dipasang palang pintu pada pintu masuk Mahkamah Konstitusi	0,90%
12.	Penempatan tempat alat <i>charger</i> bagi publik harus terlihat pada CCTV	0,90%



No	Saran Responden	Persentase
13.	Mohon dapat diperbanyak tempat penitipan <i>handphone</i> pada saat sidang	0,90%
14.	Petugas keamanan terlihat gemuk dan kurang <i>fit</i> , perlu olahraga rutin	0,90%
15.	Petugas keamanan yang jaga malam di hari libur, mohon apabila ada paket untuk pegawai diteliti dulu kondisinya	0,90%
Total		20,72%

5.5.5.2.4 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 **3,35**. Unsur yang terendah adalah unsur pelayanan pencairan dan peminjaman arsip inaktif, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.



Gambar 5.5.5.6 Grafik Nilai Layanan Arsip dan Naskah Dinas

5.5.5.2.4.1 U4.1: 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 **3,36**. 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 5.5.5.43 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,60%
Puas	80,18%
Sangat Puas	16,22%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.44 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA

No	Alasan	Persentase
1.	Belum ada penomoran untuk laporan	1,20%
2.	Belum dapat menyelesaikan penomoran apabila ada tanggal mundur tetapi belum pernah ada nomor baru setelahnya	1,20%
3.	Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA justru memperlambat	1,20%
Total		3,60%

5.5.5.2.4.2 U4.2: Unsur Penyampaian Naskah Dinas Masuk

Kepuasan responden terhadap penyampaian naskah dinas masuk mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,34**. 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 5.5.5.45 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penyampaian Naskah Dinas Masuk

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,80%
Puas	87,39%
Sangat Puas	10,81%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.46 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penyampaian Naskah Dinas Masuk

No	Alasan	Persentase
1.	Penyampaian terkadang terlambat	1,80%

5.5.5.2.4.3 U4.3: Unsur Pengiriman Naskah Dinas Keluar

Kepuasan responden terhadap pengiriman naskah dinas keluar mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pengiriman naskah dinas keluar beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.47 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pengiriman Naskah Dinas Keluar

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,80%
Puas	86,49%
Sangat Puas	11,71%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.5.48 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pengiriman Naskah Dinas Keluar

No	Alasan	Persentase
1.	Pengiriman menunggu giliran	0,60%
2.	Berdasarkan rapat koordinasi Sipanda-SIKD lalu, draf naskah dinas akan dapat disetujui via SIKD (dalam bentuk <i>soft copy</i>) sehingga tidak menimbulkan penghamburan kertas	0,60%
3.	Belum ada notifikasi di komputer apabila terdapat naskah dinas masuk	0,60%
Total		1,80%

5.5.5.2.4.4 U4.4: Unsur Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan

Kepuasan responden terhadap pembinaan dan konsultasi kearsipan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,35**. 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 5.5.5.49 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pemeriksaan Keamanan Pegawai dan Tamu

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,70%
Puas	82,88%
Sangat Puas	14,41%
TOTAL	100,00%

5.5.5.2.4.5 U4.5: Unsur Pelayanan dan Peminjaman Arsip Inaktif

Kepuasan responden terhadap pelayanan dan peminjaman arsip inaktif mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,33**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelayanan dan peminjaman arsip inaktif.



Tabel 5.5.5.50 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelayanan dan Peminjaman Arsip Inaktif

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,90%
Puas	90,99%
Sangat Puas	8,11%
TOTAL	100,00%

5.5.5.2.4.6 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 5.5.5.51 Saran Responden Terhadap Layanan Arsip dan Naskah Dinas

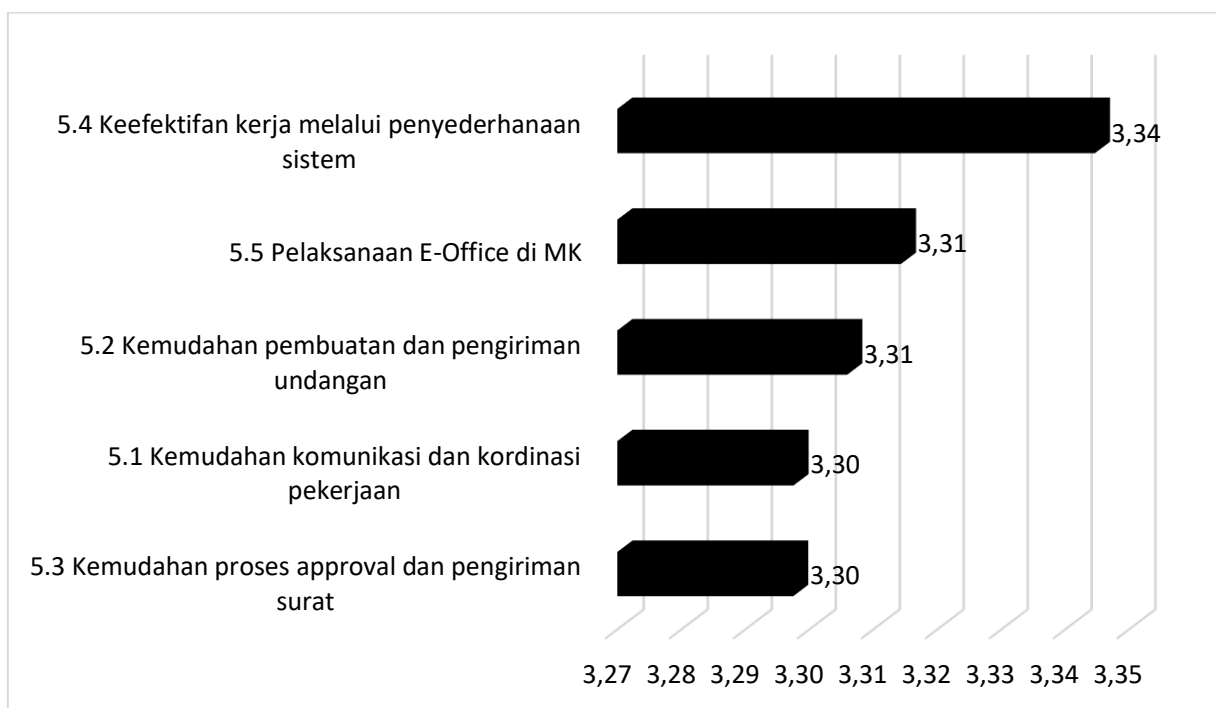
No	Saran Responden	Persentase
1.	Penomoran naskah dinas sebaiknya bisa diakses oleh semua pengguna SIPANDA	0,90%
2.	Sebaiknya dilakukan diklat bimbingan arsip digital pada folder Z, karena di folder tersebut folder-folder tidak terstruktur	0,90%
3.	Arsip non perkara mohon dilakukan <i>e-Arsip</i> dari awal	0,90%
4.	Kegiatan untuk merapikan arsip-arsip di unit kerja perlu dimulai lagi	0,90%
5.	Perlu adanya standar bersama untuk semua unit kerja tentang produk arsip dari masing-masing unit seperti perbedaan jenis <i>font</i> , aturan penggunaan kertas konqueror, dan penggunaan logo asli Sekretariat Jenderal dalam surat dinas	0,90%
6.	Sebaiknya dokumen dinas di Mahkamah Konstitusi menggunakan tandatangan elektronik, sehingga dokumen dinas internal tidak perlu lagi dicetak untuk ditandatangani yang selanjutnya baru dimasukkan ke SIKD	0,90%



No	Saran Responden	Persentase
7.	Sosialisasi terkait arsip dan tata naskah dinas sebaiknya jangan hanya diberikan kepada Sekretaris, namun sosialisasi juga dilakukan kepada seluruh pegawai	0,90%
8.	Diharap arsip-arsip tidak sampai penuh sehingga membutuhkan banyak area/tempat penyimpanan.	0,90%
9.	Mohon lebih dilakukan penyempurnaan dari SIKD, SIPANDA, dan e-minutasi, kemudian disosialisasikan ke setiap unit kerja setiap kali ada pembaharuan	0,90%
Total		8,11%

5.5.5.2.5 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 **3,31**. Unsur yang terendah adalah unsur kemudahan proses approval dan pengiriman surat, meskipun unsur tersebut masih dalam kategori penilaian baik.



Gambar 5.5.5.7 Grafik Nilai Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA)



5.5.5.2.5.1 U5.1: Unsur Kemudahan Komunikasi dan Koordinasi Pekerjaan

Kepuasan responden terhadap kemudahan komunikasi dan koordinasi pekerjaan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,30**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan komunikasi dan koordinasi pekerjaan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.52 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Komunikasi dan Koordinasi Pekerjaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,90%
Kurang Puas	9,91%
Puas	76,58%
Sangat Puas	12,61%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.53 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Komunikasi dan Koordinasi Pekerjaan

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mengenal/tidak tahu tentang <i>e-Office</i>	3,33%
2.	Belum menggunakan <i>e-Office</i>	2,49%
3.	Akses arsip pada SIKD cenderung lambat (memerlukan waktu 1 menit untuk menunggu hingga arsip tampil)	1,66%
4.	Sosialisasi <i>e-Office</i> belum pernah dilakukan	0,83%
5.	Meskipun sudah menggunakan SIKD, pada beberapa unit undangan dan Nota Dinas seringkali masih harus diserahkan file <i>hard copy</i>	0,83%
6.	Belum semua staf memiliki akun SIPANDA	0,83%
7.	Belum semua dokumen diteruskan melalui SIPANDA	0,83%
Total		2,70%



5.5.5.2.5.2 U5.2: Unsur Kemudahan Pembuatan dan Pengiriman Undangan

Kepuasan responden terhadap kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,31**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.54 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Pembuatan dan Pengiriman Undangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,90%
Kurang Puas	8,11%
Puas	78,38%
Sangat Puas	12,61%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.55 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Pembuatan dan Pengiriman Undangan

No	Alasan	Persentase
1.	Belum menggunakan <i>e-Office</i>	4,50%
2.	Belum mengenal/tidak tahu tentang <i>e-Office</i>	1,13%
3.	Belum semua staf memiliki akun SIPANDA	1,13%
4.	Belum semua dokumen diteruskan melalui SIPANDA	1,13%
5.	Pembuatan draf undangan dan memo masih harus menghabiskan kertas.	1,13%
Total		9,01%

5.5.5.2.5.3 U5.3: Unsur Kemudahan Proses Approval dan Pengiriman Surat

Kepuasan responden terhadap kemudahan proses approval dan pengiriman surat mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,30**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan proses approval dan pengiriman surat beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.



Tabel 5.5.5.56 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Proses Approval dan Pengiriman Surat

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,90%
Kurang Puas	7,21%
Puas	81,98%
Sangat Puas	9,91%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.57 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Proses Approval dan Pengiriman Surat

No	Alasan	Persentase
1.	Belum menggunakan <i>e-Office</i>	4,86%
2.	Belum mengenal/tidak tahu tentang <i>e-Office</i>	1,62%
3.	Terkadang susah/lama sekali menunggu disposisi atasan melalui SIKD, sehingga ketika sudah mendesak lebih memilih untuk memberikan langsung nota dinas ke atasan	1,62%
Total		8,11%

5.5.5.2.5.4 U5.4: Unsur Keefektifan Kerja melalui Penyederhanaan Sistem

Kepuasan responden terhadap keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.58 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Keefektifan Kerja melalui Penyederhanaan Sistem

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,50%
Puas	81,08%



Kategori	Persentase
Sangat Puas	14,41%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.59 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keefektifan Kerja melalui Penyederhanaan Sistem

No	Alasan	Persentase
1.	Belum semua pegawai menggunakan <i>e-Office</i>	2,25%
2.	Terkadang lama karena pimpinan yang tidak melihat SIKD/SIPANDA dan meneruskan disposisi ke pegawai di bawahnya	2,25%
Total		4,50%

5.5.5.2.5.5 U5.5: Unsur Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,31**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.5.60 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,90%
Kurang Puas	6,31%
Puas	80,18%
Sangat Puas	12,61%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.5.61 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Belum menggunakan <i>e-Office</i>	4,32%



2.	Belum dimanfaatkan secara maksimal oleh unit kerja	1,44%
3.	Terkadang lama karena pimpinan yang tidak melihat SIKD/SIPANDA dan meneruskan disposisi ke pegawai di bawahnya	1,44%
Total		7,21%

5.5.5.2.5.6 T5.1: 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 5.5.5.62 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Aplikasi SIPANDA

Kategori	Persentase
Ya, Pernah	77,48%
Tidak Pernah	22,52%
TOTAL	100,00%

5.5.5.2.5.7 T5.2: 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 5.5.5.63 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Aplikasi SIKD

Kategori	Persentase
Ya, Pernah	93,64%
Tidak Pernah	6,36%
TOTAL	100,00%



5.5.5.2.5.8 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 5.5.5.64 Saran Responden Terhadap Layanan Penerapan e-Office (SIKD dan SIPANDA)

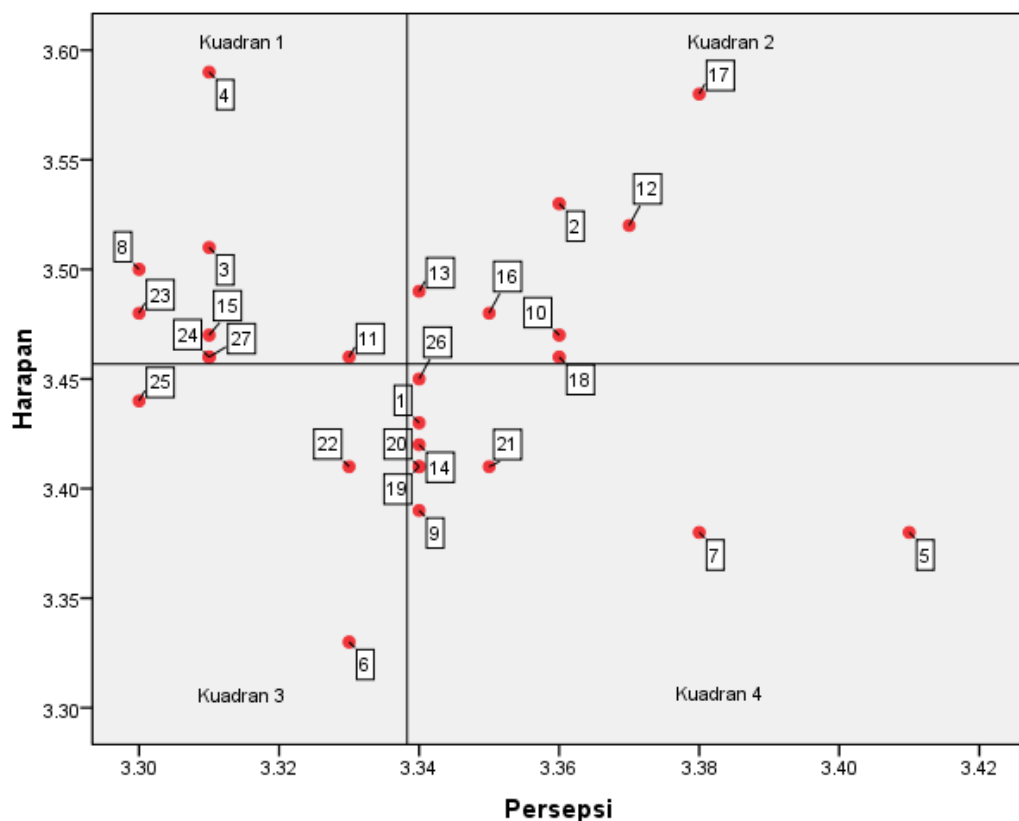
No	Saran Responden	Persentase
1.	Mohon sering dilakukan sosialisasi kepada seluruh pegawai agar mengaktifkan dan menggunakan <i>e-Office</i>	1,80%
2.	Mohon ditingkatkan lagi kecepatan aplikasi dalam memproses data agar tidak lambat	1,80%
3.	<i>e-Office</i> mohon bisa diintegrasikan pada seluruh sistem di Mahkamah Konstitusi	0,90%
4.	<i>e-Office</i> kedepannya bisa diakses melalui sistem operasi Android	0,90%
5.	Kedepan perlu dipikirkan agar <i>e-Office</i> Mahkamah Konstitusi bisa diakses pegawai dari luar kantor Mahkamah Konstitusi	0,90%
6.	Mohon dilakukan <i>maintenance</i> aplikasi secara berkesinambungan	0,90%
7.	Mohon ditambahkan fitur untuk notifikasi dan pembaharuan <i>user interface</i>	0,90%
8.	Sebaiknya ditambahkan folder untuk dokumen penting. Jika tidak bisa menambah folder, mungkin folder yang sudah tersedia diberi penanda dokumen penting	0,90%
9.	SIKD sebaiknya perlu ditambahkan menu untuk surat yang belum dan sudah ditindaklanjuti	0,90%
10.	Penanggung jawab <i>e-Office</i> sebaiknya juga harus selalu mengecek Unit Kerja yang kurang aktif menggunakan <i>e-Office</i> , kemudian dilaporkan kepada pimpinan	0,90%
11.	Sesuai rakor mengenai SIPANDA-SIKD, kiranya setiap eselon dapat memiliki tanda tangan elektronik tersertifikasi	0,90%



No	Saran Responden	Persentase
12.	Sebaiknya dokumen dinas yang telah menggunakan <i>e-Office</i> bisa menggunakan tanda tangan elektronik (bukan manual) untuk mengurangi pemborosan kertas	0,90%
Total		12,61%

5.5.5.3 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 5.5.5.8 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum Biro Umum



Tabel 5.5.5.65 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U3: 1.3 Layanan proses pengadaan barang/jasa U4: 1.4 Layanan pemeliharaan sarana kantor U8: 2.4 Kebersihan gedung kantor U11: 2.7 Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara U15: 3.4 Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu U23: 5.1 Kemudahan komunikasi dan kordinasi pekerjaan U24: 5.2 Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan U27: 5.5 Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U2: 1.2 Permintaan Alat Tulis Kantor U10: 2.6 Pelayanan petugas housekeeping U12: 3.1 Keberadaan petugas jaga/piket keamanan U13: 3.2 Pemeriksaan keamanan kendaraan U16: 3.5 Keamanan kondisi Barang Milik Negara & ketertiban lingkungan U17: 3.6 Keamanan gedung kantor U18: 4.1 Penomoran Naskah Dinas dengan Aplikasi SIPANDA
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U6: 2.2 Pengelolaan kendaraan jemputan U22: 4.5 Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip Inaktif U25: 5.3 Kemudahan proses approval dan pengiriman surat
Kuadran IV (Berlebihan)	U1: 1.1 Pemenuhan peminjaman BMN U5: 2.1 Permintaan jamuan/ <i>snack</i> /konsumsi U7: 2.3 Peminjaman kendaraan operasional U9: 2.5 Pemeliharaan kendaraan dinas U14: 3.3 Keamanan memandu kendaraan U19: 4.2 Penyampaian Naskah Dinas Masuk U20: 4.3 Pengiriman Naskah Dinas Keluar U21: 4.4 Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan U26: 5.4 Keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem

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 5.5.5.65 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.5.5.66 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U3: 1.3 Layanan proses pengadaan barang/jasa	<ol style="list-style-type: none">1. Proses pengadaan barang/jasa terlalu lama2. Proses pengadaan barang/jasa sering ditunda dengan alasan yang kurang jelas terkait pengadaan beberapa alat kerja, meskipun kebutuhannya sangat mendesak3. Penetapan pemenang lelang tidak memperhatikan kualitas, hanya didasarkan pada harga yang paling murah4. Kebutuhan pengadaan barang/jasa pada Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi kurang terakomodir
U4: 1.4 Layanan pemeliharaan sarana kantor	<ol style="list-style-type: none">1. Perbaikan sarana agak lama untuk ditangani2. Sering ditemui adanya kerusakan yang sudah berkala, tapi tidak ada <i>maintenance</i> secara kontinyu atau bahkan penggantian dengan sarana baru yang mumpuni
U8: 2.4 Kebersihan gedung kantor	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang kerja: terkadang tidak dibersihkan setiap hari, meja kerja hanya dilap saja namun debu masih tidak bersih, AC ruangan tidak dibersihkan sehingga sering ada kotoran keluar dari fan AC.2. Toilet: sering kehabisan kertas tisu, rusak belum diperbaiki, becek dan bau, Petugas kebersihan kurang sigap membersihkan toilet, serta toilet untuk publik masih terlihat kotor terutama di lantai basement 1 dan lantai dasar.3. <i>Smoking area</i>: tangga bau asap rokok dan banyak puntung rokok, kurang ruangan untuk merokok sehingga mengotori tangga darurat.4. Kaca gedung Mahkamah Konstitusi sangat kotor.



U11: 2.7 Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara	<ol style="list-style-type: none">1. Permintaan pemeliharaan gedung lama direspon2. Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara kurang puas karena rumah dinas yang tidak berpenghuni banyak yang rusak, banyak hewan seperti tikus, nyamuk karena tidak dibersihkan dalam kurun waktu yang lama3. Pekerjaan pemeliharaan gedung Mahkamah Konstitusi dilaksanakan pada jam kerja, sehingga sedikit mengganggu pekerjaan
U15: 3.4 Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan keamanan pegawai kurang ketat2. Pemeriksaan tamu kurang ketat, bahkan driver Gojek atau Grab bisa masuk sampai ke ruangan tempat pegawai bekerja.3. Terkadang petugas keamanan tidak ramah dan adanya perlakuan berbeda terhadap pegawai4. Pintu masuk dari tangga samping tidak diperiksa
U23: 5.1 Kemudahan komunikasi dan kordinasi pekerjaan	<ol style="list-style-type: none">1. Belum mengenal/tidak tahu tentang e-Office.2. Sosialisasi e-Office belum pernah dilakukan.3. Belum menggunakan e-Office.4. Akses arsip pada SIKD cenderung lambat (memerlukan waktu 1 menit untuk menunggu hingga arsip tampil).5. Meskipun sudah menggunakan SIKD, pada beberapa unit undangan dan Nota Dinas seringkali masih harus diserahkan file hard copy.6. Belum semua staf memiliki akun SIPANDA.7. Belum semua dokumen diteruskan melalui SIPANDA.
U24: 5.2 Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan	<ol style="list-style-type: none">1. Belum semua dokumen diteruskan melalui SIPANDA2. Belum mengenal/tidak tahu tentang <i>e-Office</i>3. Belum semua staf memiliki akun SIPANDA4. Pembuatan draf undangan dan memo masih harus menghabiskan kertas.



U27: 5.5 Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi	<ol style="list-style-type: none">1. Belum menggunakan <i>e-Office</i>2. Belum dimanfaatkan secara maksimal oleh unit kerja3. Terkadang lama karena kadang-kadang ada pimpinan yang tidak melihat SIKD/SIPANDA dan meneruskan disposisi ke staf di bawahnya
--	---

5.5.5.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Umum Mahkamah Konstitusi, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.5.67 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,34
2.	Nilai IKM konversi	83,42
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U2.1 : Permintaan jamuan/ <i>snack</i> /konsumsi
5.	Unsur Terendah	U5.3 : Kemudahan proses <i>approval</i> dan pengiriman surat
6.	Prioritas Perbaikan	U1.3 : Layanan proses pengadaan barang/jasa U1.4 : Layanan pemeliharaan sarana kantor U2.4 : Kebersihan gedung kantor U2.7 : Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara U3.4 : Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu U5.1 : Kemudahan komunikasi dan kordinasi pekerjaan U5.2 : Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan U5.5 : Pelaksanaan <i>e-Office</i> di Mahkamah Konstitusi



5.5.6 Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima pelayanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.5.6.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi dapat dilihat pada **Tabel 5.5.6.1**. 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 5.5.6.1 Persentase Karakteristik Responden Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	53,70%
Umur	17 – 25 tahun	51,85%
Pendidikan Terakhir	SMA Sederajat	38,89%
Jumlah Berperkara	1 Kali Kunjungan	90,57%
Jenis Kunjungan	Kunjungan kuliah lapangan/magang	66,67%
Peran dalam Mengajukan Kunjungan	Kelompok atau rombongan	100,00%

5.5.6.2 Tingkat Kepuasan Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,28** atau konversi IKM sebesar **82,05**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM,



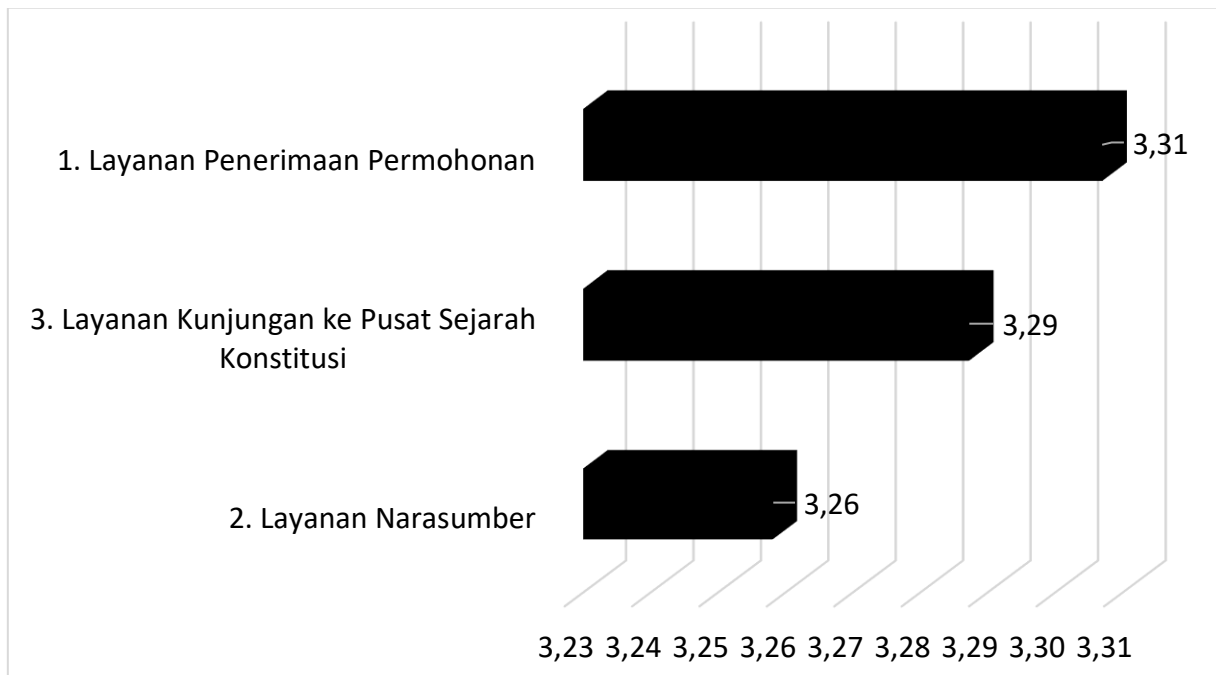
interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan :

Tabel 5.5.6.2 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 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.

Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi terdiri dari tiga jenis layanan yakni 1. Layanan Penerimaan Permohonan, 2. Layanan Narasumber, dan 3. Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada ketiga jenis Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi.



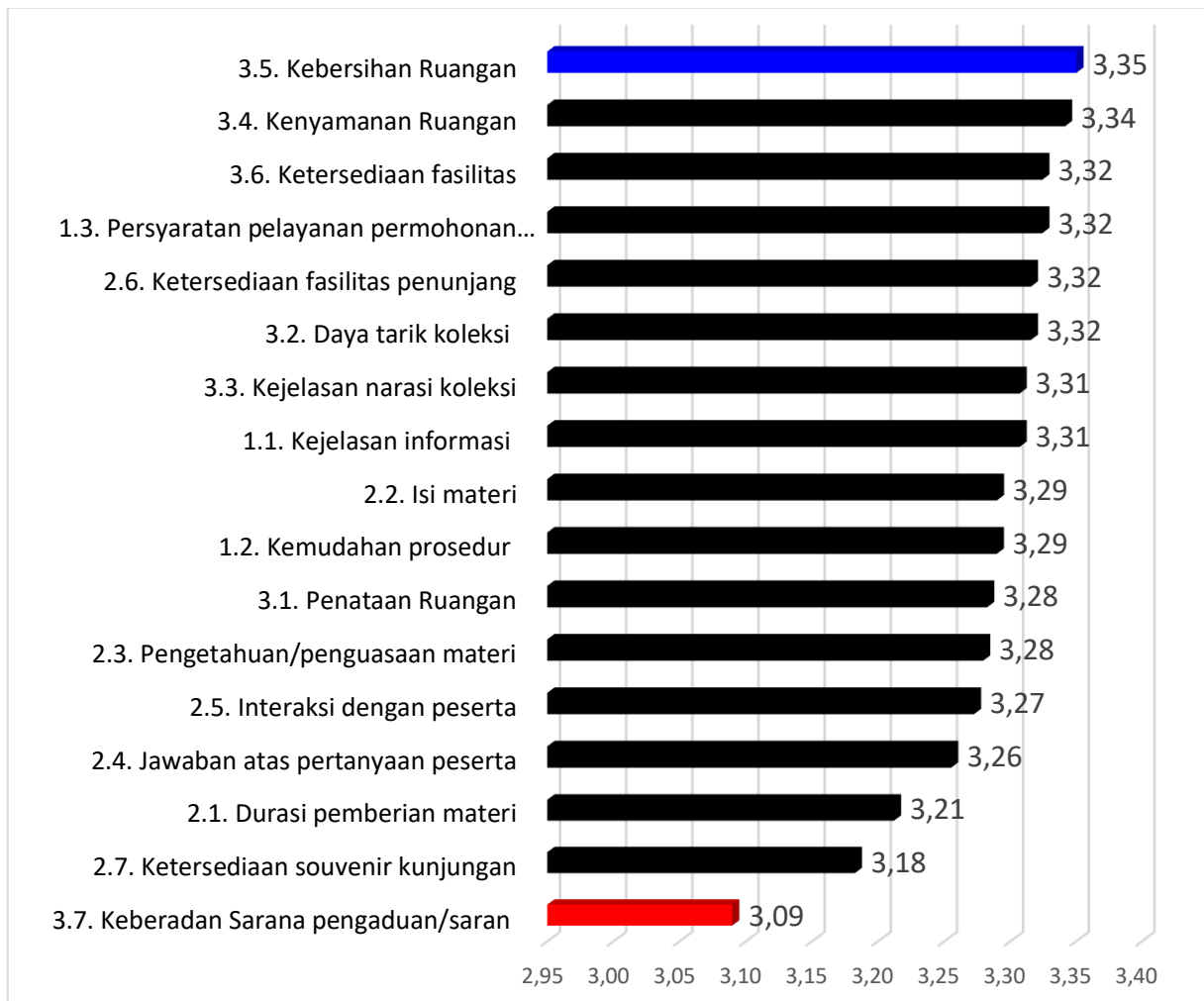
Gambar 5.5.6.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Tabel 5.5.6.3 Nilai Pelayanan Unsur Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
I.	Layanan Penerimaan Permohonan		
1	1.1. Kejelasan informasi	3,31	Baik
2	1.2. Kemudahan prosedur	3,29	Baik
3	1.3. Persyaratan pelayanan permohonan kegiatan	3,32	Baik
	Nilai Indeks	3,31	Baik
	Nilai Konversi	82,67	Baik
II.	Layanan Narasumber		
4	2.1. Durasi pemberian materi	3,21	Baik
5	2.2. Isi materi	3,29	Baik
6	2.3. Pengetahuan/penguasaan materi	3,28	Baik
7	2.4. Jawaban atas pertanyaan peserta	3,26	Baik
8	2.5. Interaksi dengan peserta	3,27	Baik
9	2.6. Ketersediaan fasilitas penunjang	3,32	Baik
10	2.7. Ketersediaan souvenir kunjungan	3,18	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
	Nilai Indeks	3.26	Baik
	Nilai Konversi	81.45	Baik
III.	Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi		
11	3.1. Penataan Ruangan	3,28	Baik
12	3.2. Daya tarik koleksi	3,32	Baik
13	3.3. Kejelasan narasi koleksi	3,31	Baik
14	3.4. Kenyamanan Ruangan	3,34	Baik
15	3.5. Kebersihan Ruangan	3,35	Baik
16	3.6. Ketersediaan fasilitas	3,32	Baik
17	3.7. Keberadaan sarana pengaduan/saran	3,09	Kurang Baik
	Nilai Indeks	3.29	Baik
	Nilai Konversi	82.18	Baik
	Rata-rata Nilai Indeks	3,28	Baik
	Rata-rata Nilai Konversi	82.05	Baik



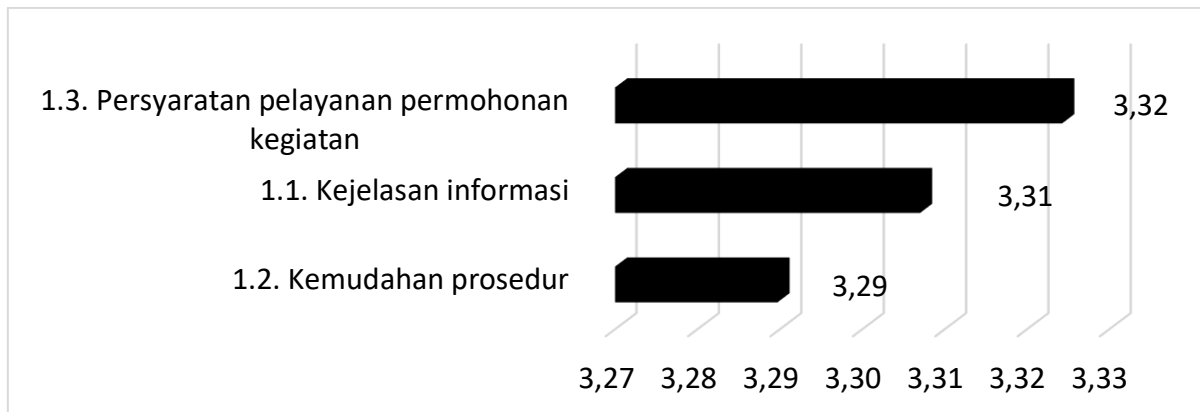
Gambar 5.5.6.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 3 aspek pelayanan dapat 17 unsur pelayanan dan dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni unsur 3.5 Kebersihan ruangan dan nilai unsur terendah yakni unsur 3.7 Keberadaan sarana pengaduan/saran di Mahkamah Konstitusi. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas anaisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

5.5.6.2.1 Layanan Penerimaan Permohonan

Penilaian layanan penerimaan permohonan dapat dilihat dari bagaimana masyarakat melakukan pengajuan permohonan untuk melakukan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi. Secara umum, layanan penerimaan permohonan sudah sangat baik dengan nilai pelayanan 3,31. Unsur

kemudahan prosedur pengajuan permohonan kegiatan kunjungan memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.5.6.3 Grafik Nilai Layanan Penerimaan Permohonan

5.5.6.2.1.1 U1.1: Unsur Kejelasan Informasi

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi yang diperoleh mengenai kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,31**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan informasi yang diperoleh responden pada kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,41%
Puas	83,33%
Sangat Puas	9,26%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.6.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kejelasan Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Informasi terkait acara di Pusat Sejarah Konstitusi tidak dijelaskan secara detail	2,61%
2.	Konfirmasi penerimaan kunjungan sangat mendadak	1,31%
3.	Terlalu banyak nomor telepon petugas untuk konfirmasi keikutsertaan kunjungan	1,31%
4.	Respon kesediaan penerimaan kunjungan sangat lama	1,31%
5.	Sistem tidak langsung pada layanan pendaftaran	1,31%
	Total	7.84%

5.5.6.2.1.2 U1.2: Unsur Kemudahan Prosedur

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur atau alur permohonan kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,29**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan prosedur atau alur permohonan kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.5.6.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	9,26%
Puas	83,33%
Sangat Puas	7,41%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemudahan Prosedur

No	Alasan	Persentase
1.	Rumit dan banyak tahap proses prosedur pengajuan, namun jika Pemohon mengenal pegawai bisa dilayani dengan cepat	6,17%
2.	Respon kesediaan penerimaan kunjungan lama	3,09%
	Total	9,26%



5.5.6.2.1.3 U1.3: Unsur Persyaratan Pelayanan Permohonan

Kepuasan responden terhadap persyaratan pelayanan permohonan kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai persyaratan pelayanan permohonan kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.6.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,70%
Puas	87,04%
Sangat Puas	9,26%
TOTAL	100,00%

5.5.6.2.1.4 T1.1: Sumber Media Informasi Kunjungan

Sumber media informasi yang digunakan responden untuk memperoleh informasi mengenai Kunjungan Mahkamah Konstitusi yakni melalui petugas pelayanan, brosur, website Mahkamah Konstitusi dan lainnya. Presentase sumber media informasi yang digunakan responden untuk memperoleh informasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.6.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Media Informasi Kunjungan

Kategori	Persentase
Petugas Pelayanan	25,49%
Brosur	1,96%
Website Mahkamah Konstitusi	58,82%
Lainnya	13,73%
TOTAL	100,00%

Hasil identifikasi sumber informasi responden untuk memperoleh informasi mengenai Kunjungan Mahkamah Konstitusi pada kategori lainnya yakni Informasi dari kolega di kantor, dijadwalkan oleh



Kemhum, Organisasi Perhimpunan Mahasiswa Hukum, Dosen, Pengalaman Magang di Mahkamah Konstitusi, dan Panitia MGMP Kabupaten.

5.5.6.2.1.5 T1.2: Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi. Jumlah persentase responden yang dikenakan biaya pelayanan dalam Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.6.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak	100,00%
Ya	0,00%
TOTAL	100,00%

Seluruh responden tidak dikenakan biaya pelayanan untuk mendapatkan Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi.

5.5.6.2.1.6 Opini Responden Terhadap Layanan Penerimaan Permohonan Kunjungan

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan penerimaan permohonan kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi, 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 penerimaan permohonan kunjungan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.6.11 Saran Responden Terhadap Layanan Penerimaan Permohonan

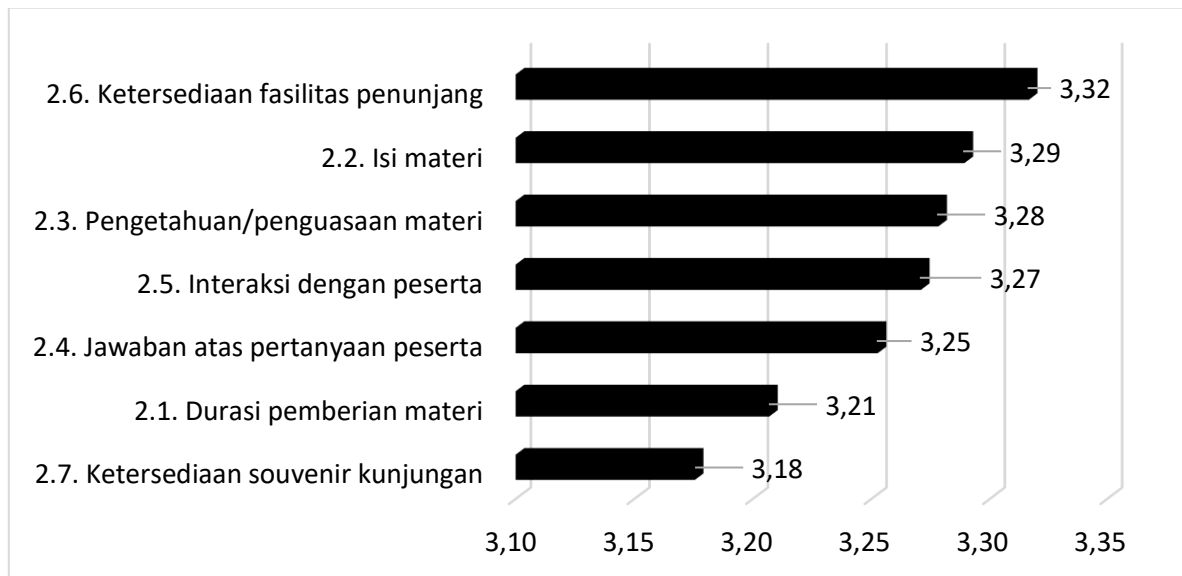
No	Saran Responden	Persentase
1.	Mohon lebih diperjelas mengenai syarat serta tata cara (alur) dalam mengajukan permohonan kunjungan ke Mahkamah Konstitusi	11,76%
2.	Mohon kontak person dapat lebih tanggap dalam memberikan respon atas kunjungan	5,88%



No	Saran Responden	Persentase
3.	Perlu diperhatikan kerapian penampilan dan keramahan petugas ketika menerima kunjungan ataupun saat menjelaskan karena masyarakat awam mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dalam memahami penjelasan	5,88%
4.	Waktu kunjungan diatur agar pengunjung dapat menyaksikan sidang	3,92%
5.	Sekiranya bisa dipertimbangkan untuk memfasilitasi hakim Mahkamah Konstitusi dapat berdiskusi/berdialog langsung agar terlihat lebih antusias dalam menerima kunjungan masyarakat	3,92%
6.	Informasi penerimaan kunjungan sebaiknya bisa dilakukan 6 (enam) hari, sehingga pengunjung dapat lebih mempersiapkan kunjungannya	1,96%
7.	Informasi mengenai transit mohon lebih dijelaskan secara terbuka	1,96%
8.	Pelayanan harus lebih mudah	1,96%
9.	Mohon diperhatikan verifikasi dan konfirmasi pengisian data pendaftaran online yang kurang lengkap karena bila sampai di Mahkamah Konstitusi proses akan sulit diproses	1,96%
	Total	39,22%

5.5.6.2.2 Layanan Narasumber

Penilaian layanan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi juga terdapat layanan narasumber. Tugas dari narasumber adalah memberikan informasi seputar Mahkamah Konstitusi dan ke Pusat Sejarah Konstitusi dalam bentuk materi presentasi. Secara keseluruhan layanan narasumber sudah **baik** dengan nilai pelayanan sebesar **3,26**. Unsur yang terendah adalah interaksi dengan peserta, isi materi dan jawaban atas pertanyaan peserta.



Gambar 5.5.6.4 Grafik Nilai Layanan Narasumber

5.5.6.2.2.1 U2.1: Unsur Durasi Pemberian Materi

Kepuasan responden terhadap durasi pemberian materi kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,21**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai durasi pemberian materi kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Durasi Pemberian Materi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	24,07%
Puas	70,37%
Sangat Puas	5,56%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Durasi Pemberian Materi

No	Alasan	Persentase
1.	Durasi pemberian materi kurang lama	20,37%
2.	Jumlah pena terbatas	3,70%
	Total	24,07%



5.5.6.2.2.2 U2.2: Unsur Isi Materi

Kepuasan responden terhadap isi materi kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,29**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai isi materi kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Isi Materi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	12,96%
Puas	75,93%
Sangat Puas	11,11%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6. 15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Isi Materi

No	Alasan	Persentase
1.	Isi materi masih terlalu umum (kurang mendalam)	10,80%
2.	Isi materi kurang update	2,16%
	Total	12.96%

5.5.6.2.2.3 U2.3: Unsur Pengetahuan/Penguasaan Materi

Kepuasan responden terhadap pengetahuan/penguasaan materi narasumber kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,28**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai pengetahuan/penguasaan materi narasumber kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengetahuan/Penguasaan Materi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,85%
Kurang Puas	12,96%



Kategori	Persentase
Puas	70,37%
Sangat Puas	14,81%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Pengetahuan/Penguasaan Materi

No	Alasan	Persentase
1.	Pengetahuan dan penguasaan materi kurang mendalam	7,41%
2.	Persiapan pemateri kurang karena pemateri pengganti	3,70%
3.	Terlalu teoritis	3,70%
	Total	14,81%

5.5.6.2.2.4 U2.4: Unsur Jawaban Atas Pertanyaan Peserta

Kepuasan responden terhadap jawaban atas pertanyaan peserta pada kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,26**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai jawaban atas pertanyaan peserta beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.5.6.18 Persentase Persepsi Responden Terhadap Jawaban Atas Pertanyaan Peserta

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	18,52%
Puas	72,22%
Sangat Puas	9,26%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6.19 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Jawaban Atas Pertanyaan Peserta

No	Alasan	Persentase
1.	Beberapa pertanyaan terlalu umum belum terjawab secara rinci, sehingga masih menyisakan pertanyaan	13,23%
2.	Kurang transparan dalam menjawab kasus-kasus (hanya teori)	5,29%
	Total	18,52%



5.5.6.2.2.5 U2.5: Unsur Interaksi dengan Peserta

Kepuasan responden terhadap interaksi dengan peserta pada kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,27**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai jawaban atas pertanyaan peserta pada kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.20 Persentase Persepsi Responden Terhadap Interaksi dengan Peserta

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	12,96%
Puas	79,63%
Sangat Puas	7,41%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Interaksi dengan Peserta

No	Alasan	Persentase
1.	Dialog kurang interaktif dan terbuka	10,37%
2.	Durasi dialog kurang panjang	2,59%
	Total	12,96%

5.5.6.2.2.6 U2.6: Unsur Ketersediaan Fasilitas Penunjang

Kepuasan responden terhadap ketersediaan fasilitas penunjang pada kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai ketersediaan fasilitas penunjang peserta pada kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.22 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan Fasilitas Penunjang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,56%



Kategori	Persentase
Puas	85,19%
Sangat Puas	9,26%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Ketersediaan Fasilitas Penunjang

No	Alasan	Persentase
1.	Materi yang disampaikan tidak disertai dengan tayangan materi di LCD, sehingga pengunjung hanya mendengarkan saja	1,85%
2.	Tidak ada fasilitas kursi	1,85%
3.	Tidak ada fasilitas pengeras suara	0,93%
4.	Kekurangan bahan materi	0,93%
	Total	5,56%

5.5.6.2.2.7 U2.7: Unsur Ketersediaan Souvenir Kunjungan

Kepuasan responden terhadap ketersediaan souvenir kunjungan pada kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,18**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai ketersediaan souvenir kunjungan peserta pada kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.24 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan Souvenir Kunjungan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,56%
Puas	85,19%
Sangat Puas	9,26%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.6.25 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Ketersediaan Souvernir Kunjungan

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak ada fasilitas majalah	3,97%
2.	Tidak menerima buku materi	0,79%
3.	Tidak ada buku konstitusi UUD 1945 Amandemen	0,40%
4.	Tidak ada buku TAP MPR	0,40%
	Total	5,56%

5.5.6.2.2.8 Opini Responden Terhadap Layanan Narasumber

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan penerimaan permohonan kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi, 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 penerimaan permohonan kunjungan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.6.26 Saran Responden Terhadap Layanan Narasumber

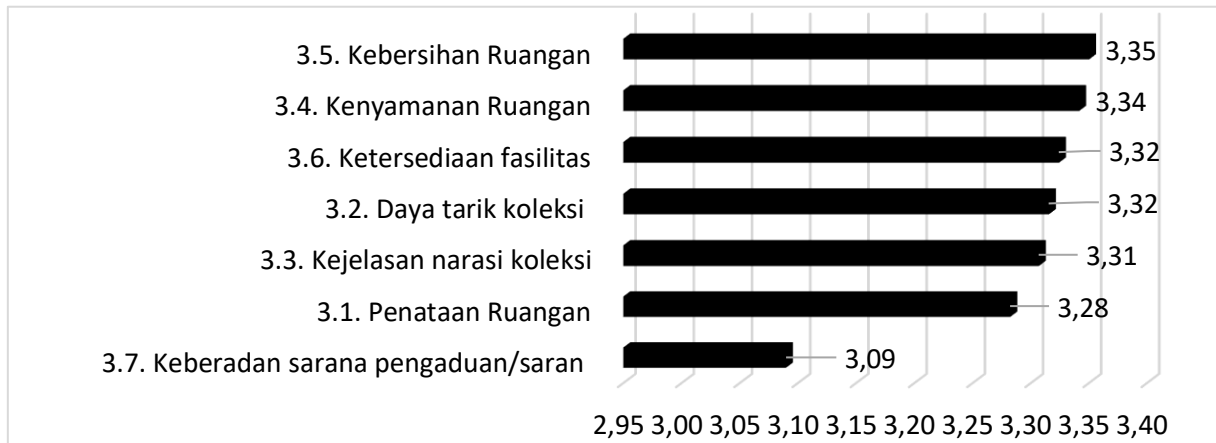
No	Saran Responden	Persentase
	Narasumber/Pemateri	
1.	Narasumber ditambah dan bisa dipertimbangkan utamanya dari hakim	19,61%
2.	Mohon ditambah waktu untuk berdialog dengan narasumber	9,80%
3.	Kedepannya agar lebih interaktif kepada pengunjung	3,92%
4.	Dalam menjelaskan materi, mohon lebih memahami siapa pengunjungnya, sehingga tema materi bisa disesuaikan dengan jenis pengunjung	3,92%
5.	Pengetahuan narasumber mohon lebih ditingkatkan lagi	3,92%
6.	Mohon sebelum masuk pada sesi materi, narasumber sebaiknya melakukan perkenalan terlebih dahulu	3,92%
7.	Mohon diperhatikan penggunaan bahasa dalam menjelaskan materi kepada pengunjung	1,96%
8.	Dalam menjelaskan materi, mohon lebih jelas dan lebih detail	1,96%
9.	Penyampaian materi dibuat lebih menarik dalam penyampaiannya	1,96%
10.	Materi yang disampaikan, mohon ditambah dengan topik-topik terkini	1,96%



No	Saran Responden	Persentase
11.	Pemahaman narasumber terkait dasar hukum supaya ditingkatkan	1,96%
12.	Mohon ditambah untuk jumlah pena saat sesi diskusi	1,96%
13.	Materi dibuat lebih mengerucut pada inti permasalahannya	1,96%
14.	Penjabaran materi terkait sejarah mohon lebih diperbanyak	1,96%
15.	Bisa dipertimbangkan ada layanan pasca kunjungan, karena masih banyak hal yang masih ingin diketahui lebih mendalam	1,96%
16.	Adanya sesi foto bersama dengan narasumber, di tempat foto yg mencirikan khas Mahkamah konstitusi	1,96%
Fasilitas sarana prasarana		
17.	Mohon fasilitas kursi, LCD dan pengeras suara ditambah	7,84%
18.	Mohon souvenir (seperti tas Mahkamah Konstitusi dan buku kecil UUD untuk para siswa) dan konsumsi kunjungan ditambah	7,84%
19.	Bahan materi agar lebih diperbanyak	3,92%
20.	Mohon materi yang disampaikan lebih diperbanyak dengan <i>handout</i> atau buku-buku terkait Mahkamah Konstitusi, sehingga pengunjung bisa mendapatkan informasi tidak hanya dari narasumber langsung	1,96%
21.	Mohon juga ditanyakan kepada pengunjung apabila ada yang berminat untuk berlangganan majalah Mahkamah Konstitusi	1,96%
Total		88,24%

5.5.6.2.3 Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi (Puskon)

Penilaian layanan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi juga terdapat terdapat layanan kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi (Puskon). Secara keseluruhan layanan narasumber sudah sangat **baik** dengan nilai pelayanan sebesar **3,29**. Unsur yang terendah adalah interaksi dengan peserta, isi materi dan jawaban atas pertanyaan peserta.



Gambar 5.5.6.5 Grafik Nilai Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

5.5.6.2.3.1 U3.1: Unsur Penataan Ruang Pusat Sejarah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap penataan ruang Pusat Sejarah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,28**. Penataan ruang dibagi menjadi lima aspek penilaian, berikut nilai pelayanan masing-masing aspek dapat dilihat pada di bawah ini.

Tabel 5.5.6.27 Nilai Aspek Penataan Ruang

No	Aspek Penataan Ruang	Nilai Pelayanan	Kategori
1	Ruang Display/Ruang Pamer Koleksi	3,31	Baik
2	Pencahayaan	3,24	Baik
3	Sirkulasi Udara (ketersediaan pendingin ruangan)	3,29	Baik
4	Koleksi	3,27	Baik
5	Narasi (informasi penjelasan) Koleksi	3,30	Baik
	Rata-rata	3,28	Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa aspek penataan koleksi mendapatkan nilai pelayanan yang terendah dengan aspek yang lain. Aspek ruang *display*/ruang pameran koleksi mendapatkan penilaian yang tertinggi.

Tabel 5.5.6.28 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Penataan Ruang Pusat Sejarah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Koleksi masih kurang banyak dan lengkap	16,67%



2.	Pencahayaan terlalu gelap dan lampu tidak menyala	16,67%
3.	Ada tiang penghalang	2,78%
4.	Lokasi kurang luas	2,78%
	Total	38,89%

5.5.6.2.3.2 U3.2: Unsur Daya Tarik Koleksi yang Dipamerkan

Kepuasan responden terhadap daya tarik koleksi yang dipamerkan di Pusat Sejarah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai daya tarik koleksi yang dipamerkan.

Tabel 5.5.6.29 Persentase Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Koleksi yang Dipamerkan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,85%
Puas	92,59%
Sangat Puas	5,56%
TOTAL	100,00%

5.5.6.2.3.3 U3.3: Unsur Kejelasan Narasi (Informasi Penjelasan) Koleksi

Kepuasan responden terhadap kejelasan narasi (informasi penjelasan) koleksi di Pusat Sejarah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,31**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan narasi (informasi penjelasan) koleksi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.30 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Narasi (Informasi Penjelasan) Koleksi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,41%
Puas	83,33%



Kategori	Persentase
Sangat Puas	9,26%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6.31 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Kejelasan Narasi (Informasi Penjelasan) Koleksi

No	Alasan	Persentase
1.	Informasi narasi koleksi kurang jelas	3,70%
2.	Tidak ada informasi narasi koleksi dalam bahasa Inggris	2,47%
3.	Jumlah pemandu di museum kurang, sehingga pengunjung kurang mendapatkan sumber informasi (hanya sekedar melihat koleksi)	1,23%
	Total	7,41%

5.5.6.2.3.4 U3.4: Unsur Kenyamanan Ruangan

Kepuasan responden terhadap kenyamanan ruangan Pusat Sejarah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,34**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kenyamanan ruangan Pusat Sejarah Konstitusi.

Tabel 5.5.6.32 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Ruangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,85%
Puas	87,04%
Sangat Puas	11,11%
TOTAL	100,00%

5.5.6.2.3.5 U3.5: Unsur Kebersihan Ruangan

Kepuasan responden terhadap kebersihan ruangan Pusat Sejarah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,35**. Pada tabel di bawah ini diperoleh



persentase responden mengenai kenyamanan ruangan Pusat Sejarah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.33 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Ruangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	88,89%
Sangat Puas	11,11%
TOTAL	100,00%

5.5.6.2.3.6 U3.6: Unsur Ketersediaan Fasilitas/Sarana dan Prasarana Penunjang

Kepuasan responden terhadap ketersediaan fasilitas/sarana dan prasarana penunjang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai ketersediaan fasilitas/sarana dan prasarana penunjang beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.34 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan Fasilitas/Sarana dan Prasarana Penunjang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,56%
Puas	83,33%
Sangat Puas	11,11%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6.35 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Ketersediaan Fasilitas/Sarana dan Prasarana Penunjang

No	Alasan	Persentase (%)
1.	AC di ruang pemutaran film tidak menyala	2,78%
2.	Kursi kurang	2,78%
Total		5,56%



5.5.6.2.3.7 U3.7: Unsur Sarana Pengaduan/Saran di Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap sarana pengaduan/saran di Mahkamah Konstitusi penunjang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,09**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai sarana pengaduan/saran di Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.5.6.36 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana Pengaduan/Saran di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Ada	1,85%
Tidak Tahu	68,52%
Ada tetapi Tidak Berfungsi	0,00%
Ada, Dikelola dengan Baik	29,63%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.6.37 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Sarana Pengaduan/Saran di Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase (%)
1	Tidak melihat adanya kotak saran atau sarana pengaduan lainnya	46,91%
2	Belum memperoleh informasi keberadaan sarana pengaduan	23,46%
Total		70,37%

5.5.6.2.3.8 T3.1: Tambahan Koleksi

Berdasarkan saran responden, koleksi yang perlu dan penting untuk ditambahkan di Pusat Sejarah Konstitusi yakni pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.5.6.38 Saran Responden Terhadap Koleksi yang Perlu dan Penting untuk Ditambahkan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

No	Koleksi yang Perlu dan Penting untuk Ditambahkan	Persentase
1.	Perbandingan sistem konstitusi di Indonesia dengan di luar negeri	5,88%
2.	Sejarah sampai berdirinya museum Mahkamah Konstitusi	5,88%



No	Koleksi yang Perlu dan Penting untuk Ditambahkan	Persentase
3.	Buku sejarah berdirinya negara dan asal usul konstitusi	3,92%
4.	Produk-produk hasil keputusan Mahkamah Konstitusi	3,92%
5.	Arsip materi maupun video yg bisa diakses oleh masyarakat	1,96%
6.	Contoh-contoh hasil sidang	1,96%
7.	Cerita perkembangan sejarah konstitusi di Indonesia	1,96%
8.	Film yang lebih menarik	1,96%
9.	Foto tokoh ahli hukum	1,96%
10.	Koleksi diluar etalase agar bisa diamati langsung	1,96%
11.	Sejarah atau naskah autentik	1,96%
12.	Majalah	1,96%
13.	Naskas konstitusi, penjelasan setiap naskah, dan sumber pendukung perkembangan konstitusi yang ada di Indonesia	1,96%
14.	Peristiwa/topik terkini	1,96%
	Total	39,22%

5.5.6.2.3.9 T3.2: Penanganan Keluhan atau Pengaduan

Penanganan terhadap keluhan atau pengaduan responden menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pada survei ini juga dihimpun mengenai keluhan atau pengaduan yang pernah diajukan oleh responden, media yang digunakan dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan, Ketanggapan Petugas Penerima Keluhan/Pengaduan, dan Kesesuaian Tidak Lanjut Keluhan atau Pengaduan.

Tabel 5.5.6.39 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengajuan Keluhan/Pengaduan

Kategori	Persentase
Tidak Pernah	100,00%
Pernah	00,00%
TOTAL	100,00%



Seluruh responden diketahui tidak pernah mengajukan keluhan atau pengaduan pada sarana yang disediakan Mahkamah Konstitusi

5.5.6.2.3.10 Opini Responden Terhadap Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

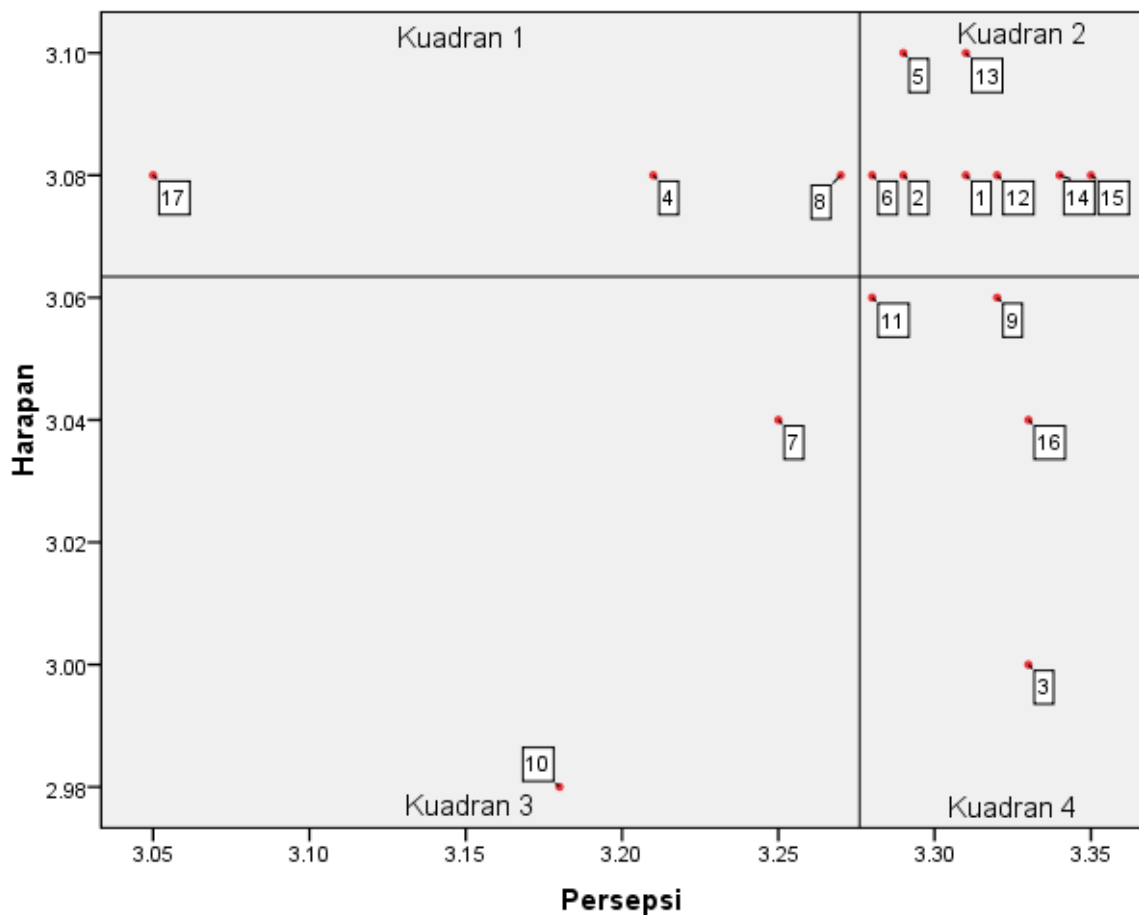
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan penerimaan permohonan kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pengunjung sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pengunjung dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pengunjung. Berikut adalah saran/keluhan dari pengunjung terhadap layanan penerimaan permohonan kunjungan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.6.40 Saran Responden Terhadap Layanan Penerimaan Permohonan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Koleksi dan buku bacaan mohon ditambahkan	9,80%
2.	Ruang Display (3D) dapat difungsikan dan dibuat menarik, dapat menggunakan teknologi terbaru guna menambah daya tarik pengunjung	5,88%
3.	Mohon narasi pada koleksi ditambahkan keterangan dalam Bahasa Inggris	3,92%
4.	Mohon kepada narasumber dan petugas keamanan agar selalu sabar dan ramah kepada pengunjung	3,92%
5.	Mohon bisa ditambah foto tokoh-tokoh ahli hukum	1,96%
6.	Mohon ruangan bisa dipastikan, sehingga tidak dipindah-pindahkan karena ruangan digunakan untuk acara lainnya	1,96%
7.	Mohon tempat duduk ditambah	1,96%
8.	Mohon bisa disediakan <i>website</i> khusus pengunjung museum, agar bisa mengakses materi atau video dari arsip Mahkamah Konstitusi	1,96%
9.	Petugas <i>receptionist</i> mohon juga diberikan informasi daftar kelompok kunjungan, sehingga <i>team leader</i> tidak perlu menelpon dulu contact person dan menunggu terlalu lama di ground	1,96%
10.	Perlu sosialisasi dari Mahkamah Konstitusi kepada masyarakat bahwa Pusat Sejarah Mahkamah Konstitusi terbuka untuk masyarakat	1,96%
11.	Perlunya pengarahan kepada para pengunjung terkait sarana pengaduan/saran di Mahkamah Konstitusi	1,96%
Total		37,25%

5.5.6.3 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 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 De-emphasize*.



Gambar 5.5.6.6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi



Tabel 5.5.6.41 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U4: Durasi pemberian materi U8: Interaksi dengan peserta U17: Keberadaan Sarana pengaduan/saran
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U1: Kejelasan informasi yang diperoleh mengenai kegiatan Kunjungan U2: Kemudahan prosedur atau alur permohonan kegiatan Kunjungan U5: Isi materi U6: Pengetahuan/penguasaan materi U12: Daya tarik koleksi yang dipamerkan U13: Kejelasan narasi (informasi penjelasan) koleksi U14: Kenyamanan Ruangan U15: Kebersihan Ruangan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U7: Jawaban atas pertanyaan peserta U10: Ketersediaan souvenir kunjungan
Kuadran IV (Berlebihan)	U3: Persyaratan pelayanan permohonan U9: Ketersediaan fasilitas penunjang di Ruang Materi U11: Penataan ruangan U16: Ketersediaan fasilitas/sarana dan prasarana penunjang

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 5.5.6.41** diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.5.6.42 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4 : 2.1 Durasi pemberian materi	1. Durasi pemberian materi kurang lama 2. Jumlah penanya dibatasi



Unsur	Faktor Penyebab
U8 : 2.5 Interaksi dengan peserta	1. Waktu dialog kurang panjang (butuh penambahan waktu). 2. Dialog kurang interaktif dan terbuka.
U17 : 3.7 Keberadaan Sarana pengaduan/saran	1. Kotak saran tidak terlihat (tidak mudah diakses) 2. Tidak ada informasi keberadaan sarana pengaduan kepada pengunjung

5.5.6.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.6.43 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,28
2.	Nilai IKM konversi	82,05
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U3.5 : Kebersihan Ruangan
5.	Unsur Terendah	U3.7 : Ketersediaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
6.	Prioritas Perbaikan	U4 : Durasi pemberian materi U8 : Interaksi dengan peserta U17 : Keberadaan Sarana pengaduan/saran



5.5.7 Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi yang efektif dan tepat sasaran.

5.5.7.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi dapat dilihat pada **Tabel 5.5.7.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.5.7.1 Persentase Karakteristik Responden

Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	50,40%
Umur	26 - 35 th	44,00%
Pendidikan Terakhir	S-2	44,00%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	72,00%
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	19,20%

5.5.7.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Administrasi



Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,39** atau konversi IKM sebesar **84,63**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.5.7.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

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

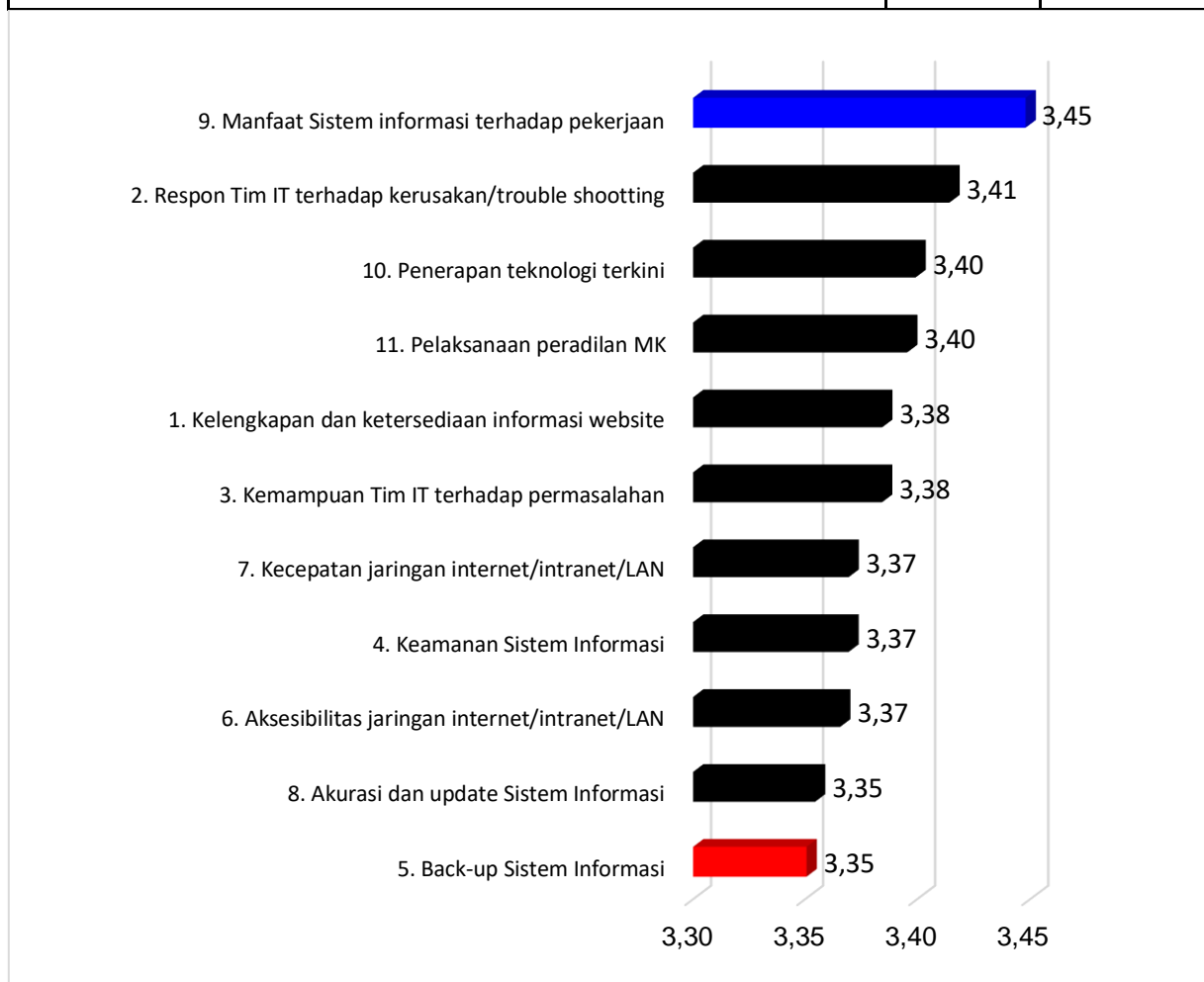
Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Tabel 5.5.7.3 Nilai Layanan Unsur Layanan Administrasi Umum di
Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Unsur	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
1	Informasi konten <i>website</i>	3,38	Baik
2	Respon Tim IT terhadap kerusakan/ <i>trouble shooting</i> Sistem Informasi	3,41	Baik
3	Kemampuan Tim IT terhadap permasalahan Sistem Informasi	3,38	Baik



Unsur	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
4	Keamanan Sistem Informasi (hak akses)	3,37	Baik
5	Back-up Sistem Informasi	3,35	Baik
6	Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses	3,37	Baik
7	Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN	3,37	Baik
8	Akurasi dan update Sistem Informasi	3,35	Baik
9	Manfaat Sistem Informasi terhadap pekerjaan	3,45	Baik
10	Penerapan teknologi terkini	3,40	Baik
11	Pelaksanaan peradilan MK	3,40	Baik
Rata-rata Nilai Indeks		3,39	Baik
Rata-rata Nilai Konversi		84,63	Baik



Gambar 5.5.7. 1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum
Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi



Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 11 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni unsur manfaat sistem informasi terhadap pekerjaan. Unsur nilai terendah yakni unsur back-up sistem informasi. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

5.5.7.2.1 U1: Unsur Informasi Konten *Website*

Kepuasan responden terhadap konten *website* MK telah memberikan informasi yang cukup memadai mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,38**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap informasi konten *website* beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.7.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Informasi Konten *Website*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,60%
Puas	70,40%
Sangat Puas	24,00%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.7.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Informasi Konten *Website*

No	Alasan	Persentase
1.	Tampilan <i>website</i> Mahkamah Konstitusi rumit dan membingungkan bagi masyarakat yang jarang mengaksesnya	0,70%
2.	Tidak ada <i>menu search keyword</i> hanya <i>search</i> nomor perkara	0,70%
3.	Adanya perbedaan isi substansi isi rekap perkara versi SICITRA dan data rekapitulasi PUU dari Biro HAK	0,70%
4.	Konten <i>website</i> anotasi putusan Mahkamah Konstitusi belum optimal	0,70%
5.	Konten <i>website</i> Mahkamah Konstitusi yang berbahasa inggris masih minim	0,70%
6.	<i>Website</i> Mahkamah Konstitusi kurang pembaca	0,70%
7.	Tampilan terlalu ramai	0,70%
8.	Ikon Putusan yang banyak dicari kurang tampak penempatannya	0,70%
	TOTAL	5,60%



5.5.7.2.2 U2: Unsur Respon Tim IT Terhadap Kerusakan/Trouble Shooting Sistem Informasi

Kepuasan responden tentang respon tim IT terhadap kerusakan/trouble shooting Sistem Informasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,41**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang respon tim IT terhadap kerusakan/trouble shooting Sistem Informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.7.6 Persentase Persepsi Responden
tentang Respon Tim IT Terhadap Kerusakan/*Trouble Shooting* Sistem Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,00%
Puas	67,20%
Sangat Puas	28,80%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.7.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Respon Tim IT Terhadap Kerusakan/*Trouble Shooting* Sistem Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Tim IT perlu dipanggil beberapa kali untuk datang menangani kerusakan	2,00%
2.	Tim IT kurang sigap dan tidak solutif	1,00%
3.	Tim IT hanya menanyakan kerusakan via telepon, kemudian menunggu respon perbaikan	1,00%
TOTAL		4,00%

5.5.7.2.3 U3: Unsur Kemampuan Tim IT Terhadap Permasalahan Sistem Informasi

Kepuasan responden terhadap kemampuan Tim IT dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan Sistem Informasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,38**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang kemampuan Tim IT terhadap permasalahan Sistem Informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas



Tabel 5.5.7.8 Persentase Persepsi Responden
tentang Kemampuan Tim IT Terhadap Permasalahan Sistem Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,20%
Puas	75,20%
Sangat Puas	21,60%
TOTAL	100,00%

Tabel Tabel 5.5.7.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
tentang Kemampuan Tim IT Terhadap Permasalahan Sistem Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Kurang tanggap dan tidak solutif terhadap kerusakan/permasalahan	3,20%

5.5.7.2.4 U4: Unsur Keamanan Sistem Informasi (Hak Akses)

Kepuasan responden terhadap keamanan Sistem Informasi (hak akses) oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,37**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keamanan Sistem Informasi (hak akses) beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel Tabel 5.5.7.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keamanan Sistem Informasi (Hak Aks

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,40%
Puas	80,00%
Sangat Puas	17,60%
TOTAL	100,00%



Tabel Tabel 5.5.7.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Keamanan Sistem Informasi (Hak Akses)

No	Alasan	Persentase
1.	Ada banyak keterbukaan identitas	0,80%
2.	Data detail pegawai dapat dilihat publik	0,80%
3.	Keamanan sistem informasi kurang jelas	0,80%
TOTAL		2,40%

5.5.7.2.5 U5: Unsur Back-up Sistem Informasi

Kepuasan responden terhadap *back-up* Sistem Informasi oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,35**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap *back-up* Sistem Informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.7.12 Persentase Persepsi Responde Terhadap *Back-up* Sistem Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,60%
Puas	85,60%
Sangat Puas	12,80%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.7.13 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas Terhadap *Back-up* Sistem Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Data-data publik tidak pernah di <i>back up</i> sehingga susah di akses	1,60%

5.5.7.2.6 U6: 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 layanan **3,37**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.5.7.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Jaringan Internet/Intranet/LAN yang Ada Dapat Diakses

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,00%
Puas	77,60%
Sangat Puas	18,40%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.7.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Jaringan Internet/Intranet/LAN yang Ada Dapat Diakses

No	Alasan	Persentase
1.	Beberapa kali internet mati total	2,00%
2.	Jaringan internet sering putus dan lambat	2,00%
TOTAL		4,00%

5.5.7.2.7 U7: Unsur Kecepatan Jaringan Internet/Intranet/LAN

Kepuasan responden terhadap kecepatan jaringan internet/intranet/LAN oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,37**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan jaringan internet/intranet/LAN beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.7.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Jaringan Internet/Intranet/LAN

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,60%
Puas	73,60%
Sangat Puas	20,80%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.7.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kecepatan Jaringan Internet/Intranet/LAN

No	Alasan	Persentase
1.	Kecepatan menurun dibanding tahun sebelumnya	2,80%
2.	Kecepatan jaringan internet belum stabil	2,80%
TOTAL		5,60%

5.5.7.2.8 U8: Unsur Akurasi dan Update Sistem Informasi

Kepuasan responden terhadap akurasi dan update Sistem Informasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,35**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap akurasi dan update Sistem Informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.7.18 Persentase Persepsi Responden Terhadap Akurasi dan Update Sistem Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,40%
Puas	83,20%
Sangat Puas	14,40%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.7.19 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas
Terhadap Akurasi dan Update Sistem Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Banyak sistem informasi yang belum <i>update</i>	2,40%

5.5.7.2.9 U9: Unsur Manfaat Sistem Informasi Terhadap Pekerjaan

Kepuasan responden tentang manfaat Sistem Informasi terhadap pekerjaan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,45**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang manfaat Sistem Informasi terhadap



Tabel 5.5.7.20 Persentase Persepsi Responden
Tentang Manfaat Sistem Informasi Terhadap Pekerjaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,80%
Puas	66,40%
Sangat Puas	32,80%
TOTAL	100,00%

Pada Tabel 5.5.7.20 terlihat bahwa persepsi responden yang menjawab kurang puas pada manfaat sistem informasi terhadap pekerjaan sebesar 0,80%. Namun, responden yang menjawab kurang puas tidak memberikan alasan.

5.5.7.2.10 U10: Unsur Penerapan Teknologi Terkini

Kepuasan responden terhadap penerapan teknologi terkini dalam membangun Sistem Informasi di MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,40**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap penerapan teknologi terkini beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.7.21 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penerapan Teknologi Terkini

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,80%
Puas	76,80%
Sangat Puas	22,40%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.7.22 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Penerapan Teknologi Terkini

No	Alasan	Persentase
1.	Penerapan teknologi terkini seperti digital poster tingkat kepentingannya masih kurang	0,27%
2.	Sinkronisasi dan integrasi sistem belum baik	0,27%
3.	Sistem SIKD dan <i>e-minutasi</i> belum sempurna dan kurang sosialisasi	0,27%
TOTAL		0,80%

5.5.7.2.11 U11: Unsur Pelaksanaan Peradilan MK

Kepuasan responden terhadap pelaksanaan peradilan MK menggunakan prinsip-prinsip peradilan modern dan terpercaya dalam pelayanan peradilannya mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,40**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pelaksanaan peradilan MK.

Tabel 5.5.7.23 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pelaksanaan Peradilan MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,60%
Puas	76,00%
Sangat Puas	22,40%
TOTAL	100,00%

Pada Tabel 5.5.7.23 terlihat bahwa persepsi responden yang menjawab kurang puas pada pelaksanaan peradilan MK sebesar 1,60%. Namun, responden yang menjawab kurang puas tidak memberikan alasan.



5.5.7.3 Opini Responden

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

Tabel 5.5.7.24 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

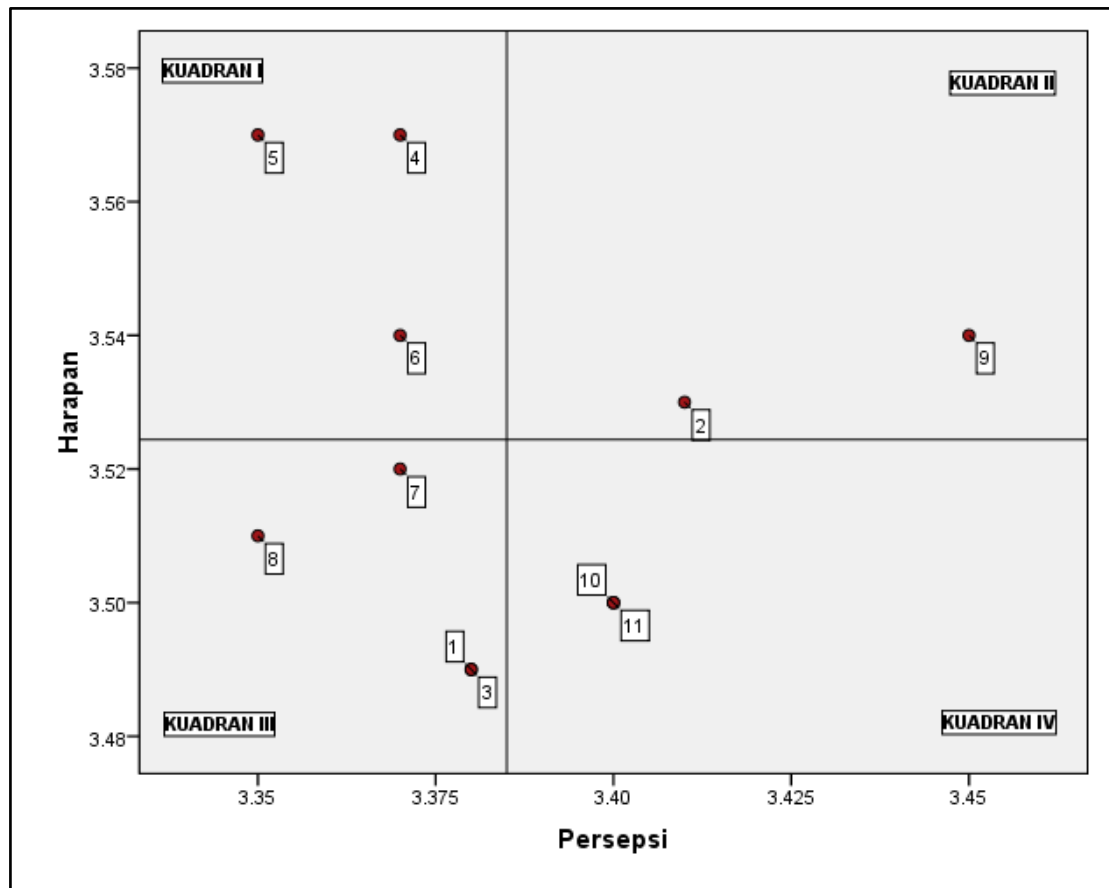
No.	Saran	Persentase
Petugas Layanan		
1.	Seluruh pegawai diberikan himbuan untuk menggunakan <i>email</i> dengan domain Mahkamah Konstitusi	0,80%
2.	Tim IT Mahkamah Konstitusi dapat membuatkan tampilan <i>email</i> resmi yang menarik dan mudah digunakan	0,80%
3.	Pelayanan yang diberikan Tim IT Mahkamah Konstitusi jangan terbatas pada aplikasi yang di kembangkan di internal saja namun juga aplikasi yang berhubungan dengan pihak lain	0,80%
4.	Tim IT agar lebih responsif dan ramah kepada pegawai lain dan menayakan tanggapan <i>user</i> terkait aplikasi yang digunakan	0,80%
Layanan		
5.	Kinerja lebih ditingkatkan	7,20%
6.	Jaringan internet lebih distabilkan kembali	1,60%
7.	Konten <i>website</i> Mahkamah Konstitusi terkait anotasi putusan harus ditingkatkan dan juga konten dengan bahasa inggris lebih diperbanyak	1,60%
8.	Perlu penyempurnaan dan saling melengkapi antar unit kerja yang memanfaatkan sistem informasi agar data yang diupdate valid dan terpercaya	0,80%
9.	Tampilan <i>website</i> Mahkamah Konstitusi kurang pembaca sehingga lebih baik dikembangkan	0,80%



No.	Saran	Persentase
10.	Data pegawai yang detail sebaiknya tidak dimuat di <i>website</i> Mahkamah Konstitusi karena dapat dilihat oleh publik	0,80%
11.	Aplikasi <i>cisco jabber</i> di <i>install</i> di <i>pc/laptop</i> bukan di <i>handphone</i>	0,80%
12.	Optimalkan kompetensi PNS IT tidak tergantung dengan PPNPN	0,80%
13.	Penerapan teknologi harus disinkronkan dengan pengerjaan tugas <i>manual</i> agar tidak terjadi pengerjaan berulang	0,80%
14.	Perlu dilakukan evaluasi terkait aplikasi yang tidak berfungsi	0,80%
15.	Perlu dilakukan koordinasi antara Pusat TIK dengan Biro Umum untuk mendukung sarana prasarana yang dibutuhkan	0,80%
16.	Penggunaan teknologi informasi agar ada dasar hukumnya dan disesuaikan kebutuhan di lapangan	0,80%
17.	Diadakan sosialisasi atau pelatihan kepada pegawai apabila ada aplikasi baru	0,80%
18.	<i>Wifi</i> ditambah lagi untuk meningkatkan pelayanan	0,80%
TOTAL		22,40

5.5.7.4 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan unit layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pegawai dan persepsi/pendapat pegawai atas keadaan suatu unsur layanan 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 5.5.7.2 Matriks Persepsi dan Harapan

Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Tabel 5.5.7.25 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U4 : Keamanan Sistem Informasi (hak akses) U5 : Back-up Sistem Informasi U6 : Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U2 : Respon Tim IT terhadap kerusakan Sistem Informasi U9 : Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1 : Informasi konten <i>website</i> U3 : Kemampuan Tim IT terhadap permasalahan Sistem Informasi U7 : Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN U8 : Akurasi dan update Sistem Informasi
Kuadran IV (Berlebihan)	U10 : Penerapan teknologi terkini U11 : Pelaksanaan peradilan MK



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 5.5.7.25 diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran I yaitu:

Tabel 5.5.7.26 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4 : Keamanan Sistem Informasi (hak akses)	1. Data detail Pegawai dapat diakses oleh publik 2. Keamanan sistem informasi kurang jelas
U5 : Back-up Sistem Informasi	1. Data-data publik <i>temporary</i> tidak pernah di <i>back up</i> sehingga susah di akses
U6 : Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses	1. Beberapa kali internet mati total 2. Jaringan internet sering putus dan lambat

5.5.7.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi periode Tahun 2018, diringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.7.27 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,39
2.	Nilai IKM konversi	84,63
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U9 : Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan
5.	Unsur Terendah	U5 : Back-up Sistem Informasi
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U4 : Keamanan Sistem Informasi (hak akses) U5 : Back-up Sistem Informasi U6 : Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses



5.5.8 Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 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 Administrasi Umum Inspektorat, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Administrasi Umum Inspektorat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Administrasi Umum Inspektorat yang efektif dan tepat sasaran.

5.5.8.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Inspektorat. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Inspektorat dapat dilihat pada **Tabel 5.5.8.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Layanan Administrasi Umum Inspektorat dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.5.8.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	50,86%
Umur	26 - 35 th	40,00%
Pendidikan Terakhir	S-2	47,41%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	44,83%
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	20,69%

5.5.8.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Administrasi Umum Inspektorat Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,29** atau konversi IKM sebesar **82,34**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:



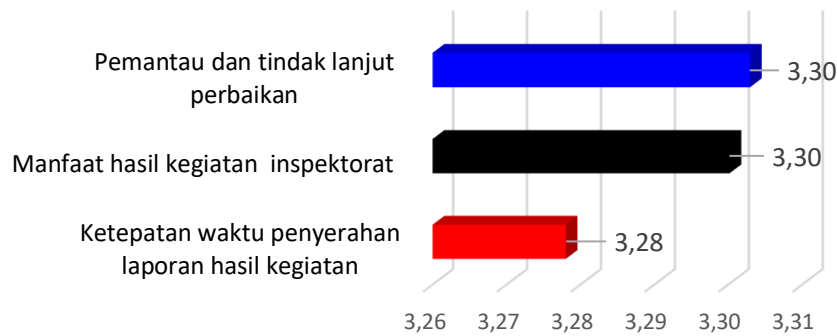
Tabel 5.5.8.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
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 layanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pegawai, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor layanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur layanan dipahami oleh pegawai, kecepatan layanan dan biaya yang terjangkau oleh pegawai. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada Layanan Administrasi Umum Inspektorat.

Tabel 5.5.8.3 Nilai Layanan Unsur
Layanan Administrasi Umum di Inspektorat

Unsur	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	Nilai Layanan	Nilai Konversi	Kualitas Layanan
1	Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan	3,28	81,95	Baik
2	Hasil yang diberikan oleh Program Kerja Inspektorat	3,30	82,50	Baik
3	Pantauan tindak lanjut perbaikan dari unit kerja	3,30	82,57	Baik
Rata-rata		3,29	82,34	Baik



Gambar 5.5.8.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 3 (tiga) unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni pemantauan dan tindak lanjut perbaikan. Unsur nilai terendah yakni ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur.

5.5.8.2.1 U1: Unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Kegiatan

Kepuasan responden terhadap ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,28**. Berikut merupakan hasil survei untuk unsur ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan yang dibagi menjadi empat program kerja yaitu audit internal, *review*, evaluasi, dan pemantauan/monitoring.

1. Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Audit Internal

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu penyerahan laporan hasil audit internal beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.8.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Audit Internal

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,59%
Kurang Puas	6,90%
Puas	81,03%
Sangat Puas	9,48%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.8.5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Audit Internal

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mengetahui ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan audit internal	6,32%
2.	jarang/tidak pernah menerima hasil audit	1,58%
3.	waktu penyerahan lama (lebih dari 10 hari)	1,58%
TOTAL		9,48%

2. Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Review

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu penyerahan laporan hasil *review* beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.8.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Review

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,86%
Kurang Puas	6,03%
Puas	84,48%
Sangat Puas	8,62%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.8.7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Review

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mengetahui ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan <i>review</i>	5,52%
2.	Waktu penyerahan lama (lebih dari seminggu)	1,38%
TOTAL		6,90%



3. Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Evaluasi

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu penyerahan laporan hasil evaluasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.5.8.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Evaluasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,76%
Puas	82,76%
Sangat Puas	9,48%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.8.9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Evaluasi

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mengetahui ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan evaluasi	5,17%
2.	waktu penyerahan lama (lebih dari seminggu)	1,29%
3.	Jarang menerima hasil evaluasi kegiatan	1,29%
TOTAL		7,76%

4. Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Pemantauan/Monitoring

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu penyerahan laporan hasil pemantauan/monitoring beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.8.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Pemantauan/Monitoring

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kategori	Persentase
Kurang Puas	7,76%
Puas	82,76%
Sangat Puas	9,48%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.8.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Ketepatan Waktu Penyerahan Laporan Hasil Pemantauan/Monitoring

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mengetahui ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan pemantauan / monitoring	5,17%
2.	waktu penyerahan lama (lebih dari seminggu)	1,29%
3.	Jarang menerima hasil pemantauan/monitoring	1,29%
TOTAL		7,76%

5.5.8.2.2 U2: Unsur Hasil yang Diberikan oleh Program Kerja Inspektorat

Kepuasan responden terhadap hasil yang diberikan oleh Inspektorat yang membawa perbaikan bagi unit kerja mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,30**. Berikut merupakan hasil survei untuk unsur hasil yang diberikan oleh program kerja Inspektorat yang dibagi menjadi empat program kerja yaitu audit internal, *review*, evaluasi, dan pemantauan/monitoring.

1. Hasil yang Diberikan oleh Audit Internal Inspektorat

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap hasil yang diberikan oleh audit internal Inspektorat beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.8.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Hasil yang Diberikan oleh Audit Internal Inspektorat

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,59%
Kurang Puas	6,90%



Kategori	Persentase
Puas	81,03%
Sangat Puas	9,48%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.8.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Hasil yang Diberikan oleh Audit Internal Inspektorat

No	Alasan	Persentase
1.	Hasil audit internal yang diberikan oleh inspektorat belum membawa perbaikan bagi unit kerja	5.69%
2.	Pelaksanaan audit internal terutama untuk tugas fungsi utama unit kerja belum komprehensif	1.90%
3.	Tidak memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan unit kerja	1.90%
TOTAL		9,48%

2. Hasil yang Diberikan oleh *Review* Inspektorat

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap hasil yang diberikan oleh *Review* Inspektorat beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.8.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Hasil yang Diberikan oleh *Review* Inspektorat

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,86%
Kurang Puas	6,03%
Puas	84,48%
Sangat Puas	8,62%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.8.15 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Hasil yang Diberikan oleh *Review* Inspektorat

No	Alasan	Persentase
1.	Hasil <i>review</i> yang diberikan oleh inspektorat belum membawa perbaikan bagi unit kerja	4,14%
2.	Masukan dari inspektorat bagi Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi masih perlu dibahas lebih lanjut	1,38%
3.	Tidak memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan di lapangan	1,38%
TOTAL		6,90%

3. Hasil yang Diberikan oleh Evaluasi Inspektorat

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap hasil yang diberikan oleh evaluasi Inspektorat beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.5.8.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Hasil yang Diberikan oleh Evaluasi Inspektorat

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,76%
Puas	82,76%
Sangat Puas	9,48%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.8.17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Hasil yang Diberikan oleh Evaluasi Inspektorat

No	Alasan	Persentase
1.	Hasil evaluasi yang diberikan oleh inspektorat belum membawa perbaikan bagi unit kerja	4,66%
2.	Masukan dari inspektorat bagi Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi masih perlu dibahas lebih lanjut	1,55%
3.	Tidak memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan di lapangan	1,55%
TOTAL		7,76%



4. Hasil yang Diberikan oleh Pemantauan/Monitoring Inspektorat

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap hasil yang diberikan oleh pemantauan/monitoring Inspektorat beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.8.18 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Hasil yang Diberikan oleh Pemantauan/Monitoring Inspektorat

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,76%
Puas	82,76%
Sangat Puas	9,48%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.8.19 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Hasil yang Diberikan oleh Pemantauan/Monitoring Inspektorat

No	Alasan	Persentase
1.	Hasil pemantauan/monitoring yang diberikan oleh inspektorat belum membawa perbaikan bagi unit kerja	5,17%
2.	Masukan dari inspektorat bagi Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi masih perlu dibahas lebih lanjut	1,29%
3.	Tidak memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan di lapangan	1,29%
TOTAL		7,76%

5.5.8.2.3 U3: Unsur Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan dari Unit Kerja

Kepuasan responden terhadap pantauan tindak lanjut perbaikan dari unit kerja mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,30**. Berikut merupakan hasil survei untuk unsur pantauan tindak lanjut perbaikan dari unit kerja yang dibagi menjadi empat program kerja yaitu audit internal, *review*, evaluasi, dan pemantauan/monitoring.



1. Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Audit Internal dari Unit Kerja

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang pemantauan Inspektorat terhadap tindak lanjut perbaikan audit internal dari unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.8.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Audit Internal dari Unit Kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,59%
Kurang Puas	6,90%
Puas	81,03%
Sangat Puas	9,48%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.8.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Audit Internal dari Unit Kerja

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mengetahui apakah Inspektorat sudah memantau tindak lanjut perbaikan hasil kegiatan audit internal dari unit kerja	6,32%
2.	Tindak lanjut perbaikan hasil audit internal terlalu lama	1,58%
3.	Masukan dari inspektorat bagi Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi masih perlu dibahas lebih lanjut	1,58%
TOTAL		9,48%

2. Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan *Review* dari Unit Kerja

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang pemantauan Inspektorat terhadap tindak lanjut perbaikan *review* dari unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.5.8.22 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan *Review* dari Unit Kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,86%
Kurang Puas	6,03%
Puas	84,48%
Sangat Puas	8,62%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.8.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan *Review* dari Unit Kerja

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mengetahui apakah Inspektorat sudah memantau tindak lanjut perbaikan hasil kegiatan <i>review</i> dari unit kerja	4,60%
2.	Masukan dari inspektorat bagi Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi masih perlu dibahas lebih lanjut	1,15%
3.	Tindak lanjut perbaikan hasil <i>review</i> terlalu lama	1,15%
TOTAL		6,90%

3. Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Evaluasi dari Unit Kerja

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang pemantauan Inspektorat terhadap tindak lanjut perbaikan evaluasi dari unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.8.24 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Evaluasi dari Unit Kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,76%
Puas	82,76%
Sangat Puas	9,48%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.5.8.25 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Evaluasi dari Unit Kerja

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mengetahui apakah Inspektorat sudah memantau tindak lanjut perbaikan hasil kegiatan evaluasi dari unit kerja	5,17%
2.	Masukan dari inspektorat bagi Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi masih perlu dibahas lebih lanjut	1,29%
3.	Tindak lanjut perbaikan hasil evaluasi terlalu lama	1,29%
TOTAL		7,76%

4. Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Audit Internal dari Unit Kerja

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang pemantauan Inspektorat terhadap tindak lanjut perbaikan pemantauan/monitoring dari unit kerja beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.8.26 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Audit Internal dari Unit Kerja

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,76%
Puas	82,76%
Sangat Puas	9,48%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.8.27 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Pantauan Tindak Lanjut Perbaikan Audit Internal dari Unit Kerja

No	Alasan	Persentase
1.	Belum mengetahui apakah Inspektorat sudah memantau tindak lanjut perbaikan hasil kegiatan pemantauan dari unit kerja	5,17%
2.	Masukan dari Inspektorat bagi Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi masih perlu dibahas lebih lanjut	1,29%
3.	Pemantauan tidak memberikan solusi bagi unit kerja	1,29%
TOTAL		7,76%



5.5.8.3 Pertanyaan Terbuka

1. Jumlah Pelaksanaan Kegiatan Tingkat Layanan Pengawasan Kinerja

Pelaksanaan kegiatan pada tingkat layanan koordinasi pengawasan kinerja yang dilaksanakan dalam 1 tahun adalah sebagai berikut.

Tabel 5.5.8.28 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Jumlah Pelaksanaan Kegiatan Tingkat Layanan Pengawasan Kinerja

Kategori	Audit Internal (%)	Review (%)	Evaluasi (%)	Pemantauan/ Monitoring (%)
1 kali	40,74%	39,81%	36,11%	37,04%
2 kali	31,48%	30,56%	25,00%	25,93%
3 kali	18,52%	10,19%	11,11%	8,33%
Lebih dari 3 kali	9,26%	18,52%	25,00%	25,93%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

2. Sosialisasi Internal Tentang Media Pengaduan Internal Pegawai Mahkamah Konstitusi

Keberadaan media pengaduan internal pegawai Mahkamah Konstitusi perlu untuk disosialisasikan. Berikut persentase responden terhadap sosialisasi internal tentang media pengaduan internal pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.8.29 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sosialisasi
Internal Tentang Media Pengaduan Internal Pegawai Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Pernah	100,00%
Tidak Pernah	0,00%
TOTAL	100,00%

3. Penanganan Pengaduan Internal

Berikut persentase responden yang mengetahui penanganan pengaduan internal di Mahkamah Konstitusi.



Tabel 5.5.8.30 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sosialisasi
Internal Tentang Penanganan Pengaduan Internal di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tahu	12,87%
Tidak Tahu	97,03%
TOTAL	100,00%

4. Media Penanganan Pengaduan Internal

Berikut persentase responden terhadap media penanganan pengaduan internal di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.8.31 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sosialisasi
Internal Tentang Media Penanganan Pengaduan Internal di Mahkamah Konstitusi

No.	Media Pengaduan	Persentase
1.	Whistle blowing System	28,57%
2.	Kotak Saran	22,45%
3.	Kotak Gratifikasi	24,78%
4.	Dewan Etik	22,74%
5.	Lainnya	1,46%
TOTAL		100,00%

5. Keluhan/Pengaduan di Mahkamah Konstitusi

Berikut persentase responden yang pernah dan tidak pernah melakukan keluhan/pengaduan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.8.32 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sosialisasi
Internal Tentang Keluhan/Pengaduan di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Pernah	5,41%
Tidak Pernah	94,59%
TOTAL	100,00%



6. Media Yang Digunakan Untuk Keluhan/Pengaduan

Berikut persentase responden terhadap media yang digunakan untuk keluhan/pengaduan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.8.33 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sosialisasi Internal Media Yang Digunakan Untuk Keluhan/Pengaduan di Mahkamah Konstitusi

No.	Media Pengaduan	Persentase
1.	<i>Whistle blowing System</i>	0,00%
2.	Kotak Saran	1,08%
3.	Kotak Gratifikasi	1,08%
4.	Dewan Etik	0,00%
5.	Lainnya	3,24%
TOTAL		5,41%

7. Isi Keluhan/Pengaduan

Berikut persentase responden terhadap isi keluhan/ pengaduan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.8.34 Persentase Persepsi Responden Terhadap Isi Keluhan/Pengaduan di Mahkamah Konstitusi

No.	Isi Keluhan/Pengaduan	Persentase
1.	Pengaduan hasil evaluasi dan tindaklanjuti dari laporan.	1,35%
2.	Persyaratan kegiatan <i>recharging</i> program	1,35%
3.	Pembayaran Hak keuangan pegawai saat melaksanakan Diklatpim Tk III di LAN	1,35%
4.	Melaporkan penerimaan bingkisan	1,35%
TOTAL		5,41%

8. Ketanggapan Petugas Terhadap Keluhan/Pengaduan di Mahkamah Konstitusi

Berikut persentase responden terhadap ketanggapan petugas dalam menangani keluhan/pengaduan di Mahkamah Konstitusi.



Tabel 5.5.8.35 Persentase Persepsi Responden Terhadap
Ketanggapan Petugas Pada Keluhan/Pengaduan di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Tanggap	0,54%
Kurang Tanggap	0,54%
Tanggap	4,32%
Sangat Tanggap	0,00%
TOTAL	5,41%

9. Tindak Lanjut Pada Keluhan/Pengaduan di Mahkamah Konstitusi

Berikut persentase responden terhadap tindak lanjut pada keluhan/pengaduan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.8.36 Persentase Persepsi Responden Terhadap
Tindak Lanjut Pada Keluhan/Pengaduan di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Sesuai	3,60%
Tidak Sesuai	1,80%
TOTAL	5,41%

Tabel 5.5.8.37 Alasan Responden Menjawab Tidak Sesuai
Terhadap Tindak Lanjut Pada Keluhan/Pengaduan di Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Honor PPHU tahun 2014 bagi pegawai yang mengikuti Diklatpim III di LAN RI (6 bulan on/off) hanya diberikan 50% dibanding dengan pegawai lain yang setingkat. Hal ini dikarenakan pegawai terkait tidak bisa mendukung sepenuhnya PPHU, melainkan hanya masuk kerja dan terlibat di PPHU saat off dari Diklatpim III.	1,80%

5.5.8.4 Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat



diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Administrasi Umum Inspektorat.

Tabel 5.5.8.38 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Inspektorat

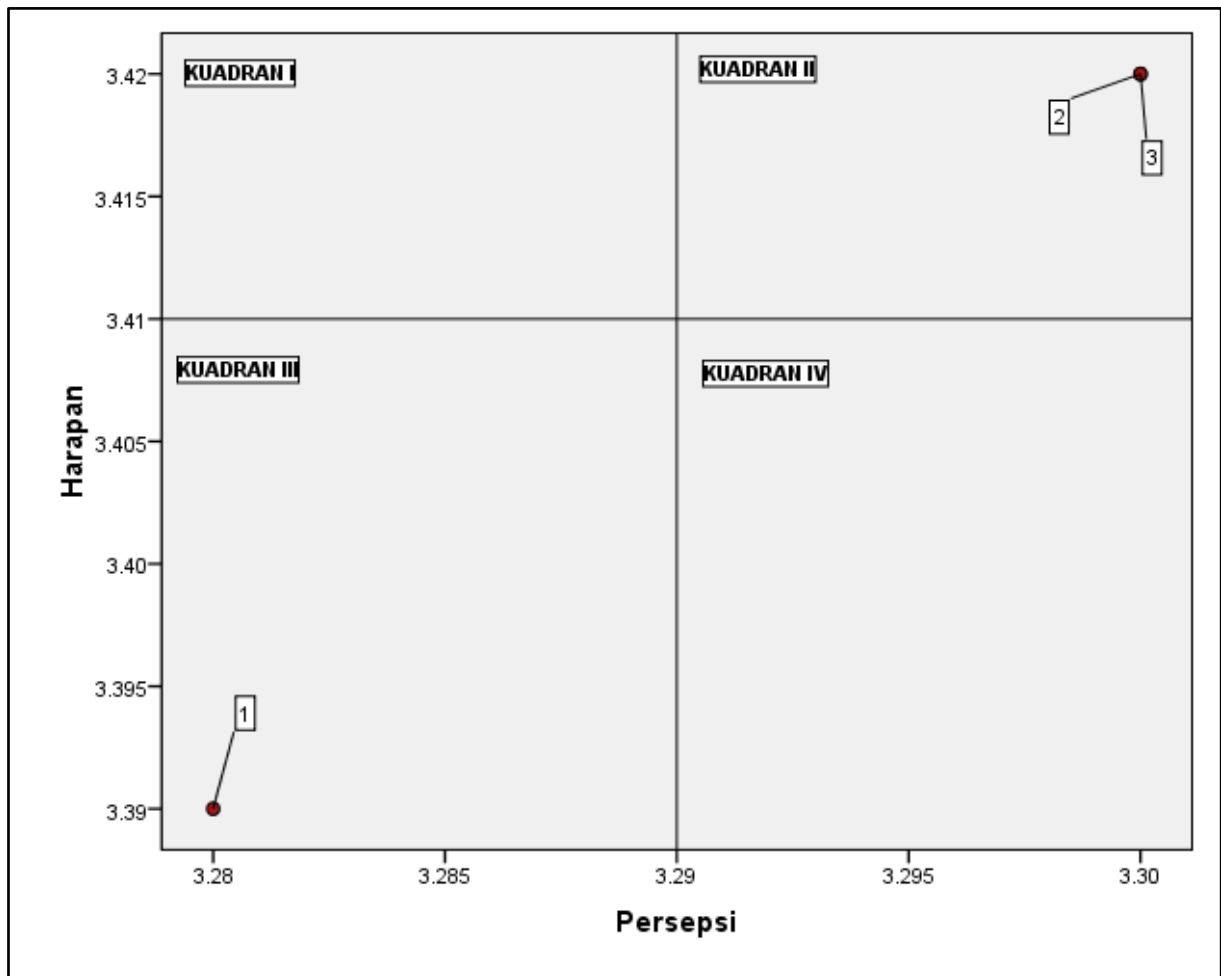
No.	Saran	Persentase
1.	Penyampaian perbaikan Audit Internal bagi unit kerja sebaiknya dilakukan dalam forum diskusi bukan seperti situasi sidang	2,59%
2.	Pelaksanaan kegiatan Audit Internal sebaiknya bisa memberikan solusi permasalahan dan dapat mengarahkan/membimbing pegawai dengan baik	1,72%
3.	Mohon dilakukan sosialisasi tentang peraturan pengawasan internal	1,72%
4.	Inspektorat harus lebih aktif, lebih tegas dan bebas dari konflik kepentingan dalam menjalankan/menindaklanjuti tugas dan tanggungjawabnya	1,72%
5.	Hasil Audit Internal sebaiknya perlu didiskusikan terlebih dahulu dengan unit kerja terakit sebelum dilaporkan kepada pimpinan	0,86%
6.	Mohon dilakukan update informasi kepada seluruh pegawai Mahkamah Konstitusi terkait tugas dan fungsi Inspektorat guna menjaga integritas pegawai Mahkamah Konstitusi	0,86%
7.	Mohon dilakukan analisa yang lebih mendalam untuk kegiatan Audit Internal	0,86%
8.	Mohon dilakukan pengawasan guna menjaga dan meningkatkan peraturan perundang-undangan dan kode etik	0,86%
9.	Sebaiknya perlu dilakukan koordinasi dengan Biro Umum dalam hal pengadaan barang/jasa, serta kegiatan lainnya yang dilaksanakan oleh Inspektorat	0,86%



No.	Saran	Persentase
10.	Mohon bisa dipertimbangkan untuk menambah aparat pengawasan, kemudian ditingkatkan profesinalitasnya dengan mengikuti diklat-diklat auditor penjenjangan maupun fungsional	0,86%
11.	Pada saat melakukan Audit Internal, sebaiknya lebih banyak memberikan solusi bukan menghakimi / menjebak	0,86%
12.	Sebaiknya ada pendamping yang intens terhadap auditor eksternal	0,86%
13.	Sistem pengaduan harus diperluas serta dilakukan secara rutin kepada seluruh pegawai dan masyarakat dalam pencarian keadilan serta pers	0,86%
TOTAL		15,52%

5.5.8.5 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan unit layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pegawai dan persepsi/pendapat pegawai atas keadaan suatu unsur layanan 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 5.5.8.2 Matriks Persepsi dan Harapan
Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Tabel 5.5.8.39 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	-
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U2 : Manfaat hasil kegiatan inspektorat U3 : Pemantau dan tindak lanjut perbaikan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1 : Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan
Kuadran IV (Berlebihan)	-



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 layanan yang masih rendah namun harapan responden terhadap kualitas layanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan. Berdasarkan **Tabel 5.5.8.39** diatas dapat diketahui bahwa tidak ada unsur layanan yang masuk dalam Kuadran I.

5.5.8.6 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Inspektorat, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.8.40 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,29
2.	Nilai IKM konversi	82,34
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U3 : Pemantau dan tindak lanjut perbaikan
5.	Unsur Terendah	U1 : Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	-



5.5.9 Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS Mahkamah Konstitusi terhadap kualitas Layanan Indeks Persepsi Korupsi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi terhindar dari kegiatan korupsi.

5.5.9.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS yang telah mendapatkan Layanan Indeks Persepsi Korupsi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Indeks Persepsi Korupsi dapat dilihat pada **Tabel 5.5.9.1**. Karakteristik responden yang mewakili Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS diharapkan Layanan Indeks Persepsi Korupsi dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.5.9.1 Persentase Karakteristik Responden Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Umum		
Jenis Kelamin	Laki-laki	81,22%
Umur	26 - 35 th	39,25%
Pendidikan Terakhir	S-1	62,45%
Khusus – Pihak Berperkara		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	43,26%
Peran Dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	35,35%
Jenis Perkara	Pemilihan Kepala Daerah	53,95%
Jumlah Berperkara	1 kali	40,93%
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung Mahkamah Konstitusi	86,05%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	1-2 bulan	46,05%



Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Khusus – Penyedia Barang Jasa		
Jumlah Bekerjasama	1 kali	57,14%
Unit Kerja Yang Bekerjasama (Pemberi Kerja)	Biro Umum	50,00%
Pejabat Yang berinteraksi	Staff PPK	83,33%

5.5.9.2 Tingkat Kepuasan Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Indeks Persepsi Korupsi Tahun 2018 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,72** atau konversi IKM sebesar **93,08**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.5.9.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

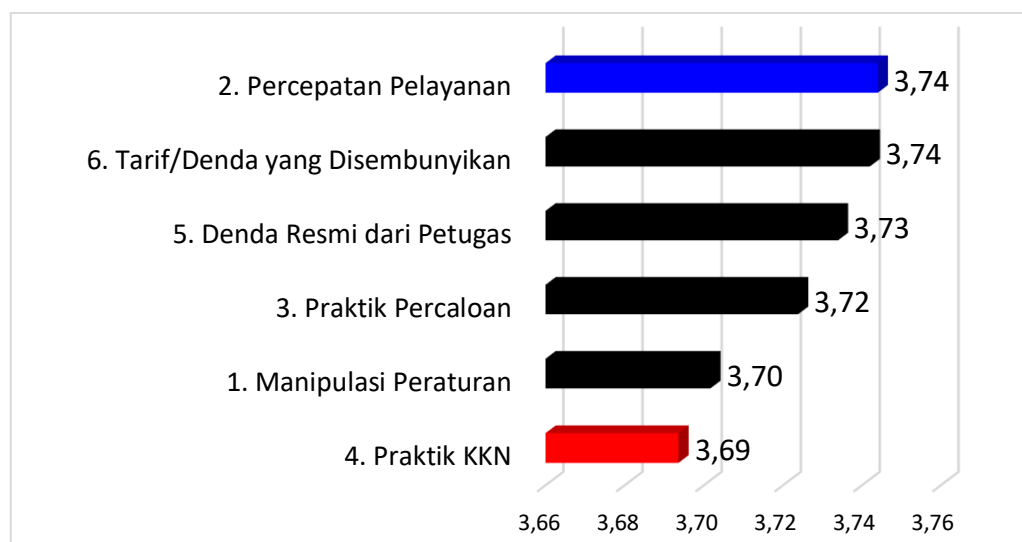
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem layanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor layanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur layanan dipahami oleh Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS, kecepatan layanan dan biaya yang terjangkau oleh Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada Layanan Indeks Persepsi Korupsi.



Tabel 5.5.9.3 Nilai Layanan Unsur Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Unsur	Layanan Indeks Persepsi Korupsi	Pihak Berperkara		Penyedia Barang Jasa		Nilai Keseluruhan	
		Nilai Layanan	Kualitas Layanan	Nilai Layanan	Kualitas Layanan	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
1	Manipulasi Peraturan	3,71	Sangat Baik	3,66	Sangat Baik	3,70	Sangat Baik
2	Percepatan Pelayanan	3,74	Sangat Baik	3,77	Sangat Baik	3,74	Sangat Baik
3	Praktik Percaloan	3,72	Sangat Baik	3,74	Sangat Baik	3,72	Sangat Baik
4	Praktik KKN	3,69	Sangat Baik	3,74	Sangat Baik	3,69	Sangat Baik
5	Denda Resmi dari Petugas	3,73	Sangat Baik	3,74	Sangat Baik	3,73	Sangat Baik
6	Tarif/Denda yang Disembunyikan	3,74	Sangat Baik	3,77	Sangat Baik	3,74	Sangat Baik
Rata-rata Nilai Indeks		3,72	Sangat baik	3,73	Sangat Baik	3,72	Sangat Baik
Rata-rata Nilai Konversi		93,06	Sangat baik	93,35	Sangat Baik	93,08	Sangat Baik



Gambar 5.5.5.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Indeks Persepsi Korupsi



Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 6 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni Percepatan Pelayanan. Unsur nilai terendah yakni Praktik Percaloan. Pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan. Setiap unsur pelayanan dinilai berdasarkan 4 (empat) kualitas penilaian pelayanan yakni:

1. Tidak Pernah : Tidak ditemukan hal yang perlu diperbaiki
2. Jarang : Pelayanan sudah baik, namun masih ada hal yang perlu diperbaiki
3. Sering : Beberapa aspek masih perlu diperbaiki
4. Selalu : Banyak aspek perlu diperbaiki

5.5.9.2.1 U1: Unsur Manipulasi Peraturan

Manipulasi Peraturan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,70**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Manipulasi Peraturan.

Tabel 5.5.9.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Manipulasi Peraturan

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	0,00%
Jarang	13,79%
Tidak Pernah	86,21%
TOTAL	100,00%

5.5.9.2.2 U2: Unsur Percepatan Pelayanan

Percepatan Pelayanan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,74**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang Percepatan Pelayanan.

Tabel 5.5.9.5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Percepatan Pelayanan

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	0,00%
Jarang	4,74%
Tidak Pernah	95,26%
TOTAL	100,00%



5.5.9.2.3 U3: Unsur Praktik Percaloan

Praktik Percaloan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,72**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang Praktik Percaloan.

Tabel 5.5.9.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Praktik Percaloan

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	0,00%
Jarang	9,05%
Tidak Pernah	90,95%
TOTAL	100,00%

5.5.9.2.4 U4: Unsur Praktik KKN

Praktik KKN mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,69**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Praktik KKN beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.5.9.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Praktik KKN

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	0,00%
Jarang	15,52%
Tidak Pernah	84,48%

5.5.9.2.5 U5: Unsur Denda Resmi dari Petugas

Denda Resmi dari Petugas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,73**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Denda Resmi dari Petugas.



Tabel 5.5.9.8 Persentase Persepsi Responde Terhadap Denda Resmi dari Petugas

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	0,00%
Jarang	6,90%
Tidak Pernah	93,10%
TOTAL	100,00%

5.5.9.2.6 U6: Unsur Tarif/Denda yang Disembunyikan

Tarif/Denda yang Disembunyikan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,74**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Tarif/Denda yang Disembunyikan.

Tabel 5.5.9.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Tarif/Denda yang Disembunyikan

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	0,00%
Jarang	5,17%
Tidak Pernah	94,83%
TOTAL	100,00%

5.5.9.3 Pertanyaan Terbuka

5.5.9.3.1 T1: Biaya Pelayanan

Persentase persepsi responden tentang biaya yang dibebankan kepada responden di Mahkamah Konstitusi adalah sebagai berikut.

Tabel 5.5.9.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Pernah	0,00%
Tidak Pernah	100,00%
TOTAL	100,00%



5.5.9.3.2 T4: Keberadaan Sarana Pengaduan/Saran

Keberadaan sarana pengaduan/saran adalah ketersediaan fasilitas yang dapat menghimpun dan menampung keluhan atau pengaduan dari masyarakat. Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai keberadaan sarana pengaduan/saran beserta alasan yang menyatakan tidak ada/tidak tahu/ada tetapi tidak berfungsi.

Tabel 5.5.9.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana Pengaduan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Ada	0,86%
2.	Tidak Tahu	47,41%
3.	Ada, Tidak Berfungsi	1,72%
4.	Ada, Dikelola dengan Baik	50,00%
Total		100,00%

Tabel 5.5.9.12 Alasan Responden Menjawab Tidak Ada/Tidak Tahu/Ada tetapi Tidak Berfungsi

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak pernah mendapat penjelasan bila dapat menyampaikan pengaduan/saran	33.33%
2.	Tidak melihat loket resmi/ media untuk pengaduan	8.33%
3.	Posisi atau letak kurang strategis	8.33%
Total		50,00%

5.5.9.3.3 T5: Penanganan Keluhan/Pengaduan

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

Tabel 5.5.9.13 Persentase Responden yang Pernah Mengajukan Keluhan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah	97,06%
2.	Pernah	2,94%
Total		100,00%



5.5.9.3.4 T6: Media Keluhan/Pengaduan

Media penyampaian keluhan/pengaduan dari responden dapat disampaikan diantaranya melalui kotak saran, petugas, *whistle blowing system*, ataupun media lain. Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai media yang digunakan dalam menyampaikan keluhan/ pengaduan.

Tabel 5.5.9.14 Persentase Penggunaan Media dalam Menyampaikan Keluhan/Pengaduan

No.	Media	Persentase
1.	Kotak Saran	0,98%
2.	Petugas	0,98%
3.	<i>Whistle Blowing System</i>	0,98%
4.	Lainnya	0,00%
Total		2,94%

5.5.9.3.5 T7: Isi Keluhan/Pengaduan

Isi keluhan yang telah responden sampaikan kepada Mahkamah Konstitusi melalui media penyampaian keluhan/pengaduan terangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 5.5.9.15 Persentase Isi Keluhan/Pengaduan yang Disampaikan Responden

No.	Isi Keluhan/Pengaduan	Persentase
1.	Agar rilis berita sidang semua diberitakan ke <i>media center</i>	1,47%
2.	Kami ingin dilayani lebih baik	1,47%
Total		2,94%

5.5.9.4 Opini Responden

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

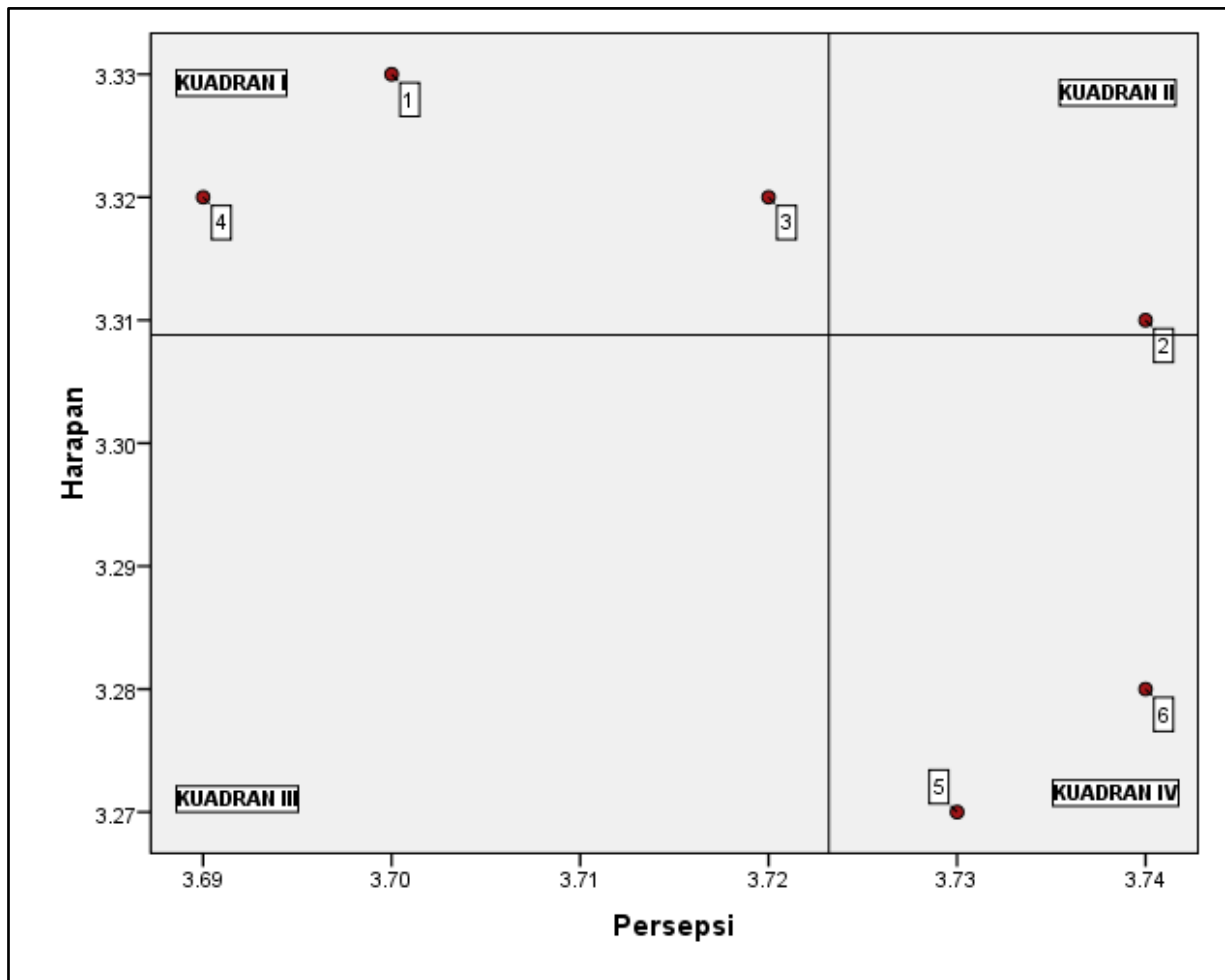


Tabel 5.5.9.16 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Indeks Persepsi Korupsi

No.	Saran	Persentase
1.	Mahkamah Konstitusi menjadi lembaga peradilan yang bebas dari praktik KKN dan lebih transparansi dalam penanganan suatu perkara	4,90%
2.	Permintaan lebih segera direspon	2,94%
3.	Mahkamah Konstitusi menjaga konstitusi dengan baik, dan tetap memutus secara imparisial, adil dan jauh dari intuisi politik,	1,96%
4.	Diharapkan kedepannya Majelis Hakim tidak dengan mudah memutuskan dalam putusan perkara	0,98%
5.	Mahkamah Konstitusi perlu memberi ruang untuk mencermati permasalahan-permasalahan yang sangat krusial yang dimohonkan dalam perkara PPHU	0,98%
6.	Harga di <i>e-katalog</i> dibuat dengan adanya perhitungan naik turunnya harga, karena barang-barang konsumsi terus meningkat	0,98%
TOTAL		12,75%

5.5.9.5 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan unit layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS dan persepsi/pendapat Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS atas keadaan suatu unsur layanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS 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 5.5.5.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Tabel 5.5.9.17 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama untuk Ditangani)	U1 : Manipulasi Peraturan U3 : Praktik Percaloan U4 : Praktik KKN
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U2 : Percepatan Pelayanan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	
Kuadran IV (Berlebihan)	U5 : Denda Resmi dari Petugas U6 : Tarif/Denda yang Disembunyikan



Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan Pihak Berperkara, Penyedia Barang Jasa dan Pengguna WBS. 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 layanan yang masih rendah namun harapan responden terhadap kualitas layanan unsur tersebut tinggi sehingga pada unsur-unsur yang masuk di Kuadran I perlu dilakukan perbaikan. Berdasarkan **Tabel 5.5.9.17** diatas dapat diketahui bahwa unsur layanan yang masuk dalam Kuadran I.

Tabel 5.5.9.18 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U1 : Manipulasi Peraturan	Pernah terjadi kasus suap di internal Hakim MK yang ditangani oleh KPK dan diketahui oleh publik.
U3 : Praktik Percaloan	
U4 : Praktik KKN	

5.5.9.6 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Indeks Persepsi Korupsi, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.9.19 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,72
2.	Nilai IKM konversi	93,08
3.	Kategori	SANGAT BAIK
4.	Unsur Tertinggi	U2 : Percepatan Pelayanan
5.	Unsur Terendah	U4 : Praktik KKN
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U1 : Manipulasi Peraturan U3 : Praktik Percaloan U4 : Praktik KKN



5.6.1 Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan 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.

5.6.1.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya dapat dilihat pada **Tabel 5.6.1.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.6.1. 1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	86,73%
Umur	26 - 35 tahun	36,46%
Pendidikan Terakhir	S-1	69,39%
Kedudukan Berperkara	Pemohon	69,39%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	55,10%
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	97,96%
Jumlah Berperkara	1 kali	38,78%
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	88,78%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	1-2 bulan	31,63%



5.6.1.2 Tingkat Kepuasan Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

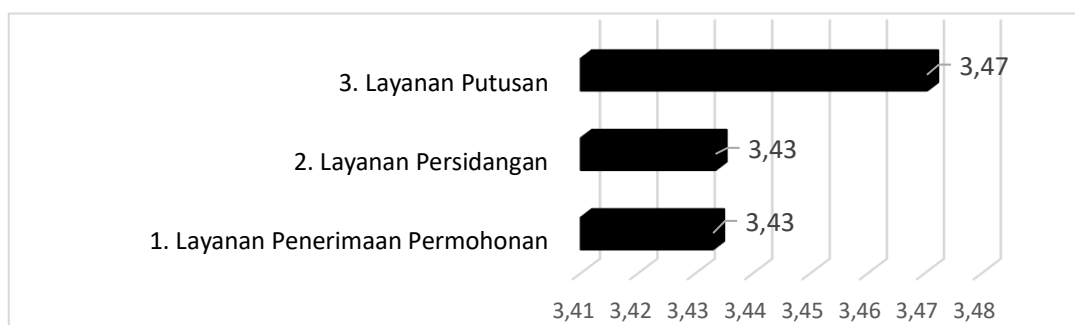
Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,45** atau konversi IKM sebesar **86,14**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.6.1. 2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

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

Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya terdiri dari tiga jenis layanan yakni 1. Layanan Penerimaan Permohonan, 2. Layanan Persidangan, dan 3. Layanan Putusan. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada ketiga jenis Layanan.



Gambar 5.5.6. 1 Grafik Nilai Indeks Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

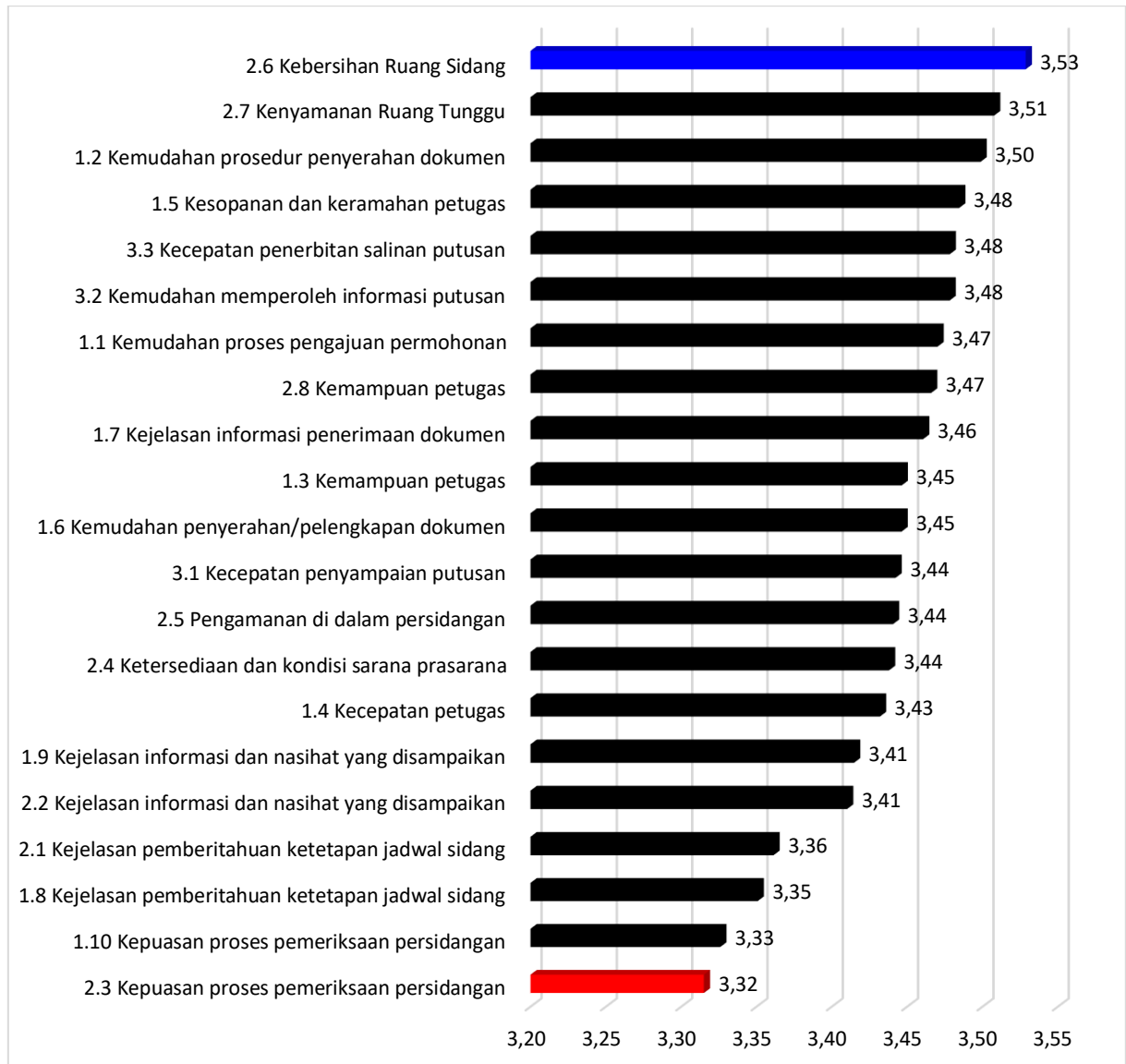


Tabel 5.6.1. 3 Nilai Layanan Unsur Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
I.	Layanan Penerimaan Permohonan		
1	Kemudahan proses pengajuan permohonan	3,47	Baik
2	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen	3,50	Baik
3	Kemampuan petugas	3,45	Baik
4	Kecepatan petugas	3,44	Baik
5	Kesopanan dan keramahan petugas	3,49	Baik
6	Kemudahan penyerahan/pelengkapan dokumen	3,44	Baik
7	Kejelasan informasi penerimaan dokumen	3,45	Baik
8	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	3,31	Baik
9	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan	3,42	Baik
10	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3,35	Baik
	Nilai Indeks	3,43	Baik
	Nilai Konversi	85,83	Baik
II.	Layanan Persidangan		
1	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	3,36	Baik
2	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan	3,41	Baik
3	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3,34	Baik
4	Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana	3,42	Baik
5	Pengamanan di dalam persidangan	3,44	Baik
6	Kebersihan Ruang Sidang	3,52	Baik
7	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,50	Baik
8	Kemampuan petugas	3,47	Baik
	Nilai Indeks	3,43	Baik
	Nilai Konversi	85,84	Baik
III.	Layanan Putusan		
1	Kecepatan penyampaian putusan	3,44	Baik
2	Kemudahan memperoleh informasi putusan	3,48	Baik
3	Kecepatan penerbitan salinan putusan	3,48	Baik
	Nilai Indeks	3,47	Baik
	Nilai Konversi	86,76	Baik



Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
	Rata-rata Nilai Indeks	3,45	Baik
	Rata-rata Nilai Konversi	86,14	Baik

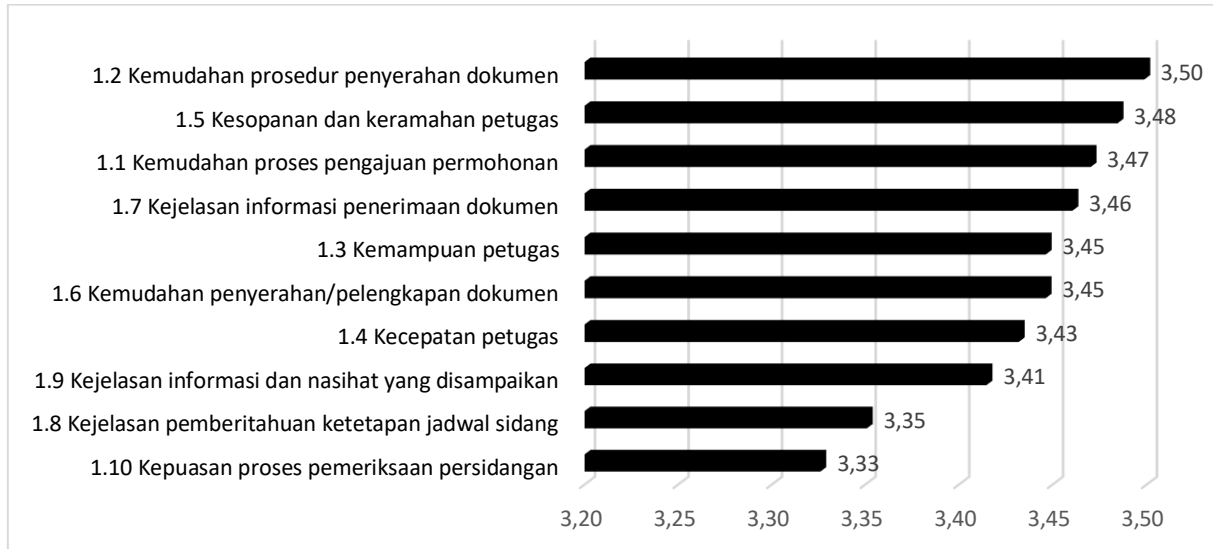


Gambar 5.5.6. 2 Grafik Nilai Indeks Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 3 aspek layanan terdapat 21 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni U2.6 Kebersihan ruang sidang serta unsur nilai terendah yakni U2.3 Unsur kepuasan proses pemeriksaan persidangan. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

5.6.1.2.1 Layanan Penerimaan Permohonan

Penilaian Layanan Penerimaan Permohonan dapat dilihat dari bagaimana mitra Mahkamah Konstitusi melakukan pengajuan permohonan perkara ke Mahkamah Konstitusi. Secara umum, Layanan Penerimaan Permohonan sudah baik dengan nilai layanan **3,43**.



Gambar 5.5.6. 3 Grafik Nilai Layanan Penerimaan Permohonan

5.6.1.2.1.1 U1.1: Unsur Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

Kepuasan responden terhadap kemudahan proses pengajuan permohonan perkara melalui pendaftaran langsung kepada Kepaniteraan di Gedung Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,47**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan proses pengajuan permohonan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,08%
Puas	55,10%
Sangat Puas	40,82%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.6.1. 5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

No	Alasan	Persentase
1.	Keterbatasan waktu layanan pada saat proses pengajuan permohonan	4,08%

5.6.1.2.1.2 U1.2: Unsur Kemudahan Prosedur Penyerahan Dokumen

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli (hard copy) dan fotokopi permohonan kepada Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Prosedur Penyerahan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,02%
Puas	55,10%
Sangat Puas	43,88%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.1. 7 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Prosedur Penyerahan Dokumen

No	Alasan	Persentase
1.	Dokumen asli/hard copy terlalu tebal	1,02%

5.6.1.2.1.3 U1.3: Unsur Kemampuan Petugas

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas (jelas, tepat, tanggap, dan mudah dimengerti) dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen yang perlu



diperbaiki atau dilengkapi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,45**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemampuan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	6,12%
Puas	56,12%
Sangat Puas	37,76%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.1. 9 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemampuan Petugas

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas tidak dapat memberikan arahan yang jelas	6,12%

5.6.1.2.1.4 U1.4: Unsur Kecepatan Petugas

Kepuasan responden terhadap kecepatan petugas layanan penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,43**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan petugas.

Tabel 5.6.1. 10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,06%
Puas	65,31%
Sangat Puas	31,63%
TOTAL	100,00%



5.6.1.2.1.5 U1.5: Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kepuasan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,48**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan perkara beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	6,12%
Puas	47,96%
Sangat Puas	45,92%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.1. 12 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas yang menerima telepon tidak ramah dan tidak disambungkan ke pihak yang mengetahui tentang jadwal sidang	6,12%

5.6.1.2.1.6 U1.6: Unsur Kemudahan Penyerahan/Pelengkapan Dokumen

Kepuasan responden terhadap kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan atau melengkapi dokumen permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,45**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan atau melengkapi dokumen permohonan perkara.

Tabel 5.6.1. 13 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Penyerahan/Pelengkapan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,02%



Kategori	Persentase
Puas	66,33%
Sangat Puas	32,65%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.1.7 U1.7: Unsur Kejelasan Informasi Penerimaan Dokumen

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,46**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi.

Tabel 5.6.1. 14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Informasi Penerimaan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,02%
Puas	63,27%
Sangat Puas	35,71%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.1.8 U1.8: Unsur Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang perkara di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,35**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.6.1. 15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	5,10%
Kurang Puas	6,12%
Puas	55,10%
Sangat Puas	33,67%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.1. 16 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Surat fisik panggilan sidang diserahkan pada saat sidang bukan sebelum sidang	5,61%
2.	Hakim memberikan jadwal sidang tidak sesuai dengan perjanjian pada saat persidangan, membuat pemohon terburu-buru	5,61%
TOTAL		11,22%

5.6.1.2.1.9 U1.9: Unsur Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kepuasan responden terhadap Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,41**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan.

Tabel 5.6.1. 17 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	3,06%
Kurang Puas	3,06%
Puas	56,12%
Sangat Puas	37,76%
TOTAL	100,00%



5.6.1.2.1.10 U1.10: Unsur Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kepuasan responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan perkara di Gedung Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,33**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 18 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	6,12%
Kurang Puas	6,12%
Puas	56,12%
Sangat Puas	31,63%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.1. 19 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Sidang pleno pemeriksaan materi perkara belum dilakukan, namun sudah muncul putusan dari Hakim	12,24%

5.6.1.2.2.1 T1.1: Media Informasi

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

Tabel 5.6.1. 20 Persentase Media Informasi Responden

Kategori	Persentase
Petugas Layanan	45,24%
Brosur	2,38%
Website	52,38%
Lainnya	0,00%
TOTAL	100,00%



5.6.1.2.2.2 T1.2: Permintaan Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

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

Tabel 5.6.1. 21 Persentase Permintaan Informasi Terhadap Peraturan/Keputusan MK

Kategori	Persentase
Ya	43,24%
Tidak	56,76%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.2.3 T1.3: Kemudahan Memperoleh Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

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

Tabel 5.6.1. 22 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	18,92%
Sangat Puas	37,84%
TOTAL	56,76%

5.6.1.2.2.4 T1.4: Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

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

Tabel 5.6.1. 23 Persentase Responden Terhadap Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

Kategori	Persentase
Tidak (Tidak Dikenakan Biaya)	100,00%



Kategori	Persentase
Ya (Dikenakan Biaya)	0,00%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 100,00% responden tidak dikenakan biaya pengajuan permohonan perkara. Sehingga, pembahasan pertanyaan terbuka mengenai pemberian kuitansi/bukti pembayaran resmi dari MK (T1.5) dan jenis/keperluan biaya dan besaran biaya (T1.6) ditiadakan dalam laporan ini.

5.6.1.2.2.5 T1.7: Sarana Pengaduan/Saran

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

Tabel 5.6.1. 24 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana Pengaduan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Ada	0,00%
2.	Tidak Tahu	33,33%
3.	Ada, Tidak Berfungsi	0,00%
4.	Ada, Dikelola dengan Baik	66,67%
Total		100,00%

5.6.1.2.2.6 T1.8: Penanganan Pengaduan

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



Tabel 5.6.1. 25 Persentase Responden yang Pernah Mengajukan Keluhan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah	76,19%
2.	Pernah	23,81%
Total		100,00%

5.6.1.2.2.7 Opini Responden

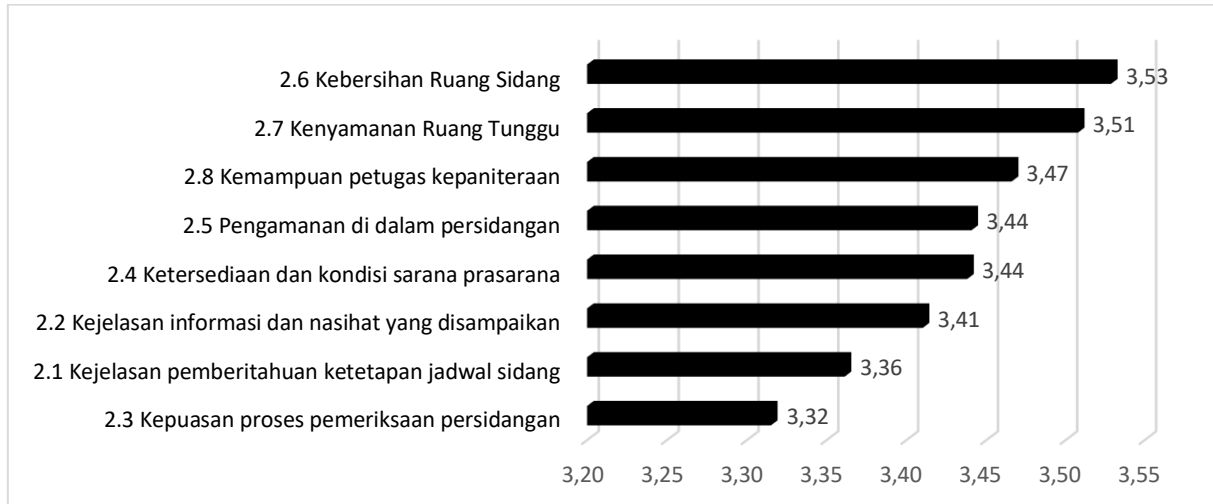
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.6.1. 26 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Penerimaan Permohonan

No.	Saran	Persentase
Petugas Layanan		
1.	Petugas layanan ditambah	2,17%
Layanan		
1.	Apabila ada kekurangan berkas pendaftaran sidang, sebaiknya diberikan tanda terima kekurangan berkas	1,09%
2.	Petugas lebih menjelaskan secara konkrit dalam layanan penerimaan permohonan	1,09%
3.	Contoh pengecilan sebaiknya dijelaskan secara rinci	1,09%
4.	Mestinya rangkap 12 bisa segera dilakukan pihak MK	1,09%
5.	Mohon LBH lebih sederhana lagi	1,09%
6.	Mahkamah Konstitusi dapat membuat sejenis Pos Bantuan Hukum guna mendampingi pengujian (masyarakat mudah untuk berkonsultasi)	1,09%
7.	Sosialisasi kepada masyarakat bahwa persidangan di Mahkamah Konstitusi lebih mudah daripada persidangan lain	1,09%
TOTAL		9,78%

5.6.1.2.2 Layanan Persidangan

Penilaian Layanan Persidangan dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas pelayanan dalam proses persidangan penanganan perkara. Secara umum, Layanan Persidangan sudah baik dengan nilai layanan **3,43**.



Gambar 5.5.6. 4 Grafik Nilai Layanan Persidangan

5.6.1.2.2.8 U2.1: Unsur Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang perkara di Gedung Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,36**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang perkara beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 27 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	11,94%
Puas	62,69%
Sangat Puas	25,37%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.6.1. 28 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Pemberitahuan ketetapan jadwal sidang yang tidak pasti mengganggu jadwal dari pemohon	5,97%
2.	Pemberitahuan ketetapan jadwal sidang dikirim melalui surat pos dan terlambat sampai, sehingga tidak dapat menghadiri persidangan	5,97%
TOTAL		11,94%

5.6.1.2.2.9 U2.2: Unsur Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,41**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 29 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	10,45%
Puas	55,22%
Sangat Puas	34,33%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.1. 30 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

No	Alasan	Persentase
1.	Dalam pemeriksaan <i>legal standing</i> pemohon diterima, namun dalam putusan <i>legal standing</i> tidak diterima	5,22%



No	Alasan	Persentase
2.	Keterbatasan waktu dalam menjelaskan informasi dari Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan	5,22%
TOTAL		10,45%

5.6.1.2.2.10 U2.3: Unsur Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kepuasan responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan perkara di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,32**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 31 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	4,48%
Kurang Puas	8,96%
Puas	59,70%
Sangat Puas	26,87%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.1. 32 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Majelis hakim kurang detail menjelaskan dalam proses pemeriksaan persidangan	6,72%
2.	Mebutuhkan hakim yang memahami bidang ekonomi	6,72%
TOTAL		13,43%

5.6.1.2.2.11 U2.4: Unsur Ketersediaan dan Kondisi Sarana Prasarana

Kepuasan responden terhadap ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,44**. Pada tabel



di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketersediaan dan kondisi sarana prasarana.

Tabel 5.6.1. 33 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketersediaan dan Kondisi Sarana Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,97%
Puas	58,21%
Sangat Puas	35,82%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.2.12 U2.5: Unsur Pengamanan di Dalam Persidangan

Kepuasan responden terhadap pengamanan di dalam ruangan saat persidangan berlangsung mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,44**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pengamanan di dalam persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 34 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengamanan di Dalam Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	4.48%
Kurang Puas	0.00%
Puas	50.75%
Sangat Puas	44.78%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.1. 35 Alasan Responden Menjawab Tidak Puas Terhadap Pengamanan dalam Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Pengamanan berlebihan dalam sidang merendahkan wibawa sidang	2,24%
2.	Tidak nyaman dengan aturan pengamanan di ruang sidang	2,24%
TOTAL		4,48%



5.6.1.2.2.13 U2.6: Unsur Kebersihan Ruang Sidang

Kepuasan responden terhadap kebersihan ruang sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,53**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kebersihan ruang sidang.

Tabel 5.6.1. 36 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Ruang Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	50,75%
Sangat Puas	49,25%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.2.14 U2.7: Unsur Kenyamanan Ruang Tunggu

Kepuasan responden terhadap kenyamanan ruang tunggu persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,51**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kenyamanan Ruang Tunggu persidangan.

Tabel 5.6.1. 37 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	55,22%
Sangat Puas	44,78%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.2.15 U2.8: Unsur Kemampuan Petugas Kepaniteraan

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,47**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas



kepaniteraan dalam melayani persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 38 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,48%
Puas	55,22%
Sangat Puas	40,30%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.1. 39 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas kepaniteraan kurang komunikatif	4,48%

5.6.1.2.2.16 T2.1 – T2.2 : Fasilitas/Sarana

Jumlah persentase persepsi responden terhadap ada tidaknya fasilitas/sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan (**T2.1**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.1. 40 Persentase Persepsi Responden Terhadap Fasilitas/Sarana

Kategori	Persentase
Tidak Ada	56,67%
Ada	43,33%
TOTAL	100,00%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan (**T2.2**) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.6.1. 41 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Sarana yang Perlu Ditambahkan Atau Diperbaiki

No	Fasilitas/Sarana	Persentase
1.	Kursi untuk melihat sidang dan di ruang tunggu	1,25%
2.	Air mineral di ruang tunggu	0,83%
3.	Ada dokumentasi rekaman video sidang untuk dimiliki pemohon	0,42%
4.	Buku petunjuk dalam berperkara	0,42%
5.	Tempat parkir	0,42%
6.	Pos Bantuan Hukum	0,42%
7.	Tempat untuk membeli ATK, <i>photocopy</i> dan <i>print</i> dokumen	0,42%
8.	Ruang tunggu pemohon kurang luas	0,42%
9.	Ditambah meja	0,42%
10.	Media untuk menampilkan daftar UU yang sedang dalam proses pengujian	0,42%
11.	Jurnal persidangan yang sudah dilakukan	0,42%
12.	Perpustakaan atau taman bacaan	0,42%
13.	Kantin	0,42%
TOTAL		6,67%

5.6.1.2.2.17 T2.3 – T2.9 : Fasilitas Persidangan Jarak Jauh (*Video Conference*)

Jumlah persentase responden yang menggunakan fasilitas persidangan jarak jauh (*video conference*) (T2.3) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.1. 42 Persentase Responden yang Menggunakan *Video Conference*

Kategori	Persentase
Tidak	93,33%
Ya	6,67%
TOTAL	100,00%

Jumlah persentase media responden untuk menggunakan fasilitas persidangan jarak jauh (*video conference*) (T2.4) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.6.1. 43 Persentase Media *Video Conference* Responden

Kategori	Persentase
Fasilitas <i>video conference</i> di luar ruang sidang	3,33%
Menggunakan laptop pribadi	3,33%
TOTAL	6,67%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan *video conference* (*page load time*) (T2.5) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.1. 44 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Mengakses Tayangan *Video Conference* (*Page Load Time*)

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	6,67%
Sangat Puas	0,00%
TOTAL	6,67%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian waktu tayang jadwal *video conference* dengan jadwal sidang (T2.6) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.1. 45 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kesesuaian Waktu Tayang Jadwal *Video Conference* dengan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	0,00%
Sangat Puas	6,67%
TOTAL	6,67%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *video conference* sidang (T2.7) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.6.1. 46 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kualitas Visual Grafik (Gambar) Tayangan *Video Conference* Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	3,33%
Sangat Puas	3,33%
TOTAL	6,67%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan *video conference* sidang (**T2.8**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.1. 47 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kualitas Audio (Suara) Tayangan *Video Conference* Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	3,33%
Sangat Puas	3,33%
TOTAL	6,67%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan *video conference* sidang dengan waktu sidang (**T2.9**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.1. 48 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kesesuaian Durasi Tayangan *Video Conference* Sidang Dengan Waktu Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	3,33%
Sangat Puas	3,33%
TOTAL	6,67%



5.6.1.2.2.18 Opini Responden

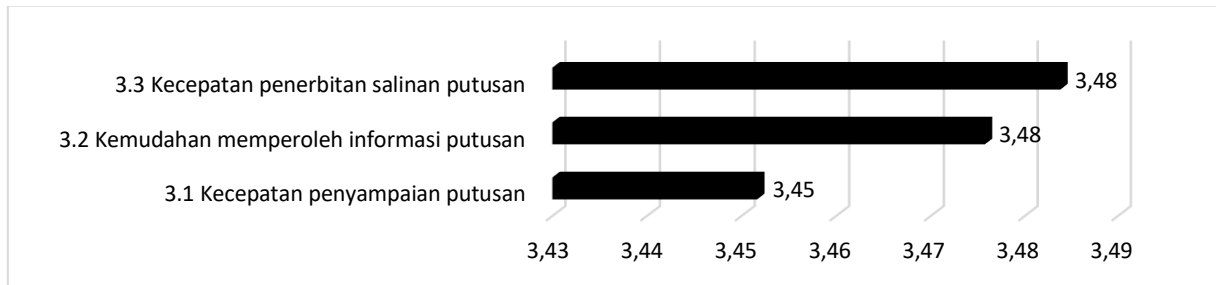
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.6.1. 49 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Persidangan

No.	Saran	Persentase
Sarana dan Prasarana		
1.	Buatkan buku jurnal persidangan yang informatif	1,45%
Prosedur Layanan		
1.	Jika jumlah pemohon PHPU Kada diperiksa pada pemeriksaan sidang panel yang dilakukan secara serentak maka unsur perwakilan pemohon cukup 1 atau 2 orang saja	1,45%
2.	Diperbolehkan foto dengan <i>handphone</i> setelah selesai sidang dengan durasi maksimal 10 menit (kebanggaan masyarakat daerah berada di Mahkamah Konstitusi)	1,45%
Petugas Layanan		
1.	Petugas resepsionis dan pengamanan lebih ramah dan melayani dengan baik	1,45%
TOTAL		5,80%

5.6.1.2.3 Layanan Putusan

Penilaian Layanan Putusan dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan pelayanan putusan setelah proses persidangan. Secara umum, Layanan Putusan sudah baik dengan nilai layanan **3,47**.



Gambar 5.5.6. 5 Grafik Nilai Layanan Putusan

5.6.1.2.3.1 U3.1: Unsur Kecepatan Penyampaian Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,45**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak.

Tabel 5.6.1. 50 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penyampaian Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	6,90%
Puas	53,45%
Sangat Puas	39,66%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.3.2 U3.2: Unsur Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan

Kepuasan responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,48**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara.

Tabel 5.6.1. 51 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan Perkara

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



Kategori	Persentase
Puas	62,07%
Sangat Puas	37,93%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.3.3 U3.3: Unsur Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penerbitan salinan putusan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,48**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penerbitan salinan putusan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.1. 52 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,72%
Puas	56,90%
Sangat Puas	41,38%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.3.4 T3.1 – T3.5 : Putusan Perkara

Jumlah persentase responden yang perkaranya telah diputuskan (**T3.1**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.1. 53 Persentase Responden yang Perkaranya Telah Diputuskan

Kategori	Persentase
Belum	13,33%
Sudah	86,67%
TOTAL	100,00%



Jumlah persentase media responden untuk menerima informasi putusan (**T3.2**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.1. 54 Persentase Media Responden untuk Penerimaan Informasi Putusan

Kategori	Persentase
Website	30,00%
Petugas	56,67%
Lainnya	0,00%
TOTAL	86,67%

Jumlah persentase waktu responden dalam memperoleh informasi putusan (**T2.5**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.1. 55 Persentase Waktu Responden dalam Memperoleh Informasi Putusan

Kategori	Persentase
Kurang dari 1 Hari	0,00%
1 - 2 hari	37,14%
3 - 7 hari	49,52%
1 - 3 minggu	0,00%
1 - 2 bulan	0,00%
Lebih dari 2 Bulan	0,00%
Lainnya	0,00%
TOTAL	86,67%

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

Jumlah persentase responden terhadap penyerahan langsung putusan kepada Para Pihak berperkara (**T3.4**) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.6.1. 56 Persentase Responden

Terhadap Penyerahan Langsung Putusan kepada Para Pihak Berperkara

Kategori	Persentase
Tidak	10,00%
Ya	76,67%
TOTAL	86,67%

Jumlah persentase persetujuan responden apabila salinan putusan diserahkan melalui *e-mail* (T3.5) dapat dilihat pada tabel berikut beserta alasan responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 5.6.1. 57 Persentase Persetujuan Responden

Apabila Salinan Putusan Diserahkan Melalui *E-mail*

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	33,91%
Setuju	52,75%
TOTAL	86,67%

Tabel 5.6.1. 58 Persentase Alasan Responden yang Menyatakan Tidak Setuju

No	Alasan	Persentase
1.	Perlu diberikan <i>hard copy</i> salinan putusan karena penting	12,11%
2.	Lebih baik salinan putusan diserahkan secara langsung setelah dibacakan untuk mencegah <i>human error</i> atau kendala teknis lainnya	4,84%
3.	Rasa bangga menerima <i>hard copy</i> salinan putusan setelah sidang	4,84%
4.	Tidak seluruh publik memeriksa kotak masuk <i>e-mail</i>	2,42%
5.	Ada kemungkinan <i>e-mail</i> terkena virus	2,42%
6.	Pemberian secara langsung oleh petugas lebih pasti (ada tanda terima)	2,42%
7.	Pemberian salinan putusan melalui <i>e-mail</i> kurang resmi	2,42%
8.	Untuk <i>soft file</i> sudah ada di web Mahkamah Konstitusi	2,42%
TOTAL		33,91%



5.6.1.2.3.5 Opini Responden

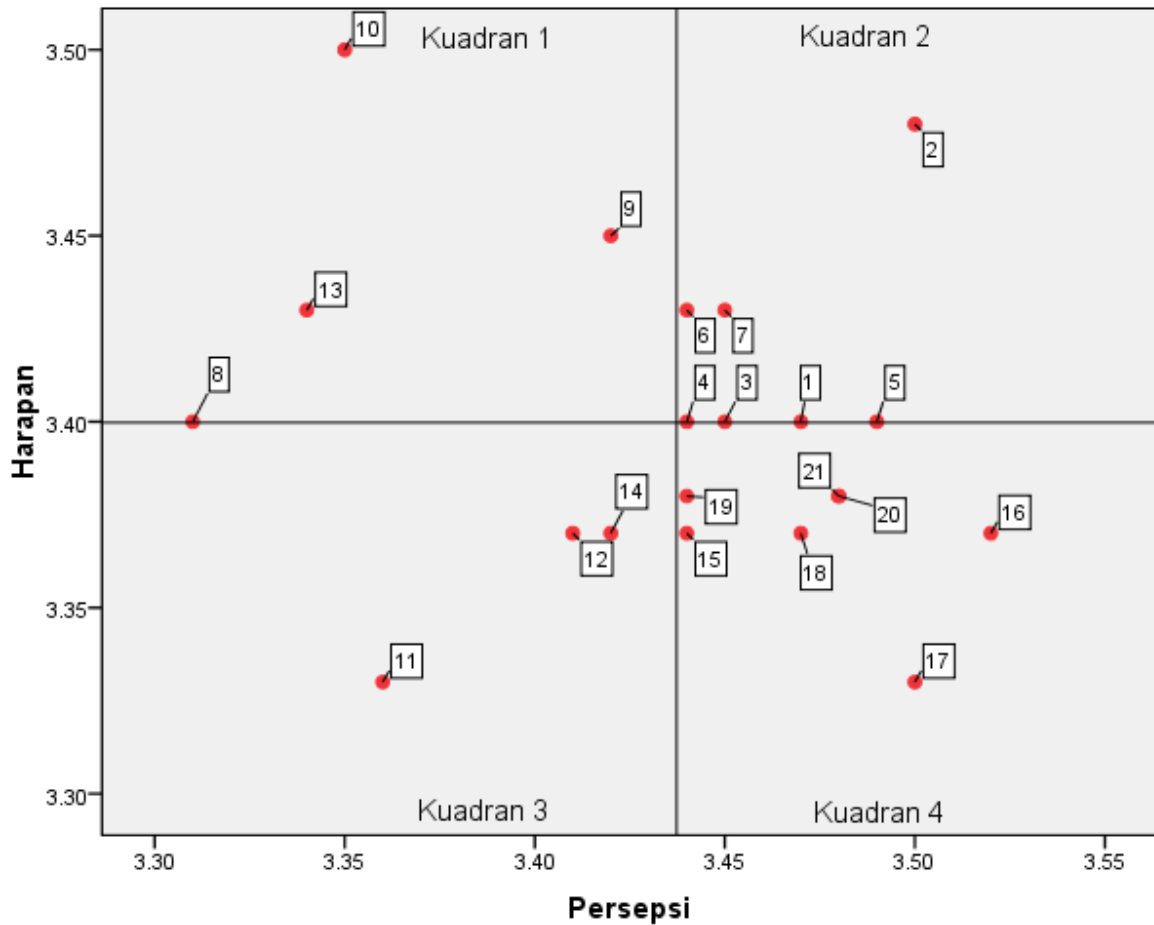
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.6.1. 59 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Putusan

No.	Saran	Persentase
1.	Kirimkan salinan putusan ke <i>e-mail</i>	1,61%
2.	<i>Upload softcopy</i> putusan di website dengan cepat	1,61%
3.	Berikan <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> salinan putusan	1,61%
TOTAL		4,84%

5.5.6.3 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan unit layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pelanggan dan persepsi/pendapat pelanggan atas keadaan suatu unsur layanan saat ini. Keadaan persepsi dan harapan pelanggan dapat dilihat melalui matriks, dimana matriks tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu **Kuadran I** : *Attributes to Improve*, **Kuadran II** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran III** : *Attributes to Maintain*, **Kuadran IV** : *Attributes to De-emphasize*.



Gambar 5.5.6. 6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Penanganan Perkara

Tabel 5.6.1. 60 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U8: 1.8 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang U9: 1.9 Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan U10: 1.10 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di layanan penerimaan permohonan U13: 2.3 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di layanan persidangan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U1: 1.1 Kemudahan proses pengajuan permohonan U2: 1.2 Kemudahan prosedur penyerahan dokumen U3: 1.3 Kemampuan petugas U4: 1.4 Kecepatan petugas



Kuadran	Variabel
	U5: 1.5 Kesopanan dan keramahan petugas U6: 1.6 Kemudahan penyerahan/pelengkapan dokumen U7: 1.7 Kejelasan informasi penerimaan dokumen
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U11: 2.1 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang U12: 2.2 Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan U14: 2.4 Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana
Kuadran IV (Berlebihan)	U15: 2.5 Pengamanan di dalam persidangan U16: 2.6 Kebersihan Ruang Sidang U17: 2.7 Kenyamanan Ruang Tunggu U18: 2.8 Kemampuan petugas U19: 3.1 Kecepatan penyampaian putusan U20: 3.2 Kemudahan memperoleh informasi putusan U21: 3.3 Kecepatan penerbitan salinan putusan

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

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 4 unsur yang termasuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.1. 61 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U8: 1.8 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	<ul style="list-style-type: none">Hakim memberikan jadwal sidang tidak sesuai dengan perjanjian pada saat persidangan, membuat Pemohon terburu-buru.Pemberitahuan ketetapan jadwal sidang yang tidak pasti mengganggu jadwal dari Pemohon.



Unsur	Faktor Penyebab
	<ul style="list-style-type: none">• Pemberitahuan ketetapan jadwal sidang dikirim melalui surat pos dan terlambat sampai, sehingga tidak dapat menghadiri persidangan.• Surat fisik panggilan sidang diserahkan pada saat sidang bukan sebelum sidang.
U9: 1.9 Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan	<ul style="list-style-type: none">• Dalam pemeriksaan legal standing pemohon diterima, namun dalam putusan legal standing tidak diterima• Keterbatasan waktu dalam menjelaskan informasi dari Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan
U10: 1.10 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di layanan penerimaan permohonan	<ul style="list-style-type: none">• Sidang pleno pemeriksaan materi perkara belum dilakukan, namun sudah muncul putusan dari Hakim
U13: 2.3 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di layanan persidangan	<ul style="list-style-type: none">• Majelis hakim kurang detail menjelaskan dalam proses pemeriksaan persidangan• Keahlian pendukung dari Hakim diperlukan dalam persidangan, contoh: pemahaman di bidang ekonomi.

5.5.6.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Penanganan Perkara, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.6.1. 62 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,45
2.	Nilai IKM konversi	86,14
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U2.6: Kebersihan Ruang Sidang
5.	Unsur Terendah	U2.3: Kepuasan proses pemeriksaan persidangan
6.	Prioritas Perbaikan	U1.8: Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang



No.	Kesimpulan	Keterangan
	(Kuadran 1)	U1.9: Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan U1.10: Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di Layanan Permohonan Persidangan U2.3: Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di Layanan Persidangan



5.6.2 Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2018 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan 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.

5.6.2.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota dapat dilihat pada **Tabel 5.6.2.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.6.2. 1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	84,30%
Umur	26 - 35 tahun	33,06%
Pendidikan Terakhir	S-1	52,07%
Kedudukan Berperkara	Pihak Terkait	42,98%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Lembaga Negara	44,63%
Jenis Perkara	Pemilihan Kepala Daerah	100,00%
Jumlah Berperkara	1 kali	43,80%
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	84,30%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	1-2 bulan	63,64%



5.6.2.2 Tingkat Kepuasan Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota

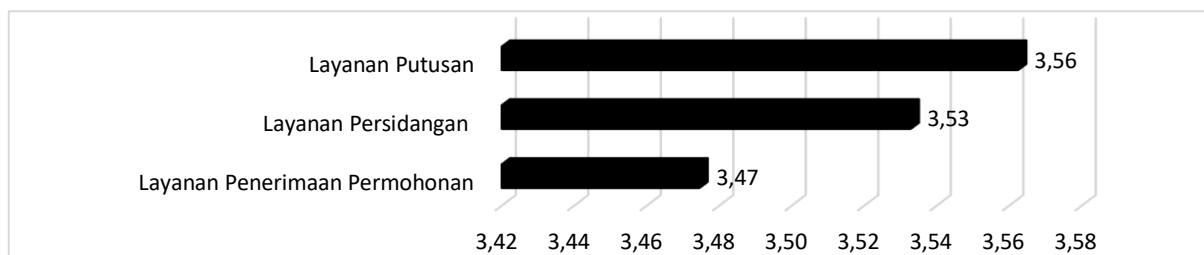
Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota Tahun 2018 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,52** atau konversi IKM sebesar **88,08**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.6.2. 2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

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

Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota terdiri dari tiga jenis layanan yakni 1. Layanan Penerimaan Permohonan, 2. Layanan Persidangan, dan 3. Layanan Putusan. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada ketiga jenis Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota.



Gambar 5.5.6. 1 Grafik Nilai Indeks Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota

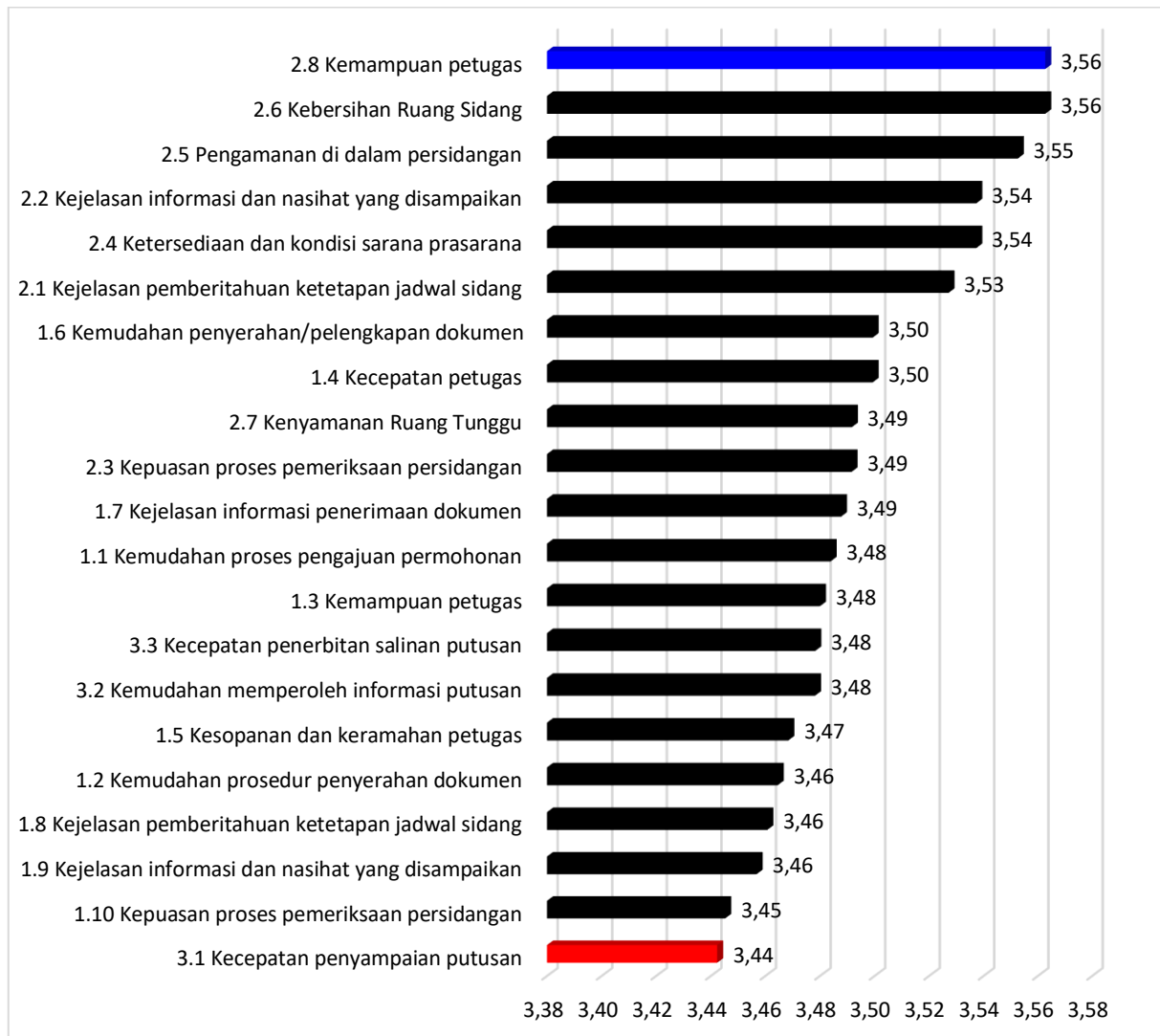


Tabel 5.6.2. 3 Nilai Layanan Unsur Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota

Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
I	Layanan Penerimaan Permohonan		
1	Kemudahan proses pengajuan permohonan	3,48	Baik
2	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen	3,46	Baik
3	Kemampuan petugas	3,48	Baik
4	Kecepatan petugas	3,50	Baik
5	Kesopanan dan keramahan petugas	3,47	Baik
6	Kemudahan penyerahan/pelengkapan dokumen	3,50	Baik
7	Kejelasan informasi penerimaan dokumen	3,49	Baik
8	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	3,46	Baik
9	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan	3,46	Baik
10	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3,45	Baik
	Nilai Indeks	3,47	Baik
	Nilai Konversi	86,86	Baik
II	Layanan Persidangan		
1	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	3,53	Sangat Baik
2	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan	3,54	Sangat Baik
3	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3,49	Baik
4	Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana	3,54	Sangat Baik
5	Pengamanan di dalam persidangan	3,55	Sangat Baik
6	Kebersihan Ruang Sidang	3,56	Sangat Baik
7	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,49	Baik
8	Kemampuan petugas	3,56	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,53	Sangat Baik
	Nilai Konversi	88,32	Sangat Baik
III	Layanan Putusan		
1	Kecepatan penyampaian putusan	3,56	Sangat Baik
2	Kemudahan memperoleh informasi putusan	3,56	Sangat Baik
3	Kecepatan penerbitan salinan putusan	3,57	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,56	Sangat Baik
	Nilai Konversi	89,06	Sangat Baik



Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
	Rata-rata Nilai Indeks	3,52	Sangat Baik
	Rata-rata Nilai Konversi	88,08	Sangat Baik

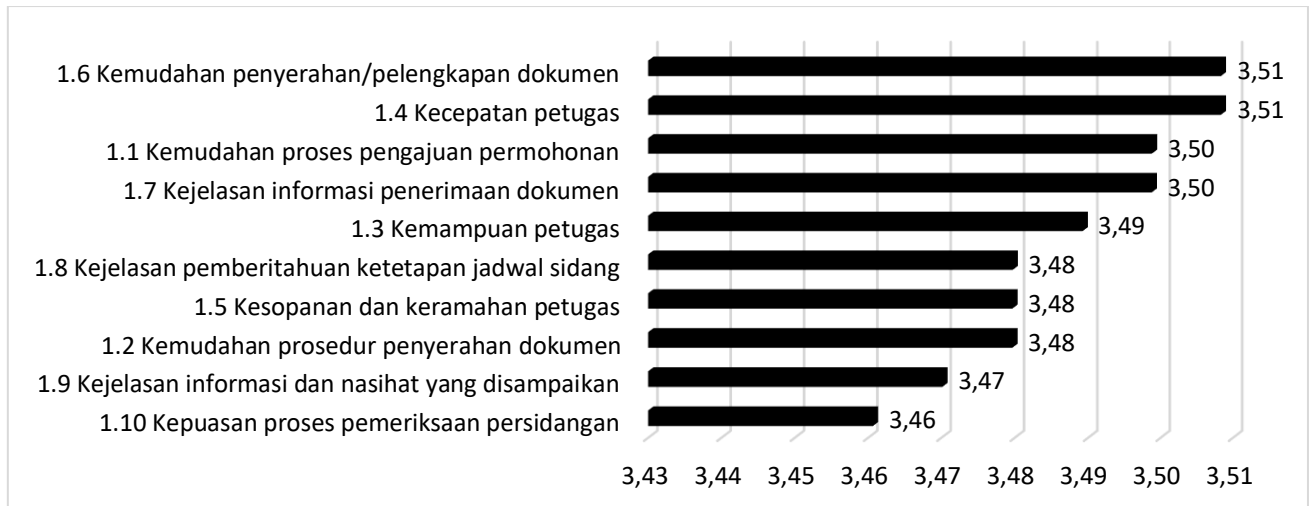


Gambar 5.5.6. 2 Grafik Nilai Indeks Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 3 aspek layanan dapat 21 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni U2.8 Kemampuan petugas serta unsur nilai terendah yakni U3.1 Kecepatan penyampaian putusan. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

5.6.2.2.1 Layanan Penerimaan Permohonan

Penilaian Layanan Penerimaan Permohonan dapat dilihat dari bagaimana mitra Mahkamah Konstitusi melakukan pengajuan permohonan perkara ke Mahkamah Konstitusi. Secara umum, Layanan Penerimaan Permohonan sudah baik dengan nilai layanan **3,47**. Unsur kepuasan proses pemeriksaan persidangan memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.5.6. 3 Grafik Nilai Layanan Penerimaan Permohonan

5.6.2.2.1.1 U1.1: Unsur Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

Kepuasan responden terhadap kemudahan proses pengajuan permohonan perkara melalui pendaftaran langsung kepada Kepaniteraan di Gedung Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,48**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan proses pengajuan permohonan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.2. 4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,48%
Puas	55,37%
Sangat Puas	42,15%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.6.2. 5 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

No	Alasan	Persentase
1.	Adanya dualisme dasar hukum dalam Pilkada antara aturan nasional dan aturan otonomi daerah yang mengaturnya	2,48%

5.6.2.2.1.2 U1.2: Unsur Kemudahan Prosedur Penyerahan Dokumen

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli (hard copy) dan fotokopi permohonan kepada Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,46**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen.

Tabel 5.6.2. 6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Penyerahan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	64,46%
Sangat Puas	35,54%
TOTAL	100,00%

5.6.2.2.1.3 U1.3: Unsur Kemampuan Petugas

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas (jelas, tepat, tanggap, dan mudah dimengerti) dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen yang perlu diperbaiki atau dilengkapi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,48**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam melayani konsultasi dan menjelaskan hasil pemeriksaan dokumen beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.6.2. 7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,83%
Puas	59,50%
Sangat Puas	39,67%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.2. 8 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemampuan Petugas

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas tidak menjelaskan hasil pemeriksaasaan dokumen yang perlu diperbaiki atau dilengkapi	0,83%

5.6.2.2.1.4 U1.4: Unsur Kecepatan Petugas

Kepuasan responden terhadap kecepatan petugas layanan penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan petugas.

Tabel 5.6.2. 9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,02%
Sangat Puas	42,98%
TOTAL	100,00%

5.6.2.2.1.5 U1.5: Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kepuasan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,47**. Pada tabel di bawah



ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan perkara.

Tabel 5.6.2. 10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	63,64%
Sangat Puas	36,36%
TOTAL	100,00%

5.6.2.2.1.6 U1.6: Unsur Kemudahan Penyerahan/Pelengkapan Dokumen

Kepuasan responden terhadap kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan atau melengkapi dokumen permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,50**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan atau melengkapi dokumen permohonan perkara.

Tabel 5.6.2. 11 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Penyerahan/Pelengkapan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,02%
Sangat Puas	42,98%
TOTAL	100,00%

5.6.2.2.1.7 U1.7: Unsur Kejelasan Informasi Penerimaan Dokumen

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,49**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi



responden terhadap kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi.

Tabel 5.6.2. 12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Informasi Penerimaan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	59,50%
Sangat Puas	40,50%
TOTAL	100,00%

5.6.2.2.1.8 U1.8: Unsur Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang perkara di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,46**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.2. 13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,48%
Puas	60,33%
Sangat Puas	37,19%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.2. 14 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Ketidakpastian pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	2,48%



5.6.2.2.1.9 U1.9: Unsur Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kepuasan responden terhadap Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,46**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan.

Tabel 5.6.2. 15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	66,12%
Sangat Puas	33,88%
TOTAL	100,00%

5.6.2.2.1.10 U1.10: Unsur Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kepuasan responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan perkara di Gedung Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,45**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.2. 16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,96%
Puas	58,68%
Sangat Puas	36,36%
TOTAL	100,00%



Tabel 5.6.2. 17 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Hakim terlalu terburu-buru dan membatasi pihak yang berargumentasi atau dalam rangka pembuktian/pengajuan saksi	4,96%

5.6.2.2.1.11 T1.1: Media Informasi

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

Tabel 5.6.2. 18 Persentase Media Informasi Responden

Kategori	Persentase
Petugas Layanan	39,58%
Brosur	2,08%
Website	58,33%
Lainnya	0,00%
TOTAL	100,00%

5.6.2.2.1.12 T1.2: Permintaan Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

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

Tabel 5.6.2. 19 Persentase Permintaan Informasi
Terhadap Peraturan/Keputusan MK

Kategori	Persentase
Ya	31,91%
Tidak	68,09%
TOTAL	100,00%



5.6.2.2.1.13 T1.3: Kemudahan Memperoleh Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

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

Tabel 5.6.2. 20 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	51,06%
Sangat Puas	17,02%
TOTAL	68,09%

5.6.2.2.1.14 T1.4: Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

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

Tabel 5.6.2. 21 Persentase Responden

Terhadap Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

Kategori	Persentase
Tidak (Tidak Dikenakan Biaya)	100,00%
Ya (Dikenakan Biaya)	0,00%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 100,00% responden tidak dikenakan biaya pengajuan permohonan perkara. Sehingga, pembahasan pertanyaan terbuka mengenai pemberian kuitansi/bukti pembayaran resmi dari MK (T1.5) dan jenis/keperluan biaya dan besaran biaya (T1.6) ditiadakan dalam laporan ini.



5.6.2.2.1.15 T1.7: Sarana Pengaduan/Saran

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

Tabel 5.6.2. 22 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Sarana Pengaduan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Ada	0,00%
2.	Tidak Tahu	0,00%
3.	Ada, Tidak Berfungsi	0,00%
4.	Ada, Dikelola dengan Baik	100,00%
Total		100,00%

5.6.2.2.1.16 T1.8: Penanganan Pengaduan

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

Tabel 5.6.2. 23 Persentase Responden yang Pernah Mengajukan Keluhan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah	69,39%
2.	Pernah	30,61%
Total		100,00%

5.6.2.2.1.17 Opini Responden

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



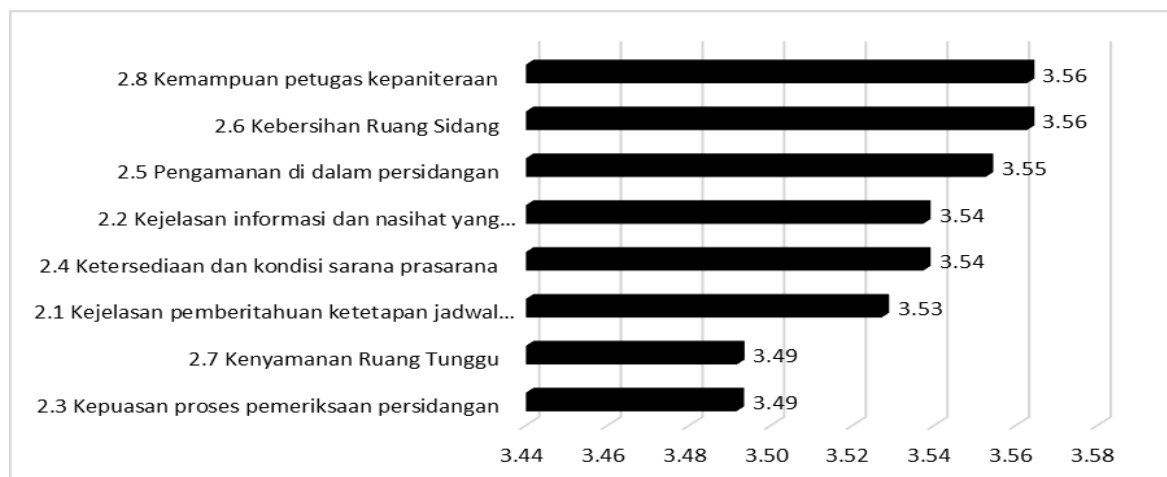
responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap layanan Penerimaan Permohonan.

Tabel 5.6.2. 24 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Penerimaan Permohonan

No.	Saran	Persentase
1.	Sebaiknya jangan ada lagi kesalahan teknis yang menghambat pendaftaran permohonan atau keterangan pada sengketa Pilkada / Pileg.	2,17%
2.	Untuk berkas berupa <i>softcopy</i> sebaiknya boleh diajukan dengan CD atau di salin langsung dari laptop pendaftar yang dilakukan oleh petugas penerima berkas	1,09%
3.	Seluruh berkas atau bukti KPU lebih baik langsung ke Mahkamah Konstitusi tidak perlu melalui KPU	1,09%
4.	Mohon segera diperbaiki sistem dalam penyerahan berkas melalui nomor antrian via mesin, pernah terjadi pemanggilan yang tidak sesuai urutan	2,09%
TOTAL		5,43%

5.6.2.2.2 Layanan Persidangan

Penilaian Layanan Persidangan dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan fasilitas pelayanan dalam proses persidangan penanganan perkara. Secara umum, Layanan Persidangan sudah sangat baik dengan nilai layanan **3,53**. Unsur kepuasan proses pemeriksaan persidangan memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.5.6. 4 Grafik Nilai Layanan Persidangan



5.6.1.2.2.1 U2.1: Unsur Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kepuasan responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang perkara di Gedung Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,53**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang perkara.

Tabel 5.6.2. 25 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	51,09%
Sangat Puas	48,91%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.2.2 U2.2: Unsur Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,54**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.6.2. 26 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	48,91%
Sangat Puas	51,09%
TOTAL	100,00%



5.6.1.2.2.3 U2.3: Unsur Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kepuasan responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan perkara di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,49**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.2. 27 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,26%
Puas	52,17%
Sangat Puas	44,57%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.2. 28 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas
Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Majelis hakim kurang detail menjelaskan dalam proses pemeriksaan persidangan	3,26%

5.6.1.2.2.4 U2.4: Unsur Ketersediaan dan Kondisi Sarana Prasarana

Kepuasan responden terhadap ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,54**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketersediaan dan kondisi sarana prasarana.

Tabel 5.6.2. 29 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Ketersediaan dan Kondisi Sarana Prasarana

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



Kategori	Persentase
Puas	48,91%
Sangat Puas	51,09%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.2.5 U2.5: Unsur Pengamanan di Dalam Persidangan

Kepuasan responden terhadap pengamanan di dalam ruangan saat persidangan berlangsung mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,55**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap pengamanan di dalam persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.2. 30 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pengamanan di Dalam Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,26%
Puas	39,13%
Sangat Puas	57,61%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.2. 31 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas Terhadap Pengamanan dalam Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas keamanan tidak memberikan jawaban yang memuaskan terkait berkas yang tertinggal di ruang sidang	3,26%

5.6.1.2.2.6 U2.6: Unsur Kebersihan Ruang Sidang

Kepuasan responden terhadap kebersihan ruang sidang mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,56**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kebersihan ruang sidang.



Tabel 5.6.2. 32 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Ruang Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	43,48%
Sangat Puas	56,52%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.2.7 U2.7: Unsur Kenyamanan Ruang Tunggu

Kepuasan responden terhadap kenyamanan ruang tunggu persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,49**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kenyamanan Ruang Tunggu persidangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.2. 33 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	9,78%
Puas	39,13%
Sangat Puas	51,09%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.6.2. 34 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu

No	Alasan	Persentase
1.	Kurang nyaman karena tempat duduk masih kurang	9,78%



5.6.1.2.2.8 U2.8: Unsur Kemampuan Petugas Kepaniteraan

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,56**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan.

Tabel 5.6.2. 35 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	43,48%
Sangat Puas	56,52%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.2.9 T2.1 – T2.2 : Fasilitas/Sarana

Jumlah persentase persepsi responden terhadap ada tidaknya fasilitas/sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan (**T2.1**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 36 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Fasilitas/Sarana

Kategori	Persentase
Tidak Ada	71,05%
Ada	28,95%
TOTAL	100,00%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan (**T2.2**) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.6.2. 37 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana yang Perlu Ditambahkan/Diperbaiki

No	Fasilitas/Sarana	Persentase
1.	Kursi ditambah di ruang tunggu	4,76%
2.	Ruang tunggu diperluas	4,76%
3.	Tempat <i>charger handphone</i>	4,76%
4.	Area bebas merokok yang nyaman	2,38%
5.	Penyusunan kursi di lantai atas untuk tim termohon/pemohon diperbaiki karena terlalu sempit	2,38%
6.	Ruang sidang lantai empat diperluas	2,38%
TOTAL		23,81%

5.6.1.2.2.10 T2.3 – T2.9 : Fasilitas Persidangan Jarak Jauh (*Video Conference*)

Jumlah persentase responden yang menggunakan fasilitas persidangan jarak jauh (*video conference*) (T2.3) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 38 Persentase Responden yang Menggunakan *Video Conference*

Kategori	Persentase
Tidak	89,47%
Ya	10,53%
TOTAL	100,00%

Jumlah persentase media responden untuk menggunakan fasilitas persidangan jarak jauh (*video conference*) (T2.4) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 39 Persentase Media *Video Conference* Responden

Kategori	Persentase
Di ruangan yg telah disediakan oleh petugas MK	2,63%
Kampus	2,63%
Universitas Andalas	2,63%
Polda Sulawesi Selatan	2,63%
TOTAL	10,53%



Jumlah persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan *video conference* (*page load time*) (T2.5) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 40 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Mengakses Tayangan *Video Conference* (*Page Load Time*)

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	7,89%
Sangat Puas	2,63%
TOTAL	10,53%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian waktu tayang jadwal *video conference* dengan jadwal sidang (T2.6) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 41 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kesesuaian Waktu Tayang Jadwal *Video Conference* dengan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	7,89%
Sangat Puas	2,63%
TOTAL	10,53%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *video conference* sidang (T2.7) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.6.2. 42 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kualitas Visual Grafik (Gambar) Tayangan *Video Conference* Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	7,89%
Sangat Puas	2,63%
TOTAL	10,53%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan *video conference* sidang (**T2.8**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 43 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kualitas Audio (Suara) Tayangan *Video Conference* Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	7,89%
Sangat Puas	2,63%
TOTAL	10,53%

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan *video conference* sidang dengan waktu sidang (**T2.9**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 44 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kesesuaian Durasi Tayangan *Video Conference* Sidang Dengan Waktu Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	7,89%
Sangat Puas	2,63%
TOTAL	10,53%

5.6.1.2.2.11 Opini Responden

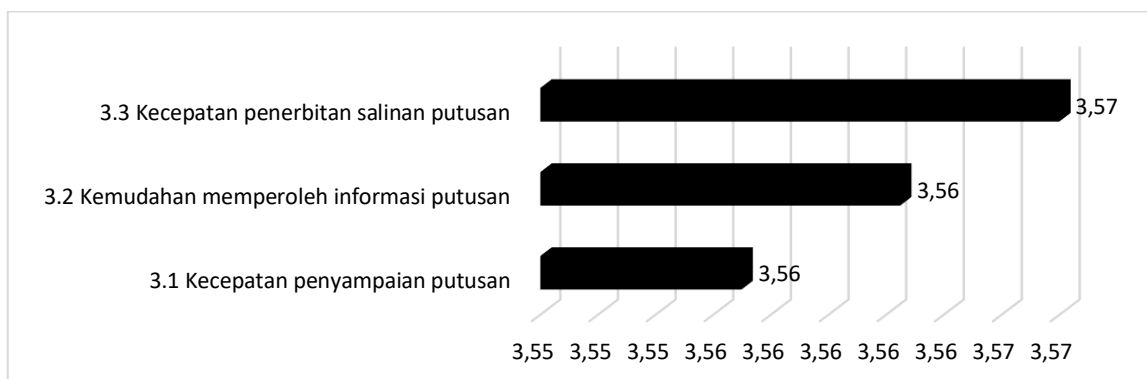
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.6.2. 45 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Persidangan

No.	Saran	Persentase
1.	Disediakan kantin untuk makanan berat di Mahkamah Konstitusi	1,45%

5.6.2.2.3 Layanan Putusan

Penilaian Layanan Putusan dapat dilihat dari bagaimana para pihak berperkara Mahkamah Konstitusi mendapatkan pelayanan putusan setelah proses persidangan. Secara umum, Layanan Putusan sudah sangat baik dengan nilai layanan **3,56**. Unsur kecepatan penyampaian putusan memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.5.6. 5 Grafik Nilai Layanan Putusan

5.6.1.2.3.1 U3.1: Unsur Kecepatan Penyampaian Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,56**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak.



Tabel 5.6.2. 46 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penyampaian Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	44,71%
Sangat Puas	55,29%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.3.2 U3.2: Unsur Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan

Kepuasan responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,56**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara.

Tabel 5.6.2. 47 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan Perkara

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	43,53%
Sangat Puas	56,47%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.3.3 U3.3: Unsur Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penerbitan salinan putusan perkara mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,57**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penerbitan salinan putusan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.6.2. 48 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	42,35%
Sangat Puas	57,65%
TOTAL	100,00%

5.6.1.2.3.4 T3.1 – T3.5 : Putusan Perkara

Jumlah persentase responden yang Perkaraya telah diputuskan (**T3.1**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 49 Persentase Responden yang Perkaraya Telah Diputuskan

Kategori	Persentase
Belum	7,89%
Sudah	92,11%
TOTAL	100,00%

Jumlah persentase media responden untuk menerima informasi putusan (**T3.2**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 50 Persentase Media Responden untuk Penerimaan Informasi Putusan

Kategori	Persentase
Website	52,63%
Petugas	34,21%
Lainnya	5,26%
TOTAL	92,11%

Jumlah persentase waktu responden dalam memperoleh informasi putusan (**T2.5**) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.6.2. 51 Persentase Waktu Responden dalam Memperoleh Informasi Putusan

Kategori	Persentase
Kurang dari 1 Hari	0,00%
1 - 2 hari	57,02%
3 - 7 hari	30,70%
1 - 3 minggu	4,39%
1 - 2 bulan	0,00%
Lebih dari 2 Bulan	0,00%
Lainnya	0,00%
TOTAL	92,11%

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

Jumlah persentase responden terhadap penyerahan langsung putusan kepada Para Pihak berperkara **(T3.4)** dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.2. 52 Persentase Responden

Terhadap Penyerahan Langsung Putusan kepada Para Pihak Berperkara

Kategori	Persentase
Tidak	7,89%
Ya	84,21%
TOTAL	92,11%

Jumlah persentase persetujuan responden apabila salinan putusan diserahkan melalui *E-mail* **(T3.5)** dapat dilihat pada tabel berikut beserta alasan responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 5.6.2. 53 Persentase Persetujuan Responden Bila Salinan Putusan Diserahkan Melalui *E-mail*

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	23,77%
Setuju	68,34%
TOTAL	92,11%



Tabel 5.6.2. 54 Persentase Alasan Responden yang Menyatakan Tidak Setuju

No	Alasan	Persentase
1.	Salinan putusan diberikan langsung dan <i>hard copy</i> putusan penting dimiliki	10,19%
2.	Diserahkan langsung maka ada kebanggaan tersendiri	6,79%
3.	Apabila ada <i>human error</i> dan kendala teknis lainnya yang dapat menghambat diperolehnya putusan	3,40%
4.	<i>E-mail</i> bukan sesuatu yang resmi	3,40%
TOTAL		23,77%

5.6.1.2.3.5 Opini Responden

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

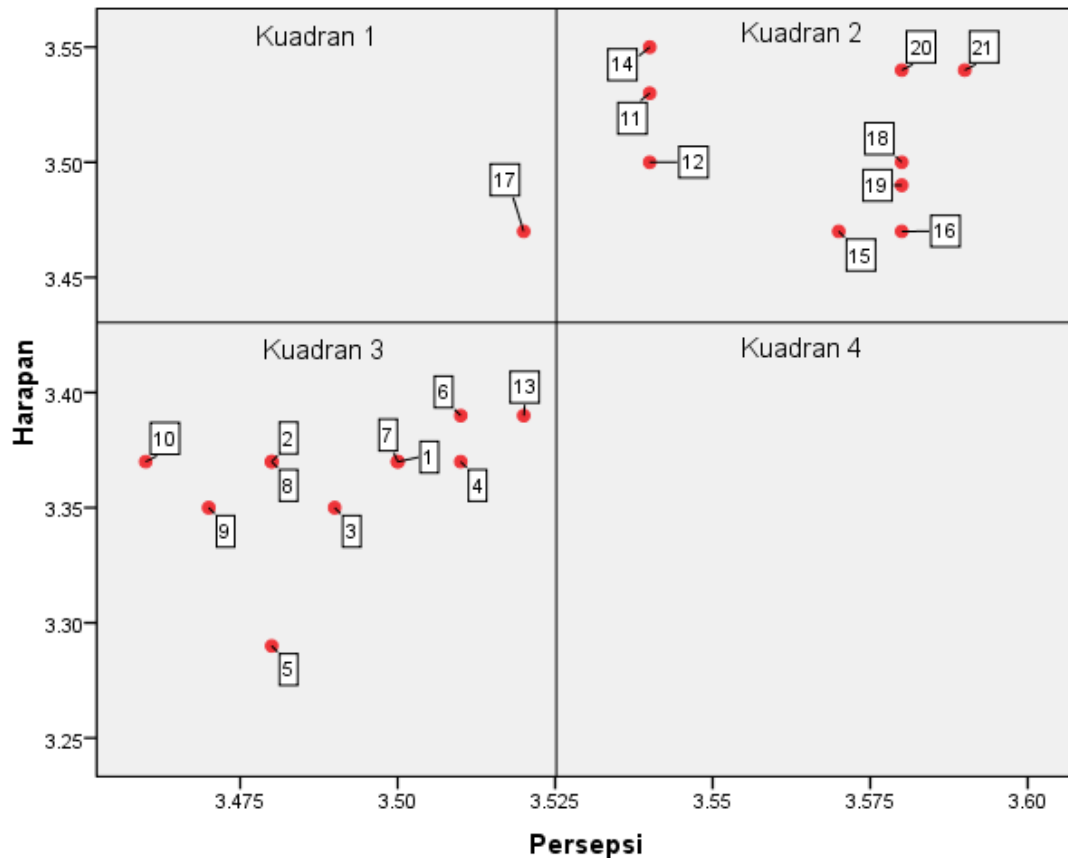
Tabel 5.6.2. 55 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Putusan

No.	Saran	Persentase
1.	Salinan putusan langsung diberikan pasca pembacaan putusan	4,84%
2.	Kirimkan <i>hardcopy</i> putusan dengan cepat	3,23%
3.	Kirimkan salinan putusan ke <i>E-mail</i>	1,61%
4.	Salinan putusan diberi secara langsung, sedangkan yang dikirimkan ke email hanya amar putusan	1,61%
TOTAL		11,29%

5.5.6.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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

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



Gambar 5.5.6. 6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Penanganan Perkara

Tabel 5.6.2. 56 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U17: 2.7 Kenyamanan Ruang Tunggu
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U11: 2.1 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang U12: 2.2 Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan U14: 2.4 Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana U15: 2.5 Pengamanan di dalam persidangan U16: 2.6 Kebersihan Ruang Sidang



Kuadran	Variabel
	U18: 2.8 Kemampuan petugas U19: 3.1 Kecepatan penyampaian putusan U20: 3.2 Kemudahan memperoleh informasi putusan U21: 3.3 Kecepatan penerbitan salinan putusan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1: 1.1 Kemudahan proses pengajuan permohonan U2: 1.2 Kemudahan prosedur penyerahan dokumen U3: 1.3 Kemampuan petugas U4: 1.4 Kecepatan petugas U5: 1.5 Kesopanan dan keramahan petugas U6: 1.6 Kemudahan penyerahan/pelengkapan dokumen U7: 1.7 Kejelasan informasi penerimaan dokumen U8: 1.8 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang U9: 1.9 Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan U10: 1.10 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan U13: 2.3 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan
Kuadran IV (Berlebihan)	-

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

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 4 unsur yang termasuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.5.1. 5757 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U17: 2.7 Kenyamanan Ruang Tunggu.	<ul style="list-style-type: none">• Penyusunan kursi di lantai atas untuk Tim Termohon/Pemohon terlalu sempit.• Kurang nyaman karena tempat duduk masih kurang.

5.5.6.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Penanganan Perkara, periode Tahun 2018, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.6.2.5858 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,52
2.	Nilai IKM konversi	88,08
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U2.8: Kemampuan petugas
5.	Unsur Terendah	U1.9: Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U2.7: Kenyamanan ruang tunggu



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi pada Tahun 2018 menunjukkan bahwa layanan di Mahkamah Konstitusi rata-rata berada pada kategori BAIK, yaitu dengan rata-rata nilai indeks 3,38 (range 3,06 – 3,53) atau rata-rata nilai konversi 84,57 (range 76,61 – 88,30).
2. Berdasarkan hasil survei, didapatkan nilai Indeks Survei Pengukuran Kinerja pada layanan Mahkamah Konstitusi sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
Layanan Eksternal				
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	3,40	85,11	Baik
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan	3,38	84,56	Baik
3	Layanan Aksesibilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online melalui SIMPEL	3,38	84,60	Baik
4	Layanan Persepsi Media	3,29	82,30	Baik
5	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	3,28	82,05	Baik
6	Indeks Persepsi Korupsi	3,72	93,08	Sangat Baik
7	Layanan Penanganan Perkara	3,49	87,11	Baik
	A. Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	3,45	86,14	Baik
	B. Penanganan Perkaratan PHP Gubernur, Bupati dan Walikota	3,52	88,08	Baik
Rata-Rata Nilai Layanan Eksternal		3.42	85.54	Baik
Layanan Internal (Administrasi Umum)				
1	Layanan Layanan Administrasi Umum di Biro Perencanaan dan Keuangan	3,34	83,38	Baik
	A. Layanan Layanan Administrasi Umum Perencanaan	3,33	83,27	Baik



No	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
	B. Layanan Layanan Administrasi Umum Keuangan	3,34	83,50	Baik
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	3,27	81,84	Baik
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kependidikan	3,34	83,57	Baik
4	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	3,44	86,01	Baik
	A. Layanan Administrasi Umum Hubungan Masyarakat	3,37	84,15	Baik
	B. Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	3,51	87,86	Baik
5	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	3,34	83,42	Baik
	A. Layanan Administrasi Umum Barang Milik Negara	3,33	83,21	Baik
	B. Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan	3,35	83,76	Baik
	C. Layanan Administrasi Umum Pengamanan	3,35	83,67	Baik
	D. Layanan Administrasi Umum Arsip dan Naskah Dinas	3,35	83,64	Baik
	E. Layanan Administrasi Umum Penerapan E-Office	3,31	82,80	Baik
6	Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	3,39	84,63	Baik
7	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	3,29	82,34	Baik
Rata-rata Nilai Layanan Internal (Administrasi Umum)		3,34	83,60	Baik
Rata-rata Nilai Layanan Mahkamah Konstitusi		3,38	84,57	Baik

3. Terdapat kategori unsur dengan urutan tertinggi dan unsur dengan urutan 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
Layanan Eksternal			
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	U3 Kesesuaian informasi rincian jadwal sidang di website MK	U18 Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email



No	Jenis Layanan	Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan	U2.6: Kebersihan Ruang Sidang	U3.1: Ketepatan waktu menyerahkan Salinan Permohonan
3	Layanan Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online melalui SIMPEL	U12. Kejelasan informasi penelusuran perkara	U8. Kemudahan update kelengkapan data User
4	Layanan Persepsi Media	U2.1 Kemudahan prosedur mendapatkan informasi sidang	U1.2 Kemudahan prosedur meliputi berita
5	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	U3.5 Kebersihan Ruangan	U3.7 Ketersediaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
6	Indeks Persepsi Korupsi	U2 Kesesuaian Waktu Prosedur	U4 Transparansi Prosedur
7	Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	U2.6: Kebersihan Ruang Sidang	U1.8: Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang
8	Penanganan Perkaratan PHP Gubernur, Bupati dan Walikota	U22.8 Kemampuan Petugas	U3.1 Kecepatan Penyampaian Putusan
Layanan Internal (Administrasi Umum)			
1	Layanan Layanan Administrasi Umum di Biro Perencanaan dan Keuangan	U2.1 Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai	U2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	U9: Pelayanan Kesehatan	U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	U2.1 : Pengelolaan dan layanan risalah sidang dan putusan	U3.7 : Ketersediaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
4	Layanan Administrasi Umum Hubungan Masyarakat	U5 : Pelayanan Foto dan Video Dokumentasi	U8 : Pelayanan Pengumuman Dokumen Perjalanan ke Luar Negeri
5	Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	U10 : Keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	U13 : Pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan



No	Jenis Layanan	Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
6	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	U2.1 Permintaan jamuan/snack/konsumsi	U5.3 Kemudahan proses approval dan pengiriman surat
7	Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	U9 Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan	U5 Back-up Sistem Informasi
8	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	U3 Pemantau dan tindak lanjut perbaikan	U1 Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan

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
Layanan Eksternal		
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	U4: Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming (page load time) U5: Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang U6: Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang U7: Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang U8: Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang U9: Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang U10: Kecepatan pengunggahan risalah pada laman MK U18: Kecepatan penerimaan sainsan putusan melalui email
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan	U3.1: Ketepatan waktu penyerahan Salinan Permohonan U4.1: Transparansi atau kejelasan informasi
3	Layanan Aksesibilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online melalui SIMPEL	U8. Kemudahan update kelengkapan data User
4	Layanan Persepsi Media	U5: 2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan U6: 2.3 Kejelasan informasi persidangan
5	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	U4 : Durasi pemberian materi U8 : Interaksi dengan peserta U17 : Keberadaan Sarana pengaduan/saran
6	Indeks Persepsi Korupsi	U1 Kemudahan Proses Prosedur U3 Kesesuaian Tahapan Prosedur



No	Jenis Layanan	Prioritas Perbaikan
		U4 Transparansi Prosedur
7	Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	U1.8: Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang U1.9: Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan U1.10: Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di Layanan Permohonan Persidangan U2.3: Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di Layanan Persidangan
8	Penanganan Perkaran PHP Gubernur, Bupati dan Walikota	U3.1 Kecepatan Penyampaian Putusan
Layanan Internal (Administrasi Umum)		
1	Layanan Layanan Administrasi Umum di Biro Perencanaan dan Keuangan	U2: 1.2 Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL U7: 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan U8: 2.3 Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian U2: Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	-
4	Layanan Administrasi Umum Hubungan Masyarakat	U10 : Pelayanan Keprotokolan di Persidangan
5	Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	U4 : Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas) U5 : Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas U6 : Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U7 : Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas U11 : Keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas
6	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	U1.3 : Layanan proses pengadaan barang/jasa U1.4 : Layanan pemeliharaan sarana kantor U2.4 : Kebersihan gedung kantor



No	Jenis Layanan	Prioritas Perbaikan
		U2.7 : Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara U3.4 : Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu U5.1 : Kemudahan komunikasi dan kordinasi pekerjaan U5.2 : Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan U5.5 : Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi
7	Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	U4: Keamanan Sistem Informasi (hak akses) U5: Back-up Sistem Informasi U6: Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses
8	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	-

6.2 Saran

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

A. Layanan Eksternal

1. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U5:2.2 Kesesuaian waktu tayang <i>Live streaming</i> dengan jadwal sidang	<ul style="list-style-type: none">▪ Waktu tayang <i>live streaming</i> masih belum sesuai jadwal acara sidang.▪ <i>Live streaming</i> sering tidak aktif.	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Quality check</i> mengenai persiapan pelaksanaan sidang, termasuk kesiapan sarana untuk perekaman <i>live streaming</i> dipastikan siap dan berfungsi dengan baik, agar tidak terjadi keterlambatan dalam perekaman pelaksanaan sidang mulai awal sampai akhir persidangan.2. Memastikan kapasitas jaringan, jenis file, dan ukuran maksimum <i>file upload</i> memadai untuk <i>upload live streaming</i> agar tidak terdapat gangguan saat diakses oleh masyarakat.



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U6:2.3 Kesesuaian isi <i>Live streaming</i> dengan acara sidang	Isi <i>live streaming</i> terpotong pada bagian penting.	1. Meningkatkan kualitas teknis pada visual dan audio <i>live streaming</i> agar hasil tayang dapat diakses publik dengan baik.
U7:2.4 Kualitas visual grafik (gambar) tayangan <i>live streaming</i> sidang	Kualitas gambar tidak jelas saat <i>live streaming</i> sidang.	2. Memastikan koneksi jaringan internet memadai untuk audio <i>live streaming</i> (jaringan internet tidak terbagi dengan pengguna lain selain agenda <i>live streaming</i>).
U8:2.5 Kualitas audio (suara) tayangan <i>live streaming</i> sidang	Kualitas audio (suara) terkadang kurang jelas.	3. Memastikan teknis pengambilan gambar seperti posisi pencahayaan ruangan (warna <i>background</i> ruangan terang dan pencahayaan yang terang) sehingga tayangan gambar <i>live streaming</i> terlihat jelas. 4. Memastikan teknis rekaman suara dalam kondisi baik dan terdistribusi dengan baik seperti perangkat pendukung <i>microphone</i> pembicara sehingga audio (suara) kejelasan dan artikulasi pembicara dalam <i>live streaming</i> dapat terdengar dengan baik.
U9:2.6 Kesesuaian durasi tayangan <i>live streaming</i> dengan waktu sidang	Durasi tayang <i>live streaming</i> sangat pendek.	Pelaksanaan tayangan <i>live streaming</i> sesuai dengan pelaksanaan waktu sidang.
U10:3.1 Kecepatan pengunggahan risalah pada laman Mahkamah Konstitusi	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Upload</i> risalah Mahkamah Konstitusi setelah putusan lambat.▪ Sering <i>error</i> saat menelusuri risalah Mahkamah Konstitusi.	1. Menetapkan SOP layanan sistem informasi persidangan, agar terdapat acuan mengenai waktu <i>upload</i> risalah. 2. Meningkatkan kapasitas/ <i>update</i> sistem sehingga publik dapat mengakses website Mahkamah Konstitusi tanpa gangguan.
U18:4.4 Kecepatan penerimaan salinan putusan melalui email	Tidak menerima salinan putusan melalui email.	1. Saat registrasi atau pemeriksaan berkas permohonan, Petugas melakukan konfirmasi identitas Pemohon dan Termohon termasuk alamat <i>e-mail</i> yang disertakan/ditulis oleh Pemohon adalah benar/aktif, serta diinformasikan kepada Pemohon bahwa <i>e-mail</i> tersebut yang akan dipakai oleh pihak



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
		<p>Mahkamah Konstitusi untuk korespondensi mengenai penanganan perkara.</p> <p>2. Membangun penyampaian informasi/pemberitahuan cepat kepada Pemohon melalui <i>sms gateway</i>, sehingga dapat dipastikan pesan telah diterima/terkirim kepada pihak terkait.</p>

2. Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U11: 3.1 Ketepatan waktu penyerahan Salinan Permohonan	Penyerahan salinan permohonan terlalu lama/tidak tepat waktu.	<p>1. Melakukan pengukuran kinerja layanan penyerahan salinan permohonan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan secara berkala, agar dapat ditentukan tindak lanjut perbaikan atas penyebab ketidaktercapaian target.</p> <p>Dimana pelaksanaan upload informasi dan penyerahan Salinan Permohonan telah diatur dalam Pasal 33A Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2011 yakni penyampaian Salinan Permohonan maksimal 7 (tujuh) hari setelah pencatatan Buku Registrasi Perkara Konstitusi (BRPK).</p> <p>2. Memasukkan materi pemantauan penerapan SOP atau standar pelayanan sebagai materi Audit Internal yang dilakukan oleh Inspektorat, agar dapat diketahui efektifitas pelaksanaan SOP atau standar pelayanan untuk dilakukan pengembangan atau perubahan-perubahan sistem yang diperlukan.</p>
U13: 4.1 Transparansi atau kejelasan informasi	Penyampaian informasi terlalu lama.	<p>1. <i>Update</i> data perkara segera dilakukan sesuai dengan <i>progress</i> penanganan perkara sehingga dapat segera diinformasikan kepada para pihak.</p>



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
		2. Sosialisasi kepada para pihak mengenai tahapan penanganan perkara dapat dilihat pada SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Elektronik) pada laman https://simpl.mkri.id/ .

3. Layanan Aksesabilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara Online Melalui SIMPEL

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U8 Kemudahan update kelengkapan data <i>User</i>	Kemudahan koreksi pada kesalahan pengisian profil.	Memfasilitasi <i>User</i> pada menu untuk mengedit kesalahan pengisian profil di aplikasi SIMPEL.

4. Layanan Awak Media

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U5:2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risalah, <i>press release</i>, salinan putusan perlu waktu lama untuk bisa diperoleh. ▪ Informasi peliputan diberitahukan mendadak. 	Menetapkan SOP layanan persidangan termasuk waktu <i>press release</i> , agar terdapat acuan mengenai waktu penyampaian hasil informasi persidangan.
U6:2.3 Kejelasan informasi persidangan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Press release</i> terlalu sederhana (kurang detail/jelas) dan kurang mewakili inti perkara yang diajukan uji materi. ▪ Tidak ada sesi konfirmasi dari <i>public relation</i> terkait istilah yang tidak dimengerti awak media. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Membakukan kerangka materi yang akan disampaikan pada <i>press release</i> sehingga bisa mewakili inti perkara, jelas, dan mudah dipahami oleh awak media. ▪ Menambahkan sesi konfirmasi atau tanya jawab pada <i>press release</i>, untuk mengakomodir hal-hal yang kurang dipahami oleh awak media. ▪ <i>Public relation</i> menyiapkan ikhtisar atau <i>executive summary</i> mengenai hasil persidangan secara tertulis yang didistribusikan kepada awak media saat <i>press release</i>, baik dalam bentuk <i>softcopy</i> atau <i>hardcopy document</i> untuk membantu awak media menyimpulkan hasil persidangan, termasuk didalamnya



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
		menjelaskan makna/arti/definisi dari istilah persidangan yang kurang diketahui oleh khalayak umum.

5. Layanan Pusat Sejarah Konstitusi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi
U4:2.1 Durasi pemberian materi	<ul style="list-style-type: none">Durasi pemberian materi kurang lamaJumlah penanya dibatasi	1. Memberikan informasi dan menyepakati di awal kegiatan tentang jadwal kegiatan khususnya durasi pemberian materi, durasi dialog dan jumlah penanya sehingga Pengunjung memahami jadwal yang telah ditetapkan Panitia.
U8:2.5 Interaksi dengan peserta	<ul style="list-style-type: none">Waktu dialog kurang panjang (butuh penambahan waktu).Dialog kurang interaktif dan terbuka.	2. Memberikan kesempatan komunikasi dua arah antara pemateri dan pengunjung sehingga terjalin interaksi yang baik.
U17:3.7 Keberadaan sarana pengaduan/saran	<ul style="list-style-type: none">Kotak saran tidak terlihat (tidak mudah diakses).Tidak ada informasi keberadaan sarana pengaduan kepada pengunjung.	1. Meletakkan kotak saran di area yang mudah terlihat dan diakses pengunjung. 2. Melakukan sosialisasi kepada pengunjung untuk meningkatkan pemahaman pengunjung mengenai fungsi dan prosedur sarana pengaduan melalui alur atau prosedur pengaduan.

6. Layanan Penanganan Perkara: PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U8:1.8 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	<ul style="list-style-type: none">Hakim memberikan jadwal sidang tidak sesuai dengan perjanjian pada saat persidangan, membuat Pemohon terburu-buru.Pemberitahuan ketetapan jadwal sidang yang tidak pasti mengganggu jadwal dari Pemohon.	1. Memastikan pelaksanaan pemberitahuan jadwal sidang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Pemberitahuan jadwal sidang ini mengacu pada Pasal 34 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2011, bahwa pemberitahuan sidang Pertama 14 (empat belas hari) hari kerja setelah pencatatan Buku Registrasi Perkara Konstitusi (BRPK), serta pemberitahuan penetapan hari sidang harus sudah diterima



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemberitahuan ketetapan jadwal sidang dikirim melalui surat pos dan terlambat sampai, sehingga tidak dapat menghadiri persidangan. 	<p>oleh para pihak yang berperkara dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja sebelum hari persidangan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Melakukan pengukuran kinerja layanan pemberitahuan jadwal sidang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan secara berkala, agar dapat ditentukan tindak lanjut perbaikan atas penyebab ketidaktercapaian target. 3. Memasukkan proses pemberitahuan ketetapan jadwal sidang sebagai materi Audit Internal yang dilakukan oleh Inspektorat, untuk pengembangan sistem dan perbaikan layanan kepada para pihak.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Surat fisik panggilan sidang diserahkan pada saat sidang bukan sebelum sidang. 	<p>Mensosialisasikan kepada para pihak berperkara, sesuai pasal 32 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2011 bahwa pengumuman hari sidang diumumkan melalui media cetak atau elektronik (<i>website</i> Mahkamah Konstitusi) sehingga para pihak berperkara tidak menunggu adanya surat fisik panggilan sidang.</p>
<p>U9:1.9 Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dalam pemeriksaan <i>legal standing</i> Pemohon diterima, namun dalam putusan <i>legal standing</i> tidak diterima. 	<p>Sosialisasi seluruh tahapan persidangan beserta penjelasan dan keluaran dari masing-masing tahapan agar dapat dipahami oleh para pihak dengan baik.</p> <p>Contoh: informasi mengenai setelah dilakukannya tahap pemeriksaan akan dilanjutkan dengan tahap Rapat Permusyawaratan Hakim (RPH), yaitu pembahasan lebih lanjut terhadap <i>legal standing</i> yang diajukan oleh Pemohon, sehingga <i>legal standing</i> yang diterima saat proses pemeriksaan belum merupakan putusan.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keterbatasan waktu dalam menjelaskan informasi 	<p>Memberikan informasi di awal sidang mengenai susunan sidang beserta durasi waktu, agar</p>



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	dari Mahkamah Konstitusi terkait permohonan yang diajukan.	Pemohon dapat memperkirakan apakah akan membacakan permohonan atau dapat pula Pemohon hanya menyampaikan hal-hal yang pokok (Identitas Pemohon dan Termohon yang dituju, <i>Posita/pundamentum petendi</i> , dan <i>Petitum</i>) dari permohonannya dalam persidangan.
U10:1.10 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di layanan penerimaan permohonan	<ul style="list-style-type: none">▪ Sidang pleno pemeriksaan materi perkara belum dilakukan, namun sudah muncul putusan dari Hakim.	Sosialisasi seluruh tahapan persidangan beserta penjelasan dan keluaran dari masing-masing tahapan agar dapat dipahami oleh para pihak dengan baik.
U13:2.3 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan di layanan persidangan	<ul style="list-style-type: none">▪ Majelis Hakim kurang detail menjelaskan dalam proses pemeriksaan persidangan.▪ Keahlian pendukung dari Hakim diperlukan dalam persidangan, contoh: pemahaman di bidang ekonomi.	<ol style="list-style-type: none">1. Saat pemeriksaan pendahuluan (sidang panel), diberikannya waktu kepada Pemohon untuk menanyakan nasihat Majelis yang kurang dimengerti, agar Pemohon dapat dengan mudah menyiapkan berkas pada sidang panel lanjutan (pembacaan permohonan) yaitu perlunya melakukan perbaikan permohonan (menerima nasihat Majelis) atau tetap bertahan pada permohonan awalnya.2. Evaluasi jenis/kompleksitas perkara yang ditangani dan pengalaman Hakim selama penanganan perkara, untuk melihat sejauh mana perlunya pengembangan atas keahlian profesi Hakim. Dimana berdasarkan kriteria mutlak keahlian Hakim yaitu mengerti ketatanegaraan dan paham konstitusi, sedangkan spesifikasi di bidang keahlian di dalam masyarakat sangat banyak dibandingkan dengan jumlah Hakim, sehingga Mahkamah Konstitusi tidak menentukan spesifikasi keahlian tertentu.



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
		<p>Apabila dimungkinkan, maka dengan mempertimbangkan banyaknya perkara yang masuk adalah hukum bisnis dan hukum ekonomi, contoh: kasus dan masalah pengujian Pasal 33 UUD 1945 dimana setiap kasus menghendaki penafsiran yang berbeda, akan menjadi baik apabila mempunyai Hakim ahli bisnis selain ahli filsafat ekonomi.</p> <p>3. Susunan Majelis Hakim dan perannya dalam persidangan beserta <i>track record</i> masing-masing Majelis Hakim dapat dilampirkan untuk diserahkan kepada Tim Pemohon, agar Pemohon/Termohon mengetahui keahlian profesi yang diemban dapat mendukung materi perkara persidangan.</p>

7. Layanan Penanganan Perkara: PHP Gubernur, Bupati dan Walikota

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U17: 2.7 Kenyamanan Ruang Tunggu	<ul style="list-style-type: none">▪ Penyusunan kursi di lantai atas untuk Tim Termohon/Pemohon terlalu sempit.▪ Kurang nyaman karena tempat duduk masih kurang.	<ol style="list-style-type: none">1. Membatasi jumlah pendamping dari Termohon/Pemohon yang boleh mengikuti persidangan dan memasuki gedung Mahkamah Konstitusi atau area sekitar Ruang Sidang, agar tidak terjadi penumpukan jumlah Tim Termohon/Pemohon di Ruang Tunggu.2. Menambah jumlah kursi dan merapikan penyusunan kursi di Ruang Tunggu. Apabila diperlukan, mengatur ulang tatanan/penataan sarana di Ruang Tunggu.



8. Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi
U1: Manipulasi Peraturan	Pernah terjadi kasus suap di internal Hakim Mahkamah	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi kembali penerapan dan konsekuensi <i>Whistleblowing System</i> kepada internal Mahkamah Konstitusi. Memperkuat fungsi pengawasan internal, sebagai upaya pencegahan atas penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang. Penjabaran kode etik ke dalam kode perilaku secara lebih konkrit dan terukur, serta mendorong pimpinan untuk dapat menjadi panutan (<i>role model</i>). Monitoring berkala atas Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) sebagai upaya primer dalam mewujudkan transparansi di lingkungan Mahkamah Konstitusi. Ditetapkannya peraturan internal Mahkamah Konstitusi terhadap pelanggaran kode etik pegawai melalui pemberian sanksi kesusilaan, kesopanan, dan sebagainya dengan tidak mengecualikan peraturan perundangan mengenai kepegawaian, sebagai upaya pengobatan/penyelesaian sebelum dikenakan sanksi hukum.
U3: Percaloan	Konstitusi yang ditangani oleh	
U4: Praktik KKN	KPK dan diketahui oleh publik.	

B. Saran Layanan Internal (Administrasi Umum)

1. Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U1: 1.1 Penyusunan Rencana Strategis	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan Rencana Strategis belum optimal melibatkan seluruh <i>stakeholder</i> internal Mahkamah Konstitusi. 	Sebelum pembahasan/rapat koordinasi Renstra, sebagai bahan rapat, maka Biro Perencanaan dan Keuangan menyusun <i>draft cascading</i> sasaran dan indikator pada unit kerja eselon I, sehingga unit kerja eselon II dapat



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencana strategis masih dapat dibuat lebih operasional. ▪ Rencana dan realisasi seringkali berbeda. ▪ Revisi kedua belum terselesaikan. 	<p>dengan mudah dan cepat menentukan sasaran dan indikator di unit kerja eselon II dengan menyesuaikan hasil <i>cascading</i> unit kerja eselon I. Dengan demikian, diharapkan harmonisasi keseluruhan Renstra dapat dilakukan lebih cepat dengan seluruh <i>stakeholder</i> terkait.</p>
<p>U2: 1.2 Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penyusunan Renja K/L belum optimal melibatkan seluruh <i>stakeholder</i> internal Mahkamah Konstitusi. 	<p>Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan unit kerja terkait.</p>
<p>U7: 2.2 Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belum ada penjelasan terkait peraturan hak keuangan pegawai. ▪ Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan masih kurang. ▪ Metode sosialisasi kurang bervariasi dan intens. ▪ Ketentuan dan peraturan yang baru tidak tersosialisasi ke seluruh pegawai. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi peraturan/kebijakan baru mengenai ketentuan administrasi umum keuangan, termasuk sosialisasi ulang peraturan/kebijakan yang banyak belum dipahami oleh pegawai. 2. Membangun kemudahan akses informasi mengenai administrasi keuangan, misal: pemberitahuan melalui email resmi internal Mahkamah Konstitusi, office@mkri.id.
<p>U8: 2.3 Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prosedur standar pelayanan tidak tersosialisasi dengan baik. ▪ Tidak memahami prosedur standar pelayanan administrasi umum keuangan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan atau penyesuaian SOP Keuangan sesuai SOTK yang baru, yaitu Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, agar SOP dapat diterapkan secara optimal sesuai kewenangan dan fungsinya. 2. Sosialisasi perubahan SOP di atas di lingkungan internal Keuangan, agar dapat



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
		dipahami dengan baik oleh seluruh pegawai yang membidangi. 3. Sosialisasi pedoman/standar baru keuangan kepada seluruh pegawai Mahkamah Konstitusi, agar dapat diketahui oleh seluruh pegawai Mahkamah Konstitusi.

2. Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U1: Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian	<ul style="list-style-type: none">▪ Adanya kebijakan yang tidak disosialisasikan tetapi sudah diterapkan, contoh: pemotongan absensi.▪ Belum ada sosialisasi penjelasan mengenai peraturan/kebijakan baru.▪ Sosialisasi penjelasan mengenai peraturan/kebijakan baru kurang komunikatif dan informatif.	<ol style="list-style-type: none">1. Sosialisasi peraturan/kebijakan baru mengenai kepegawaian, termasuk sosialisasi ulang peraturan/kebijakan yang banyak belum dipahami oleh pegawai, seperti: sosialisasi aturan kode etik pegawai, perilaku pegawai, ketentuan disiplin pegawai, kewajiban dan hak bagi pegawai baru.2. Membangun kemudahan akses informasi mengenai administrasi kepegawaian maupun pelayanan pemberian hak-hak pegawai, misal: pemberitahuan melalui email internal Mahkamah Konstitusi, office@mkri.id.
U2: Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian	<ul style="list-style-type: none">▪ Kurang dipahami karena sering terjadi perubahan dan tidak tersosialisasikan kepada seluruh pegawai.▪ Belum ada pedoman untuk pegawai baru.▪ Aturan yang dipedomani oleh Kepegawaian tidak update, contoh aturan pemberlakuan cuti melahirkan.	<ol style="list-style-type: none">1. Perubahan atau penyesuaian SOP Kepegawaian sesuai SOTK yang baru, yaitu Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, agar SOP dapat diterapkan secara optimal sesuai kewenangan dan fungsinya.2. Sosialisasi perubahan SOP di atas di lingkungan internal Kepegawaian, agar dapat dipahami dengan baik oleh seluruh pegawai yang membidangi.



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<ul style="list-style-type: none">▪ Banyak hal yang tidak sinkron antara aturan dan penerapannya.▪ Belum dibuat standar pelayanan, misal berapa hari yang dibutuhkan untuk proses pengajuan diklat hingga disetujui, dan lain-lain.▪ Pegawai tidak paham tentang standar dan pedoman pelayanan kepegawaian.▪ Pembagian tugas di Kepegawaian kurang jelas.	<p>3. Sosialisasi pedoman/standar baru kepegawaian kepada seluruh pegawai Mahkamah Konstitusi, agar dapat diketahui oleh seluruh pegawai Mahkamah Konstitusi.</p>
<p>U6: Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Diklat yang diadakan kurang tepat sasaran.▪ Materi diklat banyak yang berulang.▪ Diklat yang diselenggarakan hanya fokus pada penanganan perkara, tidak sesuai formasi jabatan.▪ Diklat terkait kompetensi atau keterampilan teknis masih kurang.▪ Tidak dapat diaplikasikan.▪ Hanya mendapat diklat fungsional, sedangkan diklat untuk substansi dan penunjang pengawasan tidak ada.▪ Tidak ada diklat yang ditawarkan.	<ol style="list-style-type: none">1. Review ulang pelaksanaan pengembangan diklat berdasarkan kompetensi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, merata dan terbuka demi meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing pegawai.2. Perlunya penerapan manajemen diklat yang baik, meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi diklat.3. Melakukan evaluasi pasca diklat kepada setiap pegawai yang diikuti diklat untuk melihat peningkatan kompetensi sesuai dengan yang diperlukan unit kerjanya.



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kurang memenuhi standar kuantitas yang dibutuhkan. ▪ Keikutsertaan pegawai dalam mengikuti diklat belum merata. ▪ Tidak adanya kurikulum. ▪ Tidak ada kejelasan dalam pengembangan pegawai. ▪ Diklat terlalu dekat dengan jadwal kegiatan lain sehingga frekuensinya terlalu padat. ▪ Pengelolaan diklat pegawai belum optimal. 	

3. Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Kuadran 1 (Prioritas Perbaikan): - NIHIL –

Unsur Terendah	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U1.1: Regulasi (penyusunan dan analisis peraturan)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tidak memahami regulasi (penyusunan dan analisis peraturan). ▪ Belum ada regulasi yang disosialisasikan. ▪ Belum pernah diadakan diklat <i>legal drafting</i> sehingga menyulitkan penyusunan regulasi sesuai standar baku yang ditetapkan UU 12/2011. ▪ Belum tersusunnya data peraturan perundang-undangan di Mahkamah Konstitusi sejak tahun 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan diklat <i>legal drafting</i> yang bekerja sama dengan Kemenkumham, Sekretariat Negara, dan lembaga terkait. 2. Dalam penyusunan peraturan dapat melibatkan narasumber untuk memperkaya pengetahuan mengenai peraturan terkait, termasuk keterlibatan dalam proses validasi peraturan. 3. Dilakukan evaluasi berkesinambungan terhadap peraturan perundangan yang telah disusun, sehingga bisa menjadi masukan dalam penyusunan peraturan perundangan berikutnya. 4. Membuat pusat peraturan perundang-undangan internal Mahkamah Konstitusi



Unsur Terendah	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<p>2003 sampai dengan sekarang sehingga sulit melakukan harmonisasi dan sinkronisasi serta membuat sistem pengendalian dalam penyusunan peraturan perundang-undangan.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Pembuatan peraturan pada saat penanganan Pilkada belum dapat mengakomodasi kebutuhan secara cepat dan tepat.▪ Analisis yang diberikan terlalu lama dan tidak komprehensif.▪ Penyusunan dan analisis regulasi kurang diperhatikan sehingga produk hukum yang sudah dikeluarkan ternyata masih memiliki kesalahan-kesalahan yang bisa berakibat fatal pada lembaga.	<p>yang menyimpan dokumentasi produk hukum internal Mahkamah Konstitusi, agar Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi memiliki database yang lengkap.</p>

4. Layanan Administrasi Umum Biro Humas dan Protokol

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U10 : Pelayanan keprotokolan di persidangan	<ul style="list-style-type: none">▪ Pelayanan keprotokolan di persidangan belum maksimal.▪ Pelayanan keprotokolan tidak secara rutin membantu di persidangan.	<ol style="list-style-type: none">1. Meninjau kembali SOP keprotokolan, baik dari alur/prosedur (kemudahan dipahami) dan perangkat yang digunakan (kemudahan diterapkan). Apabila dirasa akan banyak terjadi potensi kegagalan atas penerapan SOP tersebut, maka perlunya dilengkapi



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
		<p>dengan perangkat pendukung, contoh: formulir checklist keprotokolan untuk persidangan dan untuk kegiatan keprotokolan lainnya.</p> <p>2. Menetapkan mekanisme pelaporan permintaan perbaikan secara tertulis mengenai kebutuhan keprotokolan di persidangan yang tidak disiapkan oleh bagian yang membidangi. Hal ini untuk memantau efektifitas berjalannya SOP sesuai dengan ketentuan oleh bagian yang membidangi.</p>

5. Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<p>U4: Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)</p> <p>U5: Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban dokumen bukti biaya perjalanan dinas</p> <p>U6: Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas</p> <p>U7: Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas</p> <p>U11: Keadilan / ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas</p>	<p>Secara keseluruhan, seluruh unsur yang masuk dalam prioritas perbaikan ini telah mendapatkan penilaian yang baik (puas dan sangat puas) oleh responden.</p> <p>Selain itu, tidak didapatkan keluhan/saran yang perlu ditindaklanjuti secara spesifik oleh unit kerja terkait.</p>	<p>Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait adalah meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, khususnya efisiensi dalam perjalanan dinas.</p>

6. Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U3: 1.3 Layanan proses pengadaan barang/jasa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proses pengadaan barang/jasa terlalu lama. ▪ Proses pengadaan barang/jasa sering ditunda 	<p>1. Proses lelang barang/jasa dapat mulai dilakukan di akhir tahun sebelum tahun berjalan atau di awal tahun berjalan, agar kebutuhan akan pengadaan barang/jasa</p>



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<p>dengan alasan yang kurang jelas terkait pengadaan beberapa alat kerja, meskipun kebutuhannya sangat mendesak.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penetapan pemenang lelang tidak memperhatikan kualitas, hanya didasarkan pada harga yang paling murah. ▪ Kebutuhan pengadaan barang/jasa pada Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi kurang terakomodir. 	<p>pada tahun berjalan dapat segera terpenuhi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Perlunya menyesuaikan metode evaluasi untuk setiap pengadaan barang/jasa, agar setiap proses pengadaan barang/jasa yang dilakukan tidak mempengaruhi hasil/kualitas barang/jasa yang diinginkan pengguna/pemilik barang/jasa. 3. Meninjau kembali plafon anggaran pengadaan barang/jasa yang bersifat rutin maupun insidental untuk Pusat Pendidikan, Pancasila dan Konstitusi, untuk memastikan terpenuhinya permintaan pengadaan barang/jasa.
<p>U4: 1.4 Layanan pemeliharaan sarana kantor</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perbaikan sarana agak lama untuk ditangani. ▪ Sering ditemui adanya kerusakan yang sudah berkala, tapi tidak ada maintenance secara kontinyu atau bahkan penggantian dengan sarana baru yang mumpuni. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan mekanisme permintaan perbaikan sarana dan prasarana secara tertulis dari Pemohon, agar dapat dengan mudah ditelusuri tindak lanjut dari permintaan perbaikan. 2. Melakukan update data inventaris BMN secara rutin, untuk memastikan kelayakan/keberfungsian sarana dan prasarana. 3. Membuat program berkala untuk sarana dan prasarana yang perlu pemeliharaan/perawatan, disertai catatan hasil pemeliharaan/perawatan untuk memantau perlu atau tidaknya penggantian/pembelian baru.
<p>U8: 2.4 Kebersihan gedung kantor</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang kerja: terkadang tidak dibersihkan setiap hari, meja kerja hanya dilap saja namun debu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah frekuensi pengecekan/supervisi terhadap hasil kerja harian Petugas Kebersihan, baik di ruang kerja, toilet, maupun kebersihan gedung lainnya.



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<p>masih tidak bersih, AC ruangan tidak dibersihkan sehingga sering ada kotoran keluar dari fan AC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toilet: sering kehabisan kertas tisu, rusak belum diperbaiki, becek dan bau, Petugas kebersihan kurang sigap membersihkan toilet, serta toilet untuk publik masih terlihat kotor terutama di lantai basement 1 dan lantai dasar. ▪ <i>Smoking area</i>: tangga bau asap rokok dan banyak puntung rokok, kurang ruangan untuk merokok sehingga mengotori tangga darurat. ▪ Kaca gedung Mahkamah Konstitusi sangat kotor. 	<p>Pengecekan dilakukan untuk memeriksa kebersihan, kelengkapan fasilitas di toilet, dan lain-lain.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Survei kepuasan penggunaan fasilitas, contoh: di toilet disediakan kotak saran/keluhan yang hasilnya dievaluasi secara berkala bulanan/triwulan, survei kebersihan ruang kerja, dan lain-lain. 3. Melakukan penilaian kinerja rekanan (untuk Petugas Kebersihan/<i>housekeeping</i>) secara berkala setiap tahun, sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pemakaian/perpanjangan kontrak kerjasama di periode berikutnya. Dengan dilakukannya survei pada point nomor 2, maka diharapkan penilaian kinerja rekanan tahunan ini dapat lebih obyektif karena tidak hanya dilakukan oleh pemilik kegiatan (PPK/PPTK) dan pemeriksa barang/jasa saja melainkan terwakili oleh sebagian besar pengguna fasilitas.
<p>U11: 2.7 Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permintaan pemeliharaan gedung lama direspon. ▪ Pemeliharaan Gedung dan Rumah Negara kurang puas karena rumah dinas yang tidak berpenghuni banyak yang rusak, banyak hewan seperti tikus, nyamuk karena tidak dibersihkan dalam kurun waktu yang lama. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan mekanisme permintaan perbaikan sarana dan prasarana secara tertulis dari Pemohon, agar dapat dengan mudah ditelusuri tindak lanjut dari permintaan perbaikan. 2. Dibuatnya jadwal pembersihan Rumah Negara yang tidak berpenghuni, agar dapat tetap terawat dan layak pakai jika sewaktu-waktu diperlukan.



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<ul style="list-style-type: none">▪ Pekerjaan pemeliharaan gedung Mahkamah Konstitusi dilaksanakan pada jam kerja, sehingga sedikit mengganggu pekerjaan.	
U15: 3.4 Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu	<ul style="list-style-type: none">▪ Pemeriksaan keamanan pegawai kurang ketat.▪ Pemeriksaan tamu kurang ketat, bahkan driver Gojek atau Grab bisa masuk sampai ke ruangan tempat pegawai bekerja.▪ Terkadang petugas keamanan tidak ramah dan adanya perlakuan berbeda terhadap pegawai.▪ Pintu masuk dari tangga samping tidak diperiksa.	<ol style="list-style-type: none">1. Menetapkan SOP mengenai pemeriksaan keamanan, baik pemeriksaan pegawai maupun tamu.2. Meninjau kembali kebutuhan terhadap perlunya pemeriksaan di seluruh area masuk gedung Mahkamah Konstitusi, baik pintu utama maupun pintu alternatif.
U23: 5.1 Kemudahan komunikasi dan kordinasi pekerjaan	<ul style="list-style-type: none">▪ Belum mengenal/tidak tahu tentang e-Office.▪ Sosialisasi e-Office belum pernah dilakukan.▪ Belum menggunakan e-Office.▪ Akses arsip pada SIKD cenderung lambat (memerlukan waktu 1 menit untuk menunggu hingga arsip tampil).▪ Meskipun sudah menggunakan SIKD, pada beberapa unit undangan dan Nota Dinas seringkali	<ol style="list-style-type: none">1. Sosialisasi e-Office kepada seluruh pegawai, baik SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis) maupun SIPANDA (Sistem Informasi Penomoran Naskah Dinas), agar aplikasi dapat difungsikan dengan baik dan sesuai kebutuhan.2. Menetapkan mekanisme tertulis mengenai pelaporan kerusakan/gangguan sistem yang dialami oleh pengguna, agar segala kerusakan/gangguan sistem dapat dicatat dan dipantau keefektifan penggunaannya untuk diketahui dan ditangani penyebab kerusakan/gangguan.3. Koordinasi dengan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi mengenai



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<p>masih harus diserahkan file hard copy.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Belum semua staf memiliki akun SIPANDA. ▪ Belum semua dokumen diteruskan melalui SIPANDA. 	<p>gangguan jaringan atau gangguan lain yang berkaitan dengan sistem/server.</p>
U24: 5.2 Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belum semua dokumen diteruskan melalui SIPANDA. ▪ Belum mengenal/tidak tahu tentang e-Office. ▪ Belum semua staf memiliki akun SIPANDA. ▪ Pembuatan draft undangan dan memo masih harus menghabiskan kertas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi e-Office kepada seluruh pegawai, baik SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis) maupun SIPANDA (Sistem Informasi Penomoran Naskah Dinas), agar aplikasi dapat difungsikan dengan baik dan sesuai kebutuhan. 2. Mempertimbangkan penggunaan tandatangan elektronik, untuk efisiensi dan efektifitas sumber daya terutama pada kondisi tertentu, misal: pejabat dinas luar.
U27: 5.5 Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belum menggunakan e-Office. ▪ Belum dimanfaatkan secara maksimal oleh unit kerja. ▪ Terkadang lama karena pimpinan tidak melihat SIKD/SIPANDA dan meneruskan disposisi ke staf di bawahnya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi e-Office kepada seluruh pegawai, baik SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis) maupun SIPANDA (Sistem Informasi Penomoran Naskah Dinas), agar aplikasi dapat difungsikan dengan baik dan sesuai kebutuhan. 2. Mempertimbangkan penggunaan tandatangan elektronik, untuk efisiensi dan efektifitas sumber daya terutama pada kondisi tertentu, misal: pejabat dinas luar.

7. Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U4: Keamanan Sistem Informasi (hak akses)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data detail Pegawai dapat diakses oleh publik. ▪ Keamanan sistem informasi kurang jelas. 	<p>Meninjau kembali kebutuhan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010</p>



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
		tentang Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
U5: Back-up Sistem Informasi	<ul style="list-style-type: none">Data-data publik temporary tidak pernah di-back up sehingga susah diakses.	Inventaris kebutuhan back up data.
U6: Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses	<ul style="list-style-type: none">Beberapa kali internet mati total.Jaringan internet sering putus dan lambat.	Memastikan <i>bandwidth</i> mencukupi kebutuhan pemakaian.

8. Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Kuadran 1 (Prioritas Perbaikan): - NIHIL -

Unsur Terendah	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U1: Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan	Laporan hasil kegiatan tidak segera diserahkan kepada unit kerja.	Menetapkan batas waktu penyerahan laporan hasil kegiatan (Audit Internal, Review, Evaluasi, dan Pemantauan/Monitoring) kepada unit kerja, agar penyelesaian laporan dapat terkontrol. Dengan demikian, laporan bisa segera didistribusikan kepada unit kerja terkait sehingga unit kerja terkait dapat segera melakukan perbaikan apabila terdapat ketidaksesuaian dari kegiatan pengawasan internal tersebut.

6.3 Tanggapan Pemaparan Hasil Survei

Berikut beberapa tanggapan dari peserta kegiatan pemaparan hasil Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Mahkamah Konstitusi Tahun 2018:

1. Unsur perbaikan, faktor penyebab, dan rekomendasi secara umum telah sesuai dengan kondisi yang perlu diperbaiki di lingkungan Mahkamah Konstitusi. Hasil analisa harapan memudahkan Mahkamah Konstitusi dalam menindaklanjuti hal-hal yang perlu diperbaiki sesuai dengan prioritas perbaikan (Kuadran 1) masing-masing layanan dan unit kerja.



2. Setelah dilaksanakan perbaikan layanan sesuai rekomendasi, sebelum periode survei selanjutnya, setiap unit kerja perlu mengevaluasi guna menilai perkembangan hasil upaya perbaikan.
3. Beberapa layanan dari setiap Biro dan Pusat Mahkamah Konstitusi belum tersurvei, sehingga kegiatan survei pada periode mendatang sebaiknya memisahkan antara layanan eksternal dan layanan internal. Hal ini bertujuan agar penentuan ruang lingkup survei dapat lebih fokus pada lokus dan lebih komprehensif.
4. Sebagian besar hasil survei pengukuran kinerja tahun 2018 mengalami kenaikan dibanding tahun 2017. Hal ini disebabkan Mahkamah Konstitusi menjalani perbaikan layanan dan tahap konsolidasi hasil evaluasi survei 5 (lima) periode sebelumnya pada beberapa layanan yang tidak mencapai target.
5. Target Indikator Kinerja Utama tahun 2018 mengalami revisi (tercantum dalam Renstra tahun 2015-2019), sebab menyesuaikan dengan hasil survei 5 (lima) periode sebelumnya serta perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Untuk Renstra tahun 2020-2024 khususnya penentuan target Indikator Kinerja Utama akan dibahas lebih lanjut.
6. Pada grafik unsur layanan dipilih satu unsur dengan nilai unsur terendah untuk melihat prioritas perbaikan dari masing-masing layanan serta membandingkan dengan prioritas perbaikan (kuadran 1) pada analisa harapan.
7. Layanan Pusat Sejarah Konstitusi akan menanggapi dan memperbaiki nilai terendah tentang keberadaan sarana pengaduan atau saran melalui penambahan kotak saran di area yang mudah diakses, serta menggunakan metode atau media sarana pengaduan atau saran lainnya.
8. Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi tahun ini telah merencanakan perbaikan secara teknis layanan *live streaming* dan akan mengevaluasi penyedia barang dan jasa untuk menjamin perbaikan layanan *live streaming*. Publikasi data pegawai akan dibahas lebih lanjut untuk melindungi hak privasi informasi pegawai sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
9. Pusat Pendidikan Konstitusi akan memperbaiki layanan sesuai dengan hasil survei dan saran responden.



10. Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi secara konsisten mengalami peningkatan di setiap periode survei. Rekomendasi berkenaan dengan sosialisasi kepegawaian akan ditindaklanjuti.

Rekomendasi mengenai sosialisasi kepegawaian sudah dilaksanakan melalui media elektronik dan secara langsung melalui undangan sosialisasi. Namun pada pelaksanaannya, sosialisasi melalui media elektronik mengalami kendala yaitu informasi yang disampaikan tidak menjadi perhatian pegawai karena terlalu banyak informasi yang disampaikan oleh setiap unit kerja di *dashboards* Mahkamah Konstitusi.

Sedangkan kendala sosialisasi secara langsung yakni kehadiran pegawai dari undangan sosialisasi rendah. Oleh sebab itu, perlunya metode lain misal memfokuskan dan mengategorikan informasi yang akan dipublikasikan pada *dashboards* Mahkamah Konstitusi agar pegawai lebih fokus dan memperhatikan informasi yang disampaikan, serta penggunaan media elektronik lain yang lebih mudah diakses pegawai.



DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November 2016 di:

(http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di

(http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Margin_of_error)
- Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999
- Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009
- Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002



-
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010
- Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
- Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2014
- Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008
- Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001
- Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik
- Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008
- Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012
- Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990



LAMPIRAN A

HASIL UJI VALIDASI DAN RELIABILITAS

1. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
I. Layanan Jadwal Sidang Elektronik di Website: www.mkri.id			
1	Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website Mahkamah Konstitusi	0,587	Valid
2	Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website Mahkamah Konstitusi	0,735	Valid
3.1	Kesesuaian tanggal dan jam sidang	0,792	Valid
3.2	Kesesuaian nomor perkara	0,891	Valid
3.3	Kesesuaian pokok perkara	0,932	Valid
3.4	Kesesuaian kuasa hukum	0,932	Valid
3.5	Kesesuaian agenda acara sidang	0,785	Valid
3.6	Kesesuaian ruang sidang	0,808	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,945 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
II. Layanan Live Streaming di Website Mahkamah Konstitusi: www.mkri.id			
1	Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming	0,674	Valid
2	Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang	0,711	Valid
3	Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang	0,830	Valid
4	Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang	0,761	Valid
5	Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang	0,586	Valid
6	Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang	0,621	Valid



No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,869 (Reliabilitas tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.</p>			
III. Layanan Penelusuran Risalah di Website Mahkamah Konstitusi: www.mkri.id			
1	Kecepatan pengunggahan risalah pada laman Mahkamah Konstitusi	0,468	Valid
2	Kemudahan mengunduh file tertulis (pdf) risalah sidang	0,741	Valid
3	Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang	0,371	Valid
4	Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan	0,731	Valid
5	Kejelasan isi risalah sidang	0,795	Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,776 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.</p>			
IV. Layanan Penelusuran Putusan di Website Mahkamah Konstitusi: www.mkri.id			
1	Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara	0,387	Valid
2	Kemudahan mengunduh salinan putusan	0,552	Valid
3	Kualitas text putusan (softcopy)	0,693	Valid
4	Kecepatan penerimaan salinan putusan melalui email	0,540	Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,710 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.</p>			
V. Layanan Berita di Website Mahkamah Konstitusi: www.mkri.id			
1	Kemudahan mencari berita melalui indeks berita / daftar berita	0,818	Valid
2	Kesesuaian isi berita dengan judul berita	0,895	Valid
3	Kejelasan gaya bahasa penulisan berita	0,727	Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,899 (Reliabilitas tinggi)</p>			



No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
VI. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website Mahkamah Konstitusi : www.mkri.id			
1.1	Kecepatan mengakses informasi putusan	0,714	Valid
1.2	Kecepatan mengakses informasi jadwal sidang	0,700	Valid
1.3	Kecepatan mengakses informasi live streaming	0,729	Valid
1.4	Kecepatan mengakses informasi berita	0,861	Valid
1.5	Kecepatan mengakses informasi risalah	0,826	Valid
1.6	Kecepatan mengakses informasi anotasi putusan	0,884	Valid
1.7	Kecepatan mengakses informasi ikhtisar putusan	0,892	Valid
2.1	Kecepatan memahami informasi putusan	0,817	Valid
2.2	Kecepatan memahami informasi jadwal sidang	0,834	Valid
2.3	Kecepatan memahami informasi live streaming	0,902	Valid
2.4	Kecepatan memahami informasi berita	0,825	Valid
2.5	Kecepatan memahami informasi risalah	0,765	Valid
2.6	Kecepatan memahami informasi anotasi putusan	0,892	Valid
2.7	Kecepatan memahami informasi ikhtisar putusan	0,897	Valid
3.1	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan putusan	0,817	Valid
3.2	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan jadwal sidang	0,834	Valid
3.3	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan live streaming	0,902	Valid
3.4	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan berita	0,825	Valid
3.5	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan risalah	0,765	Valid
3.6	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan anotasi putusan	0,865	Valid
3.7	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan ikhtisar putusan	0,879	Valid



No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,980 (Reliabilitas sempurna)</p> <p>Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= $n-2 = 30-2 = 28$</p> <p>Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.</p>			



2. Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
I	Ketepatan Waktu Persidangan		
1	Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang	0,874	Valid
2	Ketepatan realisasi jadwal sidang	0,874	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,927 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =18-2 = 16 Nilai r tabel 0,4683, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
II	Hospitality Keprotokolannya Penanganan Perkara		
1	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	0,711	Valid
2	Kejelasan informasi dan nasihat proses pemeriksaan pendahuluan	0,870	Valid
3	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	0,711	Valid
4	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan	0,940	Valid
5	Pengamanan di dalam persidangan	0,550	Valid
6	Kebersihan Ruang Sidang	0,843	Valid
7	Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan	0,843	Valid
8	Kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan	0,940	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,929 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =18-2 = 16 Nilai r tabel 0,4683, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
III	Layanan Penyerahan Salinan Permohonan		
1	Ketepatan waktu menyerahkan Salinan Permohonan	0,693	Valid
2	Kesesuaian berkas permohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa	0,693	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,804 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =12-2 = 10 Nilai r tabel 0,5760, valid jika nilai corrected item > r tabel.			



No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
IV	Transparansi Informasi Penanganan Perkara		
1	Transparansi/kejelasan informasi	0,507	Valid
2	Kemudahan melaporkan melalui aplikasi whistleblowing system	0,507	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,619 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= $n-2 = 18-2 = 16$ Nilai r tabel 0,4683, valid jika nilai corrected item > r tabel.			



3. Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara Online

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	Kecepatan mengakses informasi	0,537	Valid
2	Kemudahan memahami informasi	0,844	Valid
3	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan Aplikasi SIMPLE	0,844	Valid
4	Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL	0,881	Valid
5	Kemudahan registrasi	0,881	Valid
6	Kemudahan konfirmasi Aktivasi User	0,881	Valid
7	Kemudahan User masuk / login	0,881	Valid
8	Kemudahan update kelengkapan data User	0,724	Valid
9	Kejelasan informasi cara input data pada Modul	0,881	Valid
10	Kemudahan input data pada form SIMPEL	0,881	Valid
11	Kesesuaian informasi pada tanda terima input	0,844	Valid
12	Kejelasan informasi penelusuran perkara	0,537	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 0,948 (Reliabilitas Sempurna)
Uji 2 arah dengan $\alpha=10\%$, $Df= n-2 =12-2 = 10$
Nilai r tabel 0,497, valid jika nilai corrected item $>$ r tabel.



4. Layanan Awak Media

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
I.	Layanan Akses Liputan Media		
1	1.1 Persyaratan meliput berita	0,827	Valid
2	1.2 Kemudahan prosedur/cara meliput berita	0,550	Valid
3	1.3 Keamanan awak media dalam meliput berita	0,577	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,771 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=10\%$, $Df= n-2 =12-2 = 10$ Nilai r tabel 0,4973, valid jika nilai corrected item > r tabel			
II.	Layanan Public Relation Mahkamah Konstitusi		
4	2.1 Kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang dari Public Relation Mahkamah Konstitusi	0,709	Valid
5	2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan dari Public Relation Mahkamah Konstitusi	0,658	Valid
6	2.3 Kejelasan informasi persidangan dari Public Relation Mahkamah Konstitusi	0,681	Valid
7	2.4 Kesesuaian informasi persidangan dari Public Relation Mahkamah Konstitusi dengan hasil persidangan	0,681	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,927 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=10\%$, $Df= n-2 =18-2 = 16$ Nilai r tabel 0,4683, valid jika nilai corrected item > r tabel			
III.	Layanan Sarana Prasarana Media Center		
8	3.1 Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana Media Center	0,857	Valid
9	3.2 Keamanan di Media Center	0,592	Valid
10	3.3 Kebersihan Media Center	0,838	Valid
11	3.4 Kenyamanan Media Center	0,857	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,893 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=10\%$, $Df= n-2 =12-2 = 10$ Nilai r tabel 0,4973, valid jika nilai corrected item > r tabel			



5.1 Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
Layanan Administrasi Umum Perencanaan di Biro Perencanaan dan Keuangan			
1	Penyusunan Rencana Strategis	0,917	Valid
2	Penyusunan RENJA K/L dan RKA KL	0,624	Valid
3	Evaluasi dan penyusunan laporan kinerja	0,806	Valid
4	Penyusunan KAK dan RAB	0,857	Valid
5	Pelaksanaan revisi anggaran	0,652	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,905 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =36-2 = 34 Nilai r tabel 0,3291, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
Layanan Administrasi Umum Keuangan di Biro Perencanaan dan Keuangan			
1	Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai	0,403	Valid
2	Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	0,376	Valid
3	Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan	0,441	Valid
4	Kesesuaian pelayanan pegawai Biro Keuangan	0,748	Valid
5	Verifikasi atas permintaan pembayaran	0,795	Valid
6	Pembayaran tagihan	0,875	Valid
7	Pengajuan uang muka kegiatan	0,810	Valid
8	Penyusunan laporan keuangan	0,794	Valid
9	Kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan	0,498	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,880 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =36-2 = 34 Nilai r tabel 0,3291, valid jika nilai corrected item > r tabel.			



5.2 Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
Layanan Administrasi Umum Perencanaan di Biro Perencanaan dan Keuangan			
1	Sosialisasi peraturan/kebijakan administrasi umum kepegawaian	0,564	Valid
2	Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan kepegawaian	0,513	Valid
3	Kemudahan dan akurasi informasi tentang absensi pegawai	0,421	Valid
4	Kemudahan cuti pegawai	0,693	Valid
5	Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan	0,770	Valid
6	Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat	0,405	Valid
7	Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di Mahkamah Konstitusi	0,505	Valid
8	Ketanggapan Pegawai di Biro Kepegawaian	0,647	Valid
9	Pelayanan kesehatan	0,307	Valid
10	Kinerja SDM Organisasi	0,470	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,825 (Reliabilitas Tinggi)			
Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28			
Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			



5.3 Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
I. Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan			
1	Regulasi (penyusunan dan analisis peraturan)	0,690	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,813 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= $n-2 = 30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
II. Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan			
1	Pengelolaan dan layanan risalah siding dan putusan	0,690	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,813 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= $n-2 = 30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			



5.4.1 Bagian Humas

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
I. Layanan Administrasi Umum Humas dan Protokol di Biro Humas dan Protokol			
1	Permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi (leaflet, buku, kartu nama, tas, majalah, dsb)	0,700	Valid
2	Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender	0,712	Valid
3	Pelayanan penerbitan majalah konstitusi	0,856	Valid
4	Pelayanan informasi yang disediakan di laman Mahkamah Konstitusi (website : https://mkri.id)	0,674	Valid
5	Pelayanan foto dan video dokumentasi	0,681	Valid
6	Pelayanan liputan dan berita sidang	0,691	Valid
7	Pelayanan liputan dan berita non sidang	0,802	Valid
8	Pelayanan pengumuman dokumen perjalanan ke luar negeri	0,446	Valid
9	Pelayanan keprotokolan pimpinan di kantor	0,719	Valid
10	Pelayanan keprotokolan di persidangan	0,685	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,911 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			



5.4.2 Bagian TU Pimpinan dan Keprotokol

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
I. Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokol di Biro Humas dan Protokol			
1	Kemudahan pengajuan permohonan pelaksanaan perjalanan dinas (Nota Dinas)	0,454	Tidak Valid
2	Kemudahan pencairan dana (pembayaran biaya perjalanan dinas) dan blanko SPPD	0,393	Tidak Valid
3	Kemudahan pelayanan tiket perjalanan dan penginapan	0,717	Valid
4	Kejelasan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)	0,393	Tidak Valid
5	Kesesuaian tindak lanjut pertanggungjawaban atas dokumen SPPD, bukti tiket, boarding pass, penginapan dan biaya perjalanan dinas lainnya	0,811	Valid
6	Kecepatan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	0,717	Valid
7	Kemampuan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	0,717	Valid
8	Kedisiplinan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	0,634	Tidak Valid
9	Kesopanan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	0,719	Valid
10	Keramahan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	0,719	Valid
11	Keadilan/ ketidakberpihakan pegawai dalam melayani perjalanan dinas	0,369	Tidak Valid
12	Pelayanan di bandara dan pendampingan di luar kota	0,634	Tidak Valid
13	Pelayanan penyusunan jadwal kegiatan pimpinan	0,648	Tidak Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,900 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =7-2 = 5 Nilai r tabel 0,6694, valid jika nilai corrected item > r tabel.			



5.5 Biro Umum

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
I. Layanan Barang Milik Negara di Biro Umum			
1	Pemenuhan peminjaman BMN	0,606	Valid
2	Permintaan alat tulis kantor	0,396	Valid
3	Layanan proses pengadaan barang/jasa	0,715	Valid
4	Layanan pemeliharaan sarana kantor	0,526	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,722 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
II. Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan di Biro Umum			
1	Permintaan jamuan/snack/konsumsi	0,738	Valid
2	Pengelolaan kendaraan jemputan	0,708	Valid
3	Peminjaman kendaraan operasional	0,792	Valid
4	Kebersihan gedung kantor	0,696	Valid
5	Pemeliharaan kendaraan dinas	0,862	Valid
6	Pelayanan petugas housekeeping	0,492	Valid
7	Pemeliharaan gedung dan rumah negara	0,808	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,904 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
III. Layanan Administrasi Umum Pengamanan di Biro Umum			
1	Keberadaan petugas jaga/ piket keamanan di Gedung Mahkamah Konstitusi	0,820	Valid
2	Pemeriksaan keamanan kendaraan di pintu masuk dan keluar Gedung Mahkamah Konstitusi	0,692	Valid
3	Keamanan memandu kendaraan di depan dan di area parkir Gedung Mahkamah Konstitusi	0,831	Valid
4	Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu di pintu masuk dan keluar Gedung Mahkamah Konstitusi	0,672	Valid



No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
5	Keamanan (menjaga/ mengawasi) kondisi barang inventaris/ peralatan kantor (Barang Milik Negara)	0,831	Valid
6	Keamanan gedung kantor	0,578	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,885 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
IV. Layanan Arsip dan Naskah Dinas di Biro Umum			
1	Penomoran naskah dinas dengan aplikasi SIPANDA	0,606	Valid
2	Penyampaian naskah dinas masuk dari Unit Kearsipan ke Unit Pengolahan	0,800	Valid
3	Pengiriman naskah dinas keluar	0,734	Valid
4	Pembinaan dan konsultasi kearsipan (Bimbingan Teknis Kearsipan, Pendampingan Pemindahan Arsip, Konsultasi Tata Naskah dan Kearsipan, Pelayanan Konsultasi SIKD dan SIPANDA)	0,476	Valid
5	Pelayanan pencarian dan peminjaman arsip inaktif	0,854	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,849 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
V. Layanan Arsip dan Naskah Dinas di Biro Umum			
1	Kemudahan melakukan komunikasi dan koordinasi pekerjaan di internal MK melalui e-Office	0,852	Valid
2	Kemudahan pembuatan dan pengiriman undangan dan memo dinas melalui e-Office	0,969	Valid
3	Kemudahan proses pembuatan/approval dan pengiriman surat pada aplikasi e-Office	0,945	Valid
4	Keefektifan kerja melalui penyederhanaan sistem, prosedur, mekanisme dan kontrol kerja	0,458	Valid



No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
5	Pelaksanaan e-Office di Mahkamah Konstitusi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi	0,921	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 0,933 (Reliabilitas Sempurna)
Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28
Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.



5.6 Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
Layanan Penerimaan Permohonan			
1	Kejelasan informasi yang diperoleh	0,917	Valid
2	Kemudahan prosedur atau alur permohonan	0,672	Valid
3	Persyaratan pelayanan permohonan	0,917	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,858 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			
Layanan Narasumber			
1	Durasi pemberian materi	0,415	Valid
2	Isi materi	0,550	Valid
2	Pengetahuan/penguasaan materi	0,626	Valid
3	Jawaban atas pertanyaan peserta	0,719	Valid
4	Interaksi dengan peserta	0,238	Valid
5	Ketersediaan fasilitas penunjang	0,573	Valid
6	Ketersediaan souvenir kunjungan	0,662	Valid
7	Durasi pemberian materi	0,415	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,751 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			
Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi			
1.1	Penataan Ruang Display/Ruang Pamer Koleksi	0,929	Valid
1.2	Penataan Pencahayaan	0,533	Valid
1.3	Penataan Sirkulasi Udara	0,578	Valid
1.4	Penataan Koleksi	0,700	Valid
1.5	Penataan Narasi (informasi penjelasan) Koleksi	0,816	Valid
2	Daya tarik koleksi yang dipamerkan	0,929	Valid
3	Menurut Saudara, koleksi apa yang perlu dan penting untuk ditambahkan di Pusat Sejarah Konstitusi?	0,772	Valid



No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
4	Kejelasan narasi (informasi penjelasan) koleksi	0,777	Valid
5	Kenyamanan Ruangan	0,929	Valid
6	Kebersihan Ruangan	0,738	Valid
7	Ketersediaan fasilitas/sarana dan prasarana penunjang seperti sound system, LCD dan lain-lain	0,639	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 0,768 (Reliabilitas Tinggi)
Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= $n-2 = 30-2 = 28$
Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel



5.7 Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	Informasi konten website	0,651	Valid
2	Respon Tim IT terhadap kerusakan/trouble shooting Sistem Informasi	0,639	Valid
3	Kemampuan Tim IT terhadap permasalahan Sistem Informasi	0,702	Valid
4	Keamanan Sistem Informasi (hak akses)	0,668	Valid
5	Back-up Sistem Informasi	0,884	Valid
6	Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses	0,762	Valid
7	Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN	0,667	Valid
8	Akurasi dan update Sistem Informasi	0,651	Valid
9	Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan	0,639	Valid
10	Penerapan teknologi terkini	0,702	Valid
11	Pelaksanaan peradilan	0,668	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 0,894 (Reliabilitas Tinggi)
Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28
Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel



5.8 Inspektorat

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
Tingkat Layanan Koordinasi Pengawasan Kinerja			
1.1	Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan audit internal	0,906	Valid
1.2	Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan review	0,906	Valid
1.3	Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan evaluasi	0,906	Valid
1.4	Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan pemantauan/monitoring	0,906	Valid
2.1	Hasil yang diberikan oleh inspektorat membawa perbaikan bagi unit kerja audit internal	0,766	Valid
2.2	Hasil yang diberikan oleh inspektorat membawa perbaikan bagi unit kerja review	0,998	Valid
2.3	Hasil yang diberikan oleh inspektorat membawa perbaikan bagi unit kerja evaluasi	0,998	Valid
2.4	Hasil yang diberikan oleh inspektorat membawa perbaikan bagi unit kerja pemantauan/monitoring	0,998	Valid
3.1	Inspektorat memantau tindak lanjut perbaikan dari unit kerja audit internal	0,998	Valid
3.2	Inspektorat memantau tindak lanjut perbaikan dari unit kerja review	0,998	Valid
3.3	Inspektorat memantau tindak lanjut perbaikan dari unit kerja evaluasi	0,998	Valid
3.4	Inspektorat memantau tindak lanjut perbaikan dari unit kerja pemantauan/monitoring	0,889	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,985 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel			



5.9 Indeks Persepsi Korupsi

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	Pelayanan yang dipersulit (tidak sesuai prosedur) oleh petugas dengan maksud tertentu (manipulasi peraturan)	0,614	Valid
2	Tawaran untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/ mudah dengan meminta imbalan tertentu (penyalahgunaan jabatan)	0,886	Valid
3	Adanya praktek percaloan dalam pengurusan layanan perkara di Mahkamah Konstitusi (percaloan)	0,481	Valid
4	Melihat dan/atau mendengar masih terjadi praktek KKN di Mahkamah Konstitusi (transparansi biaya)	0,892	Valid
5	Informasi mengenai denda resmi dari petugas di Mahkamah Konstitusi jika mengalami keterlambatan (transparansi biaya)	0,845	Valid
6	Adanya tarif/denda yang disembunyikan atau sengaja ditutup-tutupi oleh petugas pelayanan (transaksi rahasia)	0,845	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 0,908 (Reliabilitas Sempurna)
Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28
Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item > r tabel



6.1 Pelayanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
Layanan Penerimaan Permohonan			
1	Kemudahan proses pengajuan permohonan	0,661	Valid
2	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen	0,696	Valid
3	Kemampuan petugas	0,818	Valid
4	Kecepatan petugas	0,778	Valid
5	Kesopanan dan keramahan petugas	0,725	Valid
6	Kemudahan penyerahan/pelengkapan dokumen	0,629	Valid
7	Kejelasan informasi penerimaan dokumen	0,718	Valid
8	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	0,705	Valid
9	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan	0,829	Valid
10	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	0,635	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,915 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =30-2 = 28$ Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara)			
1	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	0,693	Valid
2	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan	0,838	Valid
3	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	0,646	Valid
4	Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana	0,767	Valid
5	Pengamanan di dalam persidangan	0,448	Valid
6	Kebersihan Ruang Sidang	0,787	Valid
7	Kenyamanan Ruang Tunggu	0,802	Valid
8	Kemampuan petugas kepaniteraan	0,887	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,898 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, $Df= n-2 =20-2 = 18$ Nilai r tabel 0,4438, valid jika nilai corrected item > r tabel.			



No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
Layanan Putusan			
1	Kecepatan penyampaian putusan	0,620	Valid
2	Kemudahan memperoleh informasi putusan	0,479	Valid
3	Kecepatan penerbitan salinan putusan	0,708	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,764 (Reliabilitas Tinggi)			
Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =20-2 = 18			
Nilai r tabel 0, 4438, valid jika nilai corrected item > r tabel.			



6.2 Pelayanan Penanganan Perkaran PHP Gubernur, Bupati dan Walikota

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
Layanan Penerimaan Permohonan			
1	Kemudahan proses pengajuan permohonan	0,857	Valid
2	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen	0,822	Valid
3	Kemampuan petugas	0,723	Valid
4	Kecepatan petugas	0,871	Valid
5	Kesopanan dan keramahan petugas	0,754	Valid
6	Kemudahan penyerahan/pelengkapan dokumen	0,851	Valid
7	Kejelasan informasi penerimaan dokumen	0,795	Valid
8	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	0,734	Valid
9	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan	0,822	Valid
10	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	0,691	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,950 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara)			
1	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	0,743	Valid
2	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan	0,929	Valid
3	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	0,517	Valid
4	Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana	0,882	Valid
5	Pengamanan di dalam persidangan	0,765	Valid
6	Kebersihan Ruang Sidang	0,962	Valid
7	Kenyamanan Ruang Tunggu	0,803	Valid
8	Kemampuan petugas kepaniteraan	0,962	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,948 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28 Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.			
Layanan Putusan			
1	Kecepatan penyampaian putusan	0,934	Valid
2	Kemudahan memperoleh informasi putusan	0,983	Valid



No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
3	Kecepatan penerbitan salinan putusan	0,983	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 0,743 (Reliabilitas Tinggi)
Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$, Df= n-2 =30-2 = 28
Nilai r tabel 0,3610, valid jika nilai corrected item > r tabel.



LAMPIRAN B

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	176	79,28%	222	100,00%
	Perempuan	46	20,72%		
Umur	17 - 25 th	22	9,91%	222	100,00%
	26 - 35 th	76	34,23%		
	36 - 45 th	62	27,93%		
	46 - 55 th	43	19,37%		
	56 - 65 th	17	7,66%		
	lebih dari 65 th	2	0,90%		
Pendidikan Terakhir	SMA	11	4,95%	222	100,00%
	D3	1	0,45%		
	S-1	96	43,24%		
	S-2	67	30,18%		
	S-3	47	21,17%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	82	36,94%	222	100,00%
	Termohon	19	8,56%		
	Pihak Terkait	47	21,17%		
	Jurnalis	2	0,90%		
	Pemerhati MK	15	6,76%		
	Akademisi (Dosen/Mahasiswa)	57	25,68%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	64	43,24%	148	100,00%
	Badan Hukum	49	33,11%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	2	1,35%		
	Lembaga Negara	33	22,30%		
	Lainnya	0	0,00%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	77	52,03%	148	100,00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	4	2,70%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	2	1,35%		
	Pemilihan Kepala Daerah	65	43,92%		



Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
	Pendapat DPR	0	0,00%		
Jumlah Berperkara	1 kali	42	28,38%	148	100,00%
	2 kali	23	15,54%		
	3 kali	13	8,78%		
	4 kali	17	11,49%		
	5 kali	8	5,41%		
	lebih dari 5 kali	44	29,73%		
	Tidak Pernah	1	0,68%		
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	140	94,59%	148	100,00%
	Pendaftaran online melalui laman: https://simpler.mkri.id	8	5,41%		
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	kurang dari 1 bulan	31	20,95%	148	100,00%
	1-2 bulan	58	39,19%		
	3-6 bulan	39	26,35%		
	7-11 bulan	14	9,46%		
	1-2 tahun	4	2,70%		
	lebih dari 2 tahun	2	1,35%		



2. Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	190	85.59%	222	100.00%
	Perempuan	32	14.41%		
Umur	17 - 25 th	29	13.06%	222	100.00%
	26 - 35 th	77	34.68%		
	36 - 45 th	54	24.32%		
	46 - 55 th	45	20.27%		
	56 - 65 th	14	6.31%		
	lebih dari 65 th	3	1.35%		
Pendidikan Terakhir	SMA	12	5.41%	222	100.00%
	D3	7	3.15%		
	S-1	133	59.91%		
	S-2	60	27.03%		
	S-3	10	4.50%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	104	46.85%	222	100.00%
	Termohon	34	15.32%		
	Pihak Terkait	73	32.88%		
	Jurnalis	2	0.90%		
	Pemerhati MK	7	3.15%		
	Akademisi (Mahasiswa/Dosen)	2	0.90%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	89	40.09%	222	100.00%
	Badan Hukum	45	20.27%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0.00%		
	Lembaga Negara	68	30.63%		
	Lainnya	20	9.01%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	97	43.69%	222	100.00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	4	1.80%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0.00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	0	0.00%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	0	0.00%		
	Pemilihan Kepala Daerah	121	54.50%		
	Pendapat DPR	0	0.00%		
Jumlah Berperkara	1 kali	92	41.44%	222	100.00%
	2 kali	24	10.81%		
	3 kali	21	9.46%		
	4 kali	17	7.66%		
	5 kali	12	5.41%		
	Lebih dari 5 kali	56	25.23%		
	Tidak Pernah	0	0.00%		
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	192	86.49%	222	100.00%
	Pendaftaran Online (SIMPEL)	30	13.51%		
	kurang dari 1 bulan	36	16.22%	222	100.00%
	1-2 bulan	110	49.55%		



Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	3-6 bulan	43	19.37%		
	7-11 bulan	19	8.56%		
	1-2 tahun	10	4.50%		
	Lebih dari 2 tahun	4	1.80%		



3. Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Perkara Online Melalui SIMPEL

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	93,33%	30	100,00%
	Perempuan	2	6,67%		
Umur	17 - 25 th	0	0,00%	30	100,00%
	26 - 35 th	5	16,67%		
	36 - 45 th	11	36,67%		
	46 - 55 th	9	30,00%		
	56 - 65 th	5	16,67%		
	lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Terakhir	SMA	0	0,00%	30	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	19	63,33%		
	S-2	9	30,00%		
	S-3	2	6,67%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	18	60,00%	30	100,00%
	Termohon	3	10,00%		
	Pihak Terkait	9	30,00%		
	Jurnalis	0	0,00%		
	Pemerhati MK	0	0,00%		
	Akademisi (Mahasiswa/Dosen)	0	0,00%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	22	73,33%	30	100,00%
	Badan Hukum	0	0,00%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,00%		
	Lembaga Negara	8	26,67%		
	Lainnya	0	0,00%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	13	43,33%	30	100,00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	0	0,00%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	0	0,00%		
	Pemilihan Kepala Daerah	17	56,67%		
	Pendapat DPR	0	0,00%		
Jumlah Berperkara	1 kali	17	56,67%	30	100,00%
	2 kali	4	13,33%		
	3 kali	2	6,67%		
	4 kali	4	13,33%		
	5 kali	2	6,67%		
	Lebih dari 5 kali	1	3,33%		



Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
	Tidak Pernah	0	0,00%		
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	0	0,00%	30	100,00%
	Pendaftaran online melalui laman https://simpler.mkri.id	30	100,00%		
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	< 1 bulan (kurang dari)	0	0,00%	25	100,00%
	1-2 bulan	17	68,00%		
	3-6 bulan	4	16,00%		
	7-11 bulan	4	16,00%		
	1-2 tahun	0	0,00%		
	Lebih dari 2 tahun	0	0,00%		



4. Layanan Awak Media

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	17	70,83%	24	100,00%
	Perempuan	7	29,17%		
Umur	17 - 25 th	5	20,83%	24	100,00%
	26 - 35 th	16	66,67%		
	36 - 45 th	1	4,17%		
	46 - 55 th	2	8,33%		
	56 - 65 th	0	0,00%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan	SMA	2	8,33%	24	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	18	75,00%		
	S-2	4	16,67%		
	S-3	0	0,00%		
Kegiatan yang Diliput	Konferensi Pers	11	52,38%	21	100,00%
	Kongres/Konfersi Internasional	3	14,29%		
	Sidang Mahkamah Konstitusi	7	33,33%		
	Lainnya	0	0,00%		



5.1 Layanan Administrasi Umum di Biro Perencanaan dan Keuangan

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	71	51,08%	139	100,00%
	Perempuan	68	48,92%		
Umur	17 - 25 th	11	7,91%	139	100,00%
	26 - 35 th	62	44,60%		
	36 - 45 th	49	35,25%		
	46 - 55 th	15	10,79%		
	56 - 65 th	2	1,44%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	4	2,88%	139	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	59	42,45%		
	S-2	63	45,32%		
	S-3	13	9,35%		
Lama Bekerja di MK	Kurang dari 1 tahun	36	25,90%	139	100,00%
	1-2 tahun	0	0,00%		
	3-5 tahun	20	14,39%		
	6-9 tahun	19	13,67%		
	Lebih dari 10 tahun	64	46,04%		
Unit Kerja	Kepaniteraan	7	5,04%	139	100,00%
	Inspektorat	16	11,51%		
	Biro Perencanaan dan Keuangan	1	0,72%		
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	12	8,63%		
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	14	10,07%		
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	27	19,42%		
	Biro Umum	27	19,42%		
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	16	11,51%		
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	6	4,32%		
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	13	9,35%		



5.2 Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	65	50,39%	129	100,00%
	Perempuan	64	49,61%		
Umur	17 - 25 th	12	9,30%	129	100,00%
	26 - 35 th	57	44,19%		
	36 - 45 th	41	31,78%		
	46 - 55 th	17	13,18%		
	56 - 65 th	2	1,55%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	4	3,10%	129	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	50	38,76%		
	S-2	62	48,06%		
	S-3	13	10,08%		
Lama Bekerja di MK	Kurang dari 1 tahun	32	24,81%	129	100,00%
	1-2 tahun	0	0,00%		
	3-5 tahun	16	12,40%		
	6-9 tahun	21	16,28%		
	Lebih dari 10 tahun	60	46,51%		
Unit Kerja	Kepaniteraan	5	3,88%	129	100,00%
	Inspektorat	15	11,63%		
	Biro Perencanaan dan Keuangan	16	12,40%		
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	0	0,00%		
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	13	10,08%		
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	25	19,38%		
	Biro Umum	23	17,83%		
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	15	11,63%		
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	6	4,65%		
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	11	8,53%		



5.3 Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	65	49,24%	132	100,00%
	Perempuan	67	50,76%		
Umur	17 - 25 th	14	10,61%	132	100,00%
	26 - 35 th	58	43,94%		
	36 - 45 th	36	27,27%		
	46 - 55 th	20	15,15%		
	56 - 65 th	3	2,27%		
	Lebih dari 65 th	1	0,76%		
Pendidikan Akhir	SMA	4	3,03%	132	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	58	43,94%		
	S-2	59	44,70%		
	S-3	11	8,33%		
Lama Bekerja di MK	Kurang dari 1 tahun	32	24,24%	132	100,00%
	1-2 tahun	2	1,52%		
	3-5 tahun	17	12,88%		
	6-9 tahun	21	15,91%		
	Lebih dari 10 tahun	60	45,45%		
Unit Kerja	Kepaniteraan	6	4,55%	132	100,00%
	Inspektorat	14	10,61%		
	Biro Perencanaan dan Keuangan	16	12,12%		
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	12	9,09%		
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	5	3,79%		
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	25	18,94%		
	Biro Umum	24	18,18%		
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	14	10,61%		
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	4	3,03%		
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	12	9,09%		



5.4.1 Layanan Administrasi Umum Humas dan Protokol di Biro Humas dan Protokol

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	60	52,63%	114	100,00%
	Perempuan	54	47,37%		
Umur	17 - 25 th	12	10,53%	114	100,00%
	26 - 35 th	52	45,61%		
	36 - 45 th	32	28,07%		
	46 - 55 th	15	13,16%		
	56 - 65 th	2	1,75%		
	Lebih dari 65 th	1	0,88%		
Pendidikan Akhir	SMA	4	3,51%	114	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	46	40,35%		
	S-2	55	48,25%		
	S-3	9	7,89%		
Lama Bekerja di MK	Kurang dari 1 tahun	0	0,00%	114	100,00%
	1-2 tahun	1	0,88%		
	3-5 tahun	14	12,28%		
	6-9 tahun	18	15,79%		
	Lebih dari 10 tahun	81	71,05%		
Unit Kerja	Kepaniteraan	4	3,51%	114	100,00%
	Inspektorat	12	10,53%		
	Biro Perencanaan dan Keuangan	14	12,28%		
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	12	10,53%		
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	14	12,28%		
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	4	3,51%		
	Biro Umum	24	21,05%		
	Pusat Penelitian Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	14	12,28%		
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	4	3,51%		
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	12	10,53%		



5.4.2 Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	6	85,71%	7	100,00%
	Perempuan	1	14,29%		
Umur	17 - 25 th	0	0,00%	7	100,00%
	26 - 35 th	0	0,00%		
	36 - 45 th	0	0,00%		
	46 - 55 th	2	28,57%		
	56 - 65 th	5	71,43%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	0	0,00%	7	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	0	0,00%		
	S-2	1	14,29%		
	S-3	6	85,71%		
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Kurang dari 1 tahun	1	14,29%	7	100,00%
	1-2 tahun	1	14,29%		
	3-5 tahun	1	14,29%		
	6-9 tahun	2	28,57%		
	Lebih dari 10 tahun	2	28,57%		



5.5 Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	48,65%	111	100,00%
	Perempuan	57	51,35%		
Umur	17 - 25 th	12	10,81%	111	100,00%
	26 - 35 th	50	45,05%		
	36 - 45 th	33	29,73%		
	46 - 55 th	13	11,71%		
	56 - 65 th	3	2,70%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	2	1,80%	111	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	49	44,14%		
	S-2	53	47,75%		
	S-3	7	6,31%		
Lama Bekerja di MK	Kurang dari 1 tahun	29	26,13%	111	100,00%
	1-2 tahun	0	0,00%		
	3-5 tahun	16	14,41%		
	6-9 tahun	18	16,22%		
	Lebih dari 10 tahun	48	43,24%		
Unit Kerja	Kepaniteraan	5	4,50%	111	100,00%
	Inspektorat	12	10,81%		
	Biro Perencanaan dan Keuangan	15	13,51%		
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	11	9,91%		
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	12	10,81%		
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	23	20,72%		
	Biro Umum	3	2,70%		
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	14	12,61%		
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	4	3,60%		
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	12	10,81%		



5.6 Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	25	46,30%	54	100,00%
	Perempuan	29	53,70%		
Umur	17 - 25 th	28	51,85%	54	100,00%
	26 - 35 th	9	16,67%		
	36 - 45 th	7	12,96%		
	46 - 55 th	8	14,81%		
	56 - 65 th	2	3,70%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Terakhir	SMA	21	38,89%	54	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	17	31,48%		
	S-2	12	22,22%		
	S-3	4	7,41%		
Jumlah Berkunjung	1 kali	48	90,57%	53	100,00%
	2 kali	4	7,55%		
	3 kali	0	0,00%		
	4 kali	1	1,89%		
	Lebih dari 4 kali	0	0,00%		
Jenis Kunjungan	Kunjungan kuliah lapangan/magang	36	66,67%	54	100,00%
	Kunjungan study wisata siswa SD/SMP/SLTA	9	16,67%		
	Lainnya	9	16,67%		
Peran dalam Mengajukan Kunjungan	Perorangan	0	0,00%	54	100,00%
	Kelompok atau rombongan	54	100,00%		



5.7 Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	63	50,40%	125	100,00%
	Perempuan	62	49,60%		
Umur	17 - 25 th	14	11,20%	125	100,00%
	26 - 35 th	55	44,00%		
	36 - 45 th	35	28,00%		
	46 - 55 th	18	14,40%		
	56 - 65 th	3	2,40%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	3	2,40%	125	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	53	42,40%		
	S-2	55	44,00%		
	S-3	14	11,20%		
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Kurang dari 1 tahun	0	0,00%	125	100,00%
	1-2 tahun	0	0,00%		
	3-5 tahun	16	12,80%		
	6-9 tahun	19	15,20%		
	Lebih dari 10 tahun	90	72,00%		
Unit Kerja	Kepaniteraan	5	4,00%	125	100,00%
	Inspektorat	10	8,00%		
	Biro Perencanaan dan Keuangan	16	12,80%		
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	10	8,00%		
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	12	9,60%		
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	24	19,20%		
	Biro Umum	21	16,80%		
	Pusat Penelitian Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	13	10,40%		
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	2	1,60%		
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	12	9,60%		



5.8 Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	57	49,14%	116	100,00%
	Perempuan	59	50,86%		
Umur	17 - 25 th	13	11,30%	115	100,00%
	26 - 35 th	46	40,00%		
	36 - 45 th	34	29,57%		
	46 - 55 th	18	15,65%		
	56 - 65 th	4	3,48%		
	lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Terakhir	SMA	3	2,59%	116	100,00%
	D3	11	9,48%		
	S-1	46	39,66%		
	S-2	55	47,41%		
	S-3	1	0,86%		
Lama Bekerja	Kurang dari 1 tahun	25	21,55%	116	100%
	1-2 tahun	0	0,00%		
	3-5 tahun	17	14,66%		
	6-9 tahun	22	18,97%		
	Lebih dari 10 tahun	52	44,83%		
Unit Kerja	Kepaniteraan	3	2,59%	116	100%
	Inspektorat	0	0,00%		
	Biro Perencanaan dan Keuangan	14	12,07%		
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	10	8,62%		
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	14	12,07%		
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	24	20,69%		
	Biro Umum	22	18,97%		
	Pusat Penelitian Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	14	12,07%		
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	4	3,45%		
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	11	9,48%		



5.9 Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Bagian	Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Keseluruhan	Jenis Kelamin	Laki-laki	186	81,22%	229	100,00%
		Perempuan	43	18,78%		
	Umur	17 - 25 th	34	15,89%	214	100,00%
		26 - 35 th	84	39,25%		
		36 - 45 th	48	22,43%		
		46 - 55 th	37	17,29%		
		56 - 65 th	11	5,14%		
		lebih dari 65 th	0	0,00%		
	Pendidikan Terakhir	SMA	17	7,42%	229	100,00%
		D3	7	3,06%		
S-1		143	62,45%			
S-2		54	23,58%			
S-3		8	3,49%			
Pihak Berperkara	Kedudukan Berperkara	Pemohon	93	43,26%	215	100,00%
		Termohon	38	17,67%		
		Pihak Terkait	72	33,49%		
		Jurnalis	2	0,93%		
		Pemerhati MK	8	3,72%		
		Akademisi (Mahasiswa/Dosen)	2	0,93%		
	Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	76	35,35%	215	100,00%
		Badan Hukum	44	20,47%		
		Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,00%		
		Lembaga Negara	71	33,02%		
		Lainnya	24	11,16%		
	Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	95	44,19%	215	100,00%
		Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	4	1,86%		
		Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
		Pemilihan Umum Legislatif	0	0,00%		
		Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	0	0,00%		
		Pemilihan Kepala Daerah	116	53,95%		
Pendapat DPR		0	0,00%			



Bagian	Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase	
	Jumlah Berperkara	1 kali	88	40,93%	215	100,00%	
		2 kali	20	9,30%			
		3 kali	22	10,23%			
		4 kali	14	6,51%			
		5 kali	10	4,65%			
		Lebih dari 5 kali	61	28,37%			
		Tidak Pernah	0	0,00%			
	Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung Mahkamah Konstitusi	185	86,05%	215	100,00%	
		Pendaftaran online melalui laman https://simpler.mkri.id	30	13,95%			
	Lama Waktu Penyelesaian Perkara	kurang dari 1 bulan	35	16,28%	215	100,00%	
		1-2 bulan	99	46,05%			
		3-6 bulan	49	22,79%			
		7-11 bulan	19	8,84%			
		1-2 tahun	9	4,19%			
		Lebih dari 2 tahun	4	1,86%			
	Penyedia Barang Jasa	Jumlah Berperkara	1 kali	8	57,14%	14	100,00%
			2 kali	1	7,14%		
			3 kali	3	21,43%		
4 kali			2	14,29%			
5 kali			0	0,00%			
Lebih dari 5 kali			0	0,00%			
Tidak Pernah			0	0,00%			
Unit Kerja yang Bekerjasama (Pemberi Kerja)		Kepaniteraan	0	0,00%	6	100,00%	
		Inspektorat	0	0,00%			
		Biro Perencanaan dan Keuangan	0	0,00%			
		Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	0	0,00%			
		Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	1	16,67%			
		Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	0	0,00%			
		Biro Umum	3	50,00%			
Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara,	0	0,00%					



Bagian	Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
		dan Pengelolaan Perpustakaan				
		Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	2	33,33%		
		Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	0	0,00%		
	Pejabat yang Berinteraksi	Staff PPK	5	83,33%	6	100,00%
		PPK	1	16,67%		
		PPHP	0	0,00%		
		KPA	0	0,00%		
		Pokja	0	0,00%		



6.1 Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	85	86,73%	98	100,00%
	Perempuan	13	13,27%		
Umur	17 - 25 th	15	15,63%	96	100,00%
	26 - 35 th	35	36,46%		
	36 - 45 th	10	10,42%		
	46 - 55 th	21	21,88%		
	56 - 65 th	13	13,54%		
	lebih dari 65 th	2	2,08%		
Pendidikan Terakhir	SMA	4	4,08%	98	100,00%
	D3	2	2,04%		
	S-1	68	69,39%		
	S-2	18	18,37%		
	S-3	6	6,12%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	68	69,39%	98	100,00%
	Termohon	7	7,14%		
	Pihak Terkait	19	19,39%		
	Jurnalis	0	0,00%		
	Pemerhati MK	2	2,04%		
	Akademisi (Mahasiswa/Dosen)	2	2,04%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	54	55,10%	98	100,00%
	Badan Hukum	26	26,53%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,00%		
	Lembaga Negara	14	14,29%		
	Lainnya	4	4,08%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	96	97,96%	98	100,00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	2	2,04%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	0	0,00%		
	Pemilihan Kepala Daerah	0	0,00%		
	Pendapat DPR	0	0,00%		
Jumlah Berperkara	1 kali	38	38,78%	98	100,00%
	2 kali	16	16,33%		
	3 kali	7	7,14%		
	4 kali	14	14,29%		
	5 kali	8	8,16%		
	Lebih dari 5 kali	15	15,31%		



Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
	Tidak Pernah	0	0,00%		
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	87	88,78%	98	100,00%
	Pendaftaran Online (SIMPLE)	11	11,22%		
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	kurang dari 1 bulan	6	6,12%	98	100,00%
	1-2 bulan	31	31,63%		
	3-6 bulan	30	30,61%		
	7-11 bulan	19	19,39%		
	1-2 tahun	8	8,16%		
	Lebih dari 2 tahun	4	4,08%		



6.2 Layanan Penanganan Perkara PHP Gubernur, Bupati dan Walikota

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	102	84,30%	121	100,00%
	Perempuan	19	15,70%		
Umur	17 - 25 th	14	11,57%	121	100,00%
	26 - 35 th	40	33,06%		
	36 - 45 th	44	36,36%		
	46 - 55 th	23	19,01%		
	56 - 65 th	0	0,00%		
	lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Terakhir	SMA	8	6,61%	121	100,00%
	D3	5	4,13%		
	S-1	63	52,07%		
	S-2	41	33,88%		
	S-3	4	3,31%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	35	28,93%	121	100,00%
	Termohon	27	22,31%		
	Pihak Terkait	52	42,98%		
	Jurnalis	2	1,65%		
	Pemerhati MK	5	4,13%		
	Akademisi (Mahasiswa/Dosen)	0	0,00%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	34	28,10%	121	100,00%
	Badan Hukum	17	14,05%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,00%		
	Lembaga Negara	54	44,63%		
	Lainnya	16	13,22%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	0	0,00%	121	100,00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	0	0,00%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	0	0,00%		
	Pemilihan Kepala Daerah	121	100,00%		
	Pendapat DPR	0	0,00%		
Jumlah Berperkara	1 kali	53	43,80%	121	100,00%
	2 kali	8	6,61%		
	3 kali	14	11,57%		
	4 kali	2	1,65%		
	5 kali	3	2,48%		
	Lebih dari 5 kali	41	33,88%		
	Tidak Pernah	0	0,00%		



Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	102	84,30%	121	100,00%
	Pendaftaran Online (SIMPEL)	19	15,70%		
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	kurang dari 1 bulan	30	24,79%	121	100,00%
	1-2 bulan	77	63,64%		
	3-6 bulan	12	9,92%		
	7-11 bulan	0	0,00%		
	1-2 tahun	2	1,65%		
	Lebih dari 2 tahun	0	0,00%		