



MAHKAMAH KONSTITUSI  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN AKHIR

## Survei Eksternal Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi

# 2019



## KATA PENGANTAR

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

Pada periode Tahun 2019, Mahkamah Konstitusi bekerja sama dengan PT. KOKEK melakukan kegiatan penyusunan Survei Pengukuran Kinerja. Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja secara detail dibahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan serta mendorong partisipasi stakeholder.

PT. KOKEK selaku pelaksana kegiatan mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan Survei Pengukuran Kinerja atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, Mahkamah Konstitusi dapat menindaklanjuti hasil dari penilaian responden, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat.

Dengan hormat,  
**PT. KOKEK**



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar	.....			i
Daftar isi	.....			ii
<b>Bab I Pendahuluan</b>				
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
<b>Bab II Profil Organisasi</b>				
	Mahkamah Konstitusi RI	.....	II	- 1
<b>Bab III Kerangka Teori</b>				
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	- 4
3.5	Statistika Deskriptif	.....	III	- 5
3.6	Teknik Sampling	.....	III	- 6
3.7	Skala Likert	.....	III	- 8
3.8	Margin of Error	.....	III	- 8
<b>Bab IV Metodologi Penelitian</b>				
4.1	Persiapan	.....	IV	- 1
4.2	Pengumpulan Data	.....	IV	- 18
4.3	Pengolahan Data	.....	IV	- 19
4.4	Analisa Data	.....	IV	- 19
4.5	Kerangka Konsep	.....	IV	- 21



4.6	Penyusunan Laporan	.....	IV	-	23
<b>Bab V Hasil dan Pembahasan</b>					
	<b>Bab V Hasil dan Pembahasan</b>	.....	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 Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	.....	V	-	1
5.5	Layanan Penanganan Perkaratan PHPU Legislatif (DPR RI, DPD RI, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota) dan PHPU Presiden/Wakil Presiden	.....	V	-	1
5.6	Layanan Indeks Persepsi Korupsi	.....	V	-	1
5.7	Layanan Awak Media	.....	V	-	1
5.8	Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi	.....	V	-	1
5.9	Layanan Perpustakaan	.....	V	-	1
<b>Bab VI Penutup</b>					
6.1	Kesimpulan	.....	VI	-	1
6.2	Saran	.....	VI	-	5
6.3	Tanggapan Pemaparan Hasil Survei	.....	VI	-	13

#### Daftar Pustaka

#### Lampiran :

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



## BAB I

# PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

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

Laporan kinerja ini merupakan salah satu wujud pelaksanaan *good corporate governance*. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis.



Pengukuran kinerja adalah proses dimana organisasi menetapkan parameter hasil untuk dicapai oleh program yang dilakukan. Pengukuran akuntabilitas kinerja dilakukan untuk melihat seberapa jauh kinerja yang telah dihasilkan dalam suatu periode tertentu dibandingkan dengan yang telah direncanakan, sehingga dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program/kegiatan organisasi dalam rangka mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam dokumen Rencana Strategis. Kualitas layanan *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 2019 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 7 (tujuh) 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
7. Persepsi Korupsi

## 1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi adalah:

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



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

### 1.3 Maksud dan Tujuan

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

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 aksesibilitas masyarakat terhadap Mahkamah Konstitusi;
4. Mengidentifikasi dan menginventarisasi berbagai masukan yang bermanfaat untuk peningkatan aksesibilitas 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	Indeks Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi



No.	Ruang Lingkup	Keluaran
5.	Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online	Indeks Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online
6.	Persepsi Media	Indeks Persepsi Media
7.	Persepsi Korupsi	Indeks Persepsi Korupsi





## **BAB II**

### **PROFIL ORGANISASI**

Sejarah berdirinya lembaga Mahkamah Konstitusi diawali dengan diadopsinya ide MK (*Constitutional Court*) dalam amandemen konstitusi yang dilakukan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) pada tahun 2001 sebagaimana dirumuskan dalam ketentuan Pasal 24 ayat (2), Pasal 24C, dan Pasal 7B Undang-Undang Dasar 1945 hasil Perubahan Ketiga yang disahkan pada 9 Nopember 2001. Ide pembentukan Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu perkembangan pemikiran hukum dan kenegaraan modern yang muncul di abad ke-20.

Setelah disahkannya Perubahan Ketiga UUD 1945 maka dalam rangka menunggu pembentukan Mahkamah Konstitusi, MPR menetapkan Mahkamah Agung (MA) menjalankan fungsi Mahkamah Konstitusi untuk sementara sebagaimana diatur dalam Pasal III Aturan Peralihan UUD 1945 hasil Perubahan Keempat. DPR dan Pemerintah kemudian membuat Rancangan Undang-Undang mengenai Mahkamah Konstitusi. Setelah melalui pembahasan mendalam, DPR dan Pemerintah menyetujui secara bersama UU Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi pada 13 Agustus 2003 dan disahkan oleh Presiden pada hari itu (Lembaran Negara Nomor 98 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 4316). Dua hari kemudian, pada tanggal 15 Agustus 2003, Presiden melalui Keputusan Presiden Nomor 147/M Tahun 2003 hakim konstitusi untuk pertama kalinya yang dilanjutkan dengan pengucapan sumpah jabatan para hakim konstitusi di Istana Negara pada tanggal 16 Agustus 2003. Lembaran perjalanan Mahkamah Konstitusi selanjutnya adalah pelimpahan perkara dari Mahkamah Agung ke Mahkamah Konstitusi, pada tanggal 15 Oktober 2003 yang menandai mulai beroperasinya kegiatan Mahkamah Konstitusi sebagai salah satu cabang kekuasaan kehakiman menurut ketentuan UUD. Berikut merupakan profil dari Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.

Nama Instansi : **Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia**

Alamat : Jalan Medan Merdeka Barat No.6 Jakarta Pusat 10110  
P.O. Box. 999 Jakarta 10000

Nomor Telpon : Telephone: 021-23529000, Fax: 021-3520177

Website : [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

Visi : Mengawal Tegaknya Konstitusi Melalui Peradilan Modern dan Terpercaya



- Misi : 1. Membangun Sistem Peradilan Konstitusi yang Mampu Mendukung Penegakan Konstitusi;  
2. Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Mengenai Hak Konstitusional Warga Negara.
- Kedudukan : Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu lembaga negara yang melakukan kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan pengadilan guna menegakkan hukum dan keadilan.
- Kewenangan : Mahkamah Konstitusi RI mempunyai 4 (empat) kewenangan dan 1 (satu) kewajiban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945. Mahkamah Konstitusi berwenang mengadili pada tingkat pertama dan terakhir yang putusannya bersifat final untuk:
1. Menguji undang-undang terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Memutus Sengketa kewenangan lembaga negara yang kewenangannya diberikan oleh UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  3. Memutus pembubaran partai politik;
  4. Memutus perselisihan tentang hasil pemilihan umum; dan
  5. Mahkamah Konstitusi wajib memberikan putusan atas pendapat DPR bahwa Presiden dan/atau Wakil Presiden diduga melakukan pelanggaran (*impeachment*).
- Disamping kewenangan di atas, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2015, Mahkamah Konstitusi memiliki kewenangan tambahan, yaitu: Memutus Perselisihan Penetapan Perolehan Suara Tahap Akhir Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota.
- Biaya Pelayanan : Seluruh layanan yang diberikan Mahkamah Konstitusi tidak dipungut biaya
- Susunan Organisasi : • Untuk membantu pelaksanaan tugas dan wewenang Mahkamah Konstitusi dibentuk sebuah Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal. Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal adalah aparatur negara yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ketua Mahkamah Konstitusi.
- Kepaniteraan merupakan jabatan fungsional yang menjalankan tugas teknis administratif peradilan Mahkamah Konstitusi. Kepaniteraan dikoordinasi oleh seorang Panitera. Susunan organisasi di bawah Panitera adalah:
    1. Panitera Muda
    2. Panitera Pengganti Tingkat I
    3. Panitera Pengganti Tingkat II
  - Sekretariat Jenderal, menjalankan tugas teknis administrasi Mahkamah Konstitusi yang terdiri atas:
    1. Biro Perencanaan dan Keuangan
    2. Biro Sumberdaya Manusia dan Organisasi

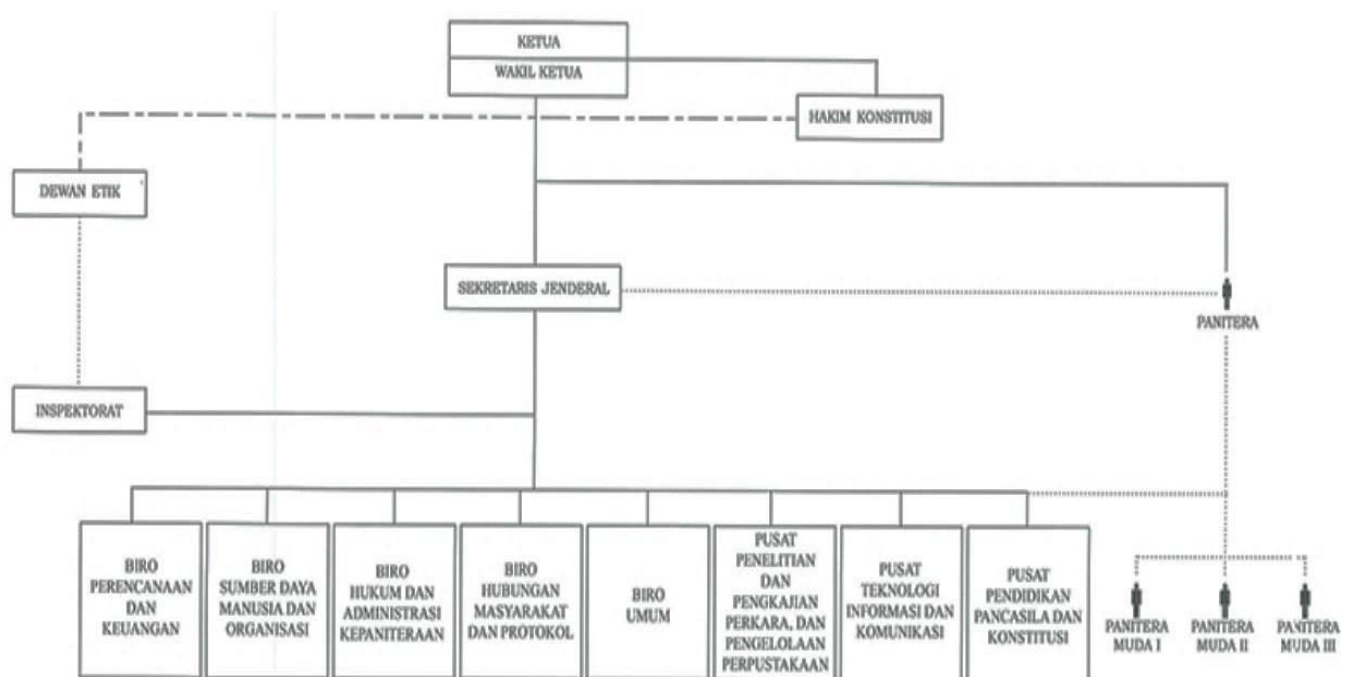


3. Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
4. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
5. Biro Umum
6. Inspektorat
7. Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan
8. Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi
9. Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Jumlah Pegawai : Terdapat 288 orang pegawai Mahkamah Konstitusi yakni:

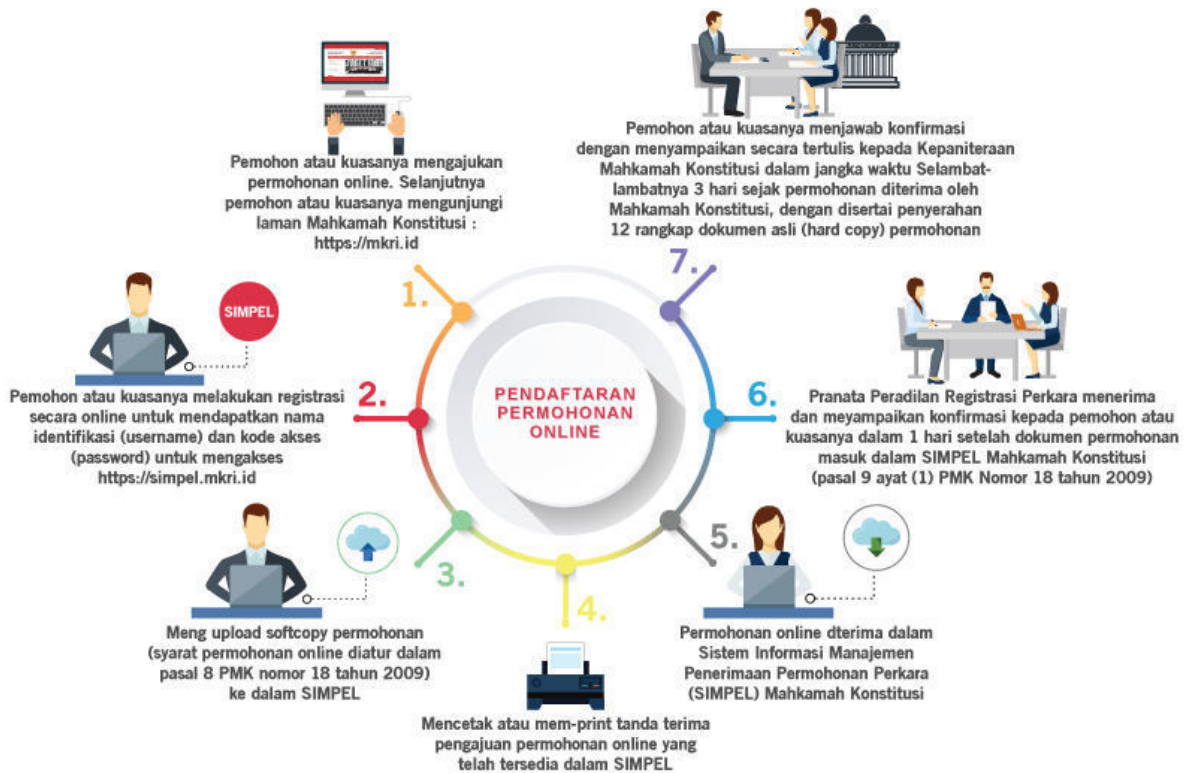
- (jabatan)
1. Jabatan Struktural : 59 orang
  2. Jabatan Fungsional Umum : 150 orang
  3. Jabatan Fungsional Khusus : 18 orang
  4. Jabatan Fungsional Tertentu : 61 orang

Struktur Organisasi :





Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Online:



Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Langsung di Gedung Mahkamah Konstitusi





## BAB III

### KERANGKA TEORI

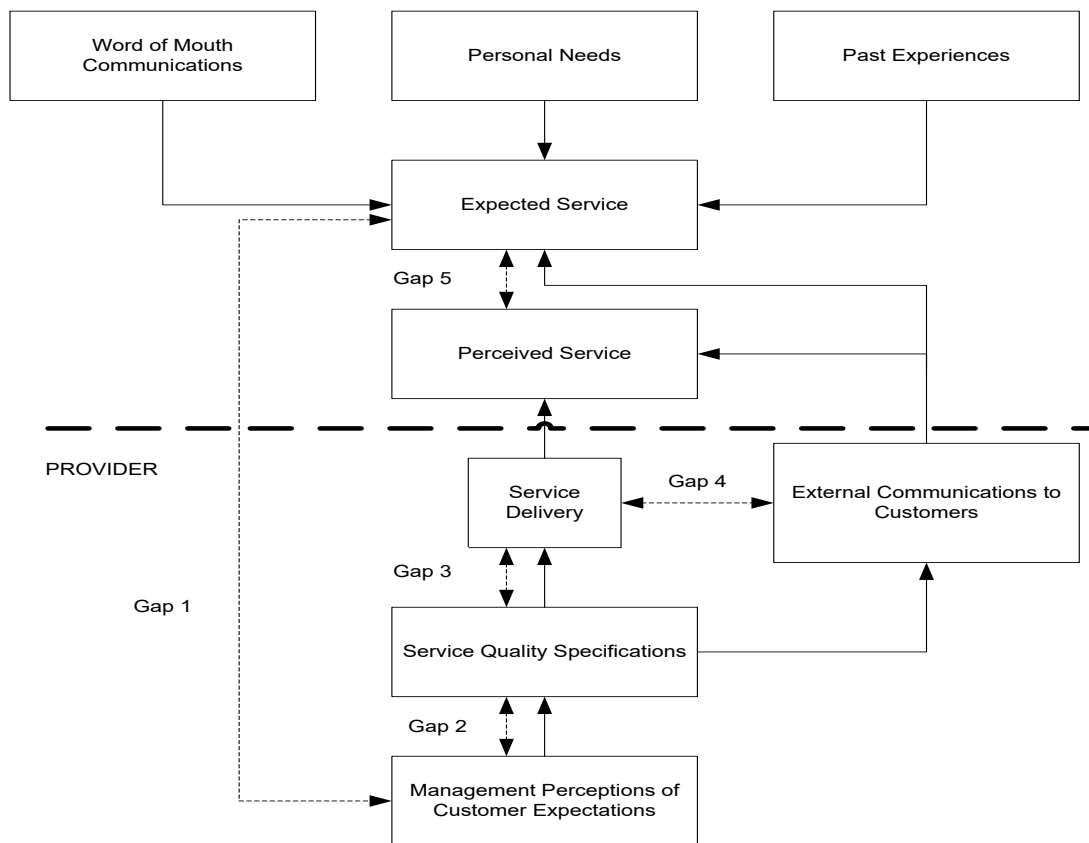
#### 3.1. Kualitas Pelayanan Publik

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 kedisiplinan dan penghematan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya.

### **3.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**

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





1. **Persyaratan**  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu pelayanan**  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana**  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana**  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



### 3.5. Statistika Deskriptif

Menurut Walpole, Myers, Myers dan Ye (2012) menyatakan bahwa statistika deskriptif adalah sebuah metode yang berkaitan dengan pengumpulan hingga penyajian suatu data sehingga dapat digunakan untuk mengetahui sifat dan karakteristik dari sekumpulan data. Selain itu, pada metode ini juga dapat disajikan dalam bentuk grafis. Dalam statistika deskriptif terdapat dua jenis ukuran, yaitu ukuran pemusatan dan ukuran penyebaran. Ukuran pemusatan terdiri dari rata-rata (mean) dan median (nilai tengah), sedangkan ukuran penyebaran terdiri dari range, simpangan baku dan varians. Adapun ukuran pemusatan yang digunakan pada penelitian ini adalah mean. Ukuran mean suatu data sangat bagus digunakan jika penyebaran datanya adalah simetri dan leptokurtik. Ukuran mean sebaiknya digunakan ketika data yang diuji memiliki grafik yang simetris dan tidak memiliki nilai-nilai ekstrim. Leptokurtik merupakan data yang memiliki grafik runcing. Keruncingan data tidak menjadi masalah selama data tersebut masih memiliki grafik yang simetris.

### 3.6. Teknik Sampling

Sampling adalah proses pengambilan atau memilih  $n$  buah elemen dari populasi yang berukuran  $N$  (Lohr, 1999). Dalam melakukan sampling, terdapat teori dasar yang disebut teori sampling. Teori sampling mencoba mengembangkan metode/rancangan pemilihan sampel, sehingga dengan biaya sekecil mungkin dapat menghasilkan pendugaan parameter yang mendekati parameter populasinya. Teori sampling bertujuan untuk membuat sampling menjadi lebih efisien. Pengertian efisien dalam teori dasar sampling adalah rancangan sampling yang menghasilkan dugaan yang paling mendekati parameter populasi, membutuhkan biaya pengumpulan data yang sekecil-kecilnya (Cochran, 1991). Secara garis besar, metode penarikan sampel atau teknik sampling dibagi menjadi dua, yaitu:

#### a. Teknik Sampling Random (Probability Sampling)

Probability sampling adalah setiap unit populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel. Dengan cara random, bias pemilihan dapat diperkecil sekecil mungkin. Ini merupakan salah satu usaha untuk mendapatkan sampel yang representatif. Pemilihan sampel dengan teknik sampling random ini mempunyai lima cara, yaitu:

##### 1. Sampel Random Sederhana (*Simple Random Sampling*)

Sampel random sederhana adalah teknik pengambilan sampel secara acak dimana masing-masing subjek atau unit dari populasi memiliki peluang yang sama dan independen (tidak bergantung) untuk terpilih sebagai sampel. Keuntungan dari teknik ini adalah memungkinkan peneliti mengetahui



besarnya sampling error (*margin of error*) penelitian dan memberikan sampel yang secara rata-rata representatif terhadap populasi.

### 2. *Cluster Sampling*

*Cluster sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana unit tempat pengambilan adalah kelompok atau klaster subjek dan bukan individu. Meskipun unit pengambilan adalah klaster, namun pengamatan/pengukuran variabel dilakukan pada masing-masing individu dalam klaster terpilih, sesuai dengan batasan populasi sasaran.

### 3. *Systematic Sampling*

*Systematic sampling* menuntut kepada peneliti untuk memilih unsur populasi secara sistematis, yaitu unsur populasi yang bisa dijadikan sampel adalah yang keberapa. Pengambilan sampel ini lebih menekankan pada sistem interval dari hasil proses random. Pengambilan sampel sistematis lebih menghemat waktu dan lebih sederhana. Jika peneliti dihadapkan pada ukuran populasi yang banyak dan tidak memiliki alat pengambil data secara random maka cara pengambilan sampel sistematis dapat digunakan.

## **b. Teknik Sampling Non-Random (Non Probability Sampling)**

Teknik sampling nonrandom adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dan memilih hanya yang memenuhi syarat saja. Pemilihan sampel dengan teknik sampling nonrandom ini mempunyai empat cara, yaitu:

### 1. *Sampling Purposive*

*Sampling purposive* merupakan teknik pemilihan sampel yang bertujuan untuk mendapatkan subjek-subjek yang memiliki sejumlah karakteristik tertentu, atau mendapatkan kelompok-kelompok penelitian yang sebanding sehingga dapat dianalisis dengan valid. Atau dalam kata lain, *sampling purposive* disesuaikan dengan tujuan dan keinginan dari peneliti.

### 2. *Sampling Kuota*

*Sampling kuota* merupakan teknik pemilihan sampel nonrandom dimana peneliti membagi populasi ke dalam kategori (*strata*), lalu memberikan jatah jumlah subjek untuk masing-masing stratum tersebut

### 3. *Sampling Aksidental/Kebetulan*

*Sampling Aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-ciri



yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan atau berkepentingan terhadap unit tertentu maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau responden

#### 4. *Snawball Sampling*

*Snawball sampling* atau sampling bola salju merupakan sebuah metode pemilihan sampel dengan pertama-tama menghubungi seseorang atau sekelompok responden, lalu meminta untuk memberikan saran tentang orang yang dipandang memiliki informasi penting dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel ini dapat digunakan untuk penelitian kuantitatif maupun kualitatif.

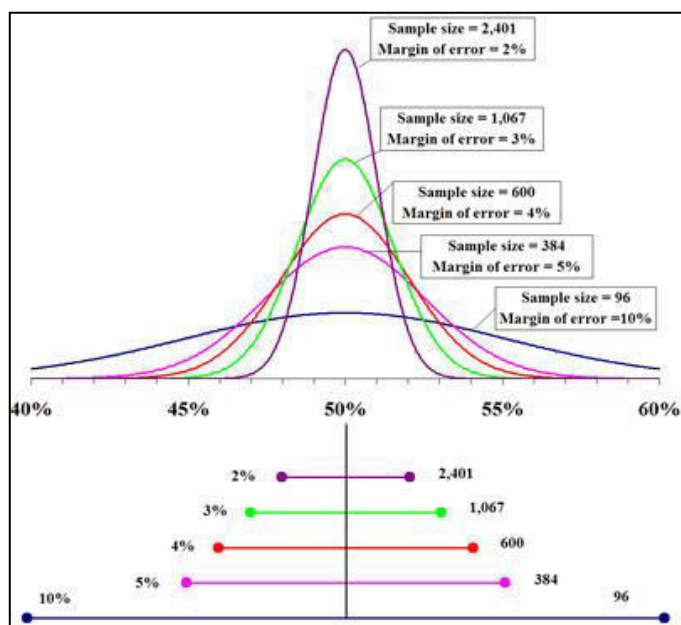
### 3.7 Skala Likert

Skala likert merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap responden dengan cara responden diminta untuk menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap masing-masing serangkaian pernyataan mengenai obyek situmulus (Malhotra, 2009). Skala ini pertama kali dikenalkan oleh Rensis Likert. Pada umumnya skala Likert sering digunakan dalam riset bidang pemasaran karena mudah untuk dimodifikasi dan diadaptasi sehingga cukup mudah dalam penggunaannya. Jumlah titik pada skala likert yang sering digunakan dalam pengukuran adalah 4, 5, 6, 7, 9 dan 10. Selain itu, peneliti dalam riset di bidang pemasaran juga memperlakukan skala Likert sebagai ordinal interval scale yang artinya skala yang terlihat seperti skala ordinal namun pada setiap tingkatan titiknya memiliki interval yang sama (Suhartanto, 2014).

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

### 3.8 Margin of Error

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



Gambar 3.2 Kurva Margin of Error

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

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

Keterangan:

n : *Sample size*

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

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

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



## BAB IV

# METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi survei ini meliputi 6 (enam) tahap yakni 1. Persiapan, 2. Penyusunan Data, 3. Pengolahan Data, 4. Analisa Data, 5. Kerangka Konsep, 6. Penyusunan Laporan. Keenam tahap metodologi survei akan dijelaskan sebagai berikut:

### 4.1 Persiapan

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

#### 4.1.1 Penentuan Variabel Penelitian

Survei Pengukuran Kinerja dilakukan dengan menggunakan pengembangan dari 9 unsur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi dari masing-masing Biro di Mahkamah Konstitusi. Ruang lingkup tersebut telah dikembangkan menjadi variabel/unsur sesuai dengan karakteristik pelayanan di 7 (tujuh) ruang lingkup. Pada 7 ruang lingkup penilaian pengukuran kinerja terdiri 22 (dua puluh dua) nilai indeks yang dirangkum dalam 14 (empat belas) jenis instrumen penilaian layanan. Indikator Survei Indeks Kepuasan pada 14 (empat belas) instrumen penilaian layanan tersebut, terdiri dari:

- 4.1.1.1. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara
- 4.1.1.2. Layanan Sistem Peradilan MK
- 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)

4.1.1.14. Layanan Perpustakaan

Berikut merupakan penjelasan variabel dan indikator penilaian pada pada 14 (empat belas) instrumen penilaian layanan.

#### **4.1.1.1. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara**

Terdapat 7 (tujuh) variabel penilaian Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara melalui website MK ([www.mkri.id](http://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 Penelusuran Putusan di Website MK**

1. Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak berkepentingan dalam perkara
2. Kemudahan mengunduh salinan putusan
3. Kesesuaian isi salinan putusan dengan perkara
4. Kejelasan isi salinan putusan

Pertanyaan terbuka:

1. Lama waktu dalam memperoleh putusan sidang

##### **II. Layanan Jadwal Sidang Elektronik di Website MK**

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

##### **III. Layanan Live Streaming di Website MK: [www.mkri.id](http://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 MK



#### IV. Layanan Berita di Website MK

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

#### V. Layanan Penelusuran Risalah di Website MK

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

Pertanyaan terbuka:

1. Lama waktu Saudara memperoleh hasil risalah sidang

#### VI. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK

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

#### 4.1.1.2. Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Terdapat 8 (delapan) variabel penilaian Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi yakni: 1. Ketepatan waktu persidangan, 2. Kelengkapan Penyerahan Salinan Permohonan, 3. Hospitality di keprotokolan dalam layanan persidangan, dan 4. Tingkat transparansi informasi penanganan perkara.

Berikut indikator penilaian pada setiap variabel:

##### I. 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

## II. Layanan Penyerahan Salinan Pemohonan

1. Ketepatan waktu MK 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)

## III. Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara)

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

Pertanyaan terbuka:

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



#### **IV. Tingkat Transparansi Informasi Penanganan Perkara**

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

Pertanyaan terbuka:

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

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

- 1 Kecepatan mengakses informasi (page load time) Aplikasi SIMPEL di website MK pada laman <https://simpler.mkri.id/>
- 2 Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di Aplikasi SIMPEL (user friendly) pada laman <https://simpler.mkri.id/>
- 3 Keindahan dan kerapian susunan tampilan Aplikasi SIMPEL (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

#### 4.1.1.4. 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. Kemudahan Akses Informasi di MK

##### II. 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

##### III. Akses Liputan Media

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

Pertanyaan terbuka:

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

##### IV. Akses Data dan Informasi

1. Kemudahan prosedur/cara mengakses data dan informasi
2. Ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi

Pertanyaan terbuka:

1. Jenis data dan informasi



2. Sumber media data dan informasi

**V. Public Relation Mahkamah Konstitusi**

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

Pertanyaan terbuka:

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

**4.1.1.5. Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan**

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

**I. Tingkat Layanan Administrasi Umum Perencanaan**

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

**II. Tingkat Layanan Administrasi Umum Keuangan**

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

Pertanyaan terbuka:

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



#### 4.1.1.6. Layanan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

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

1. Kejelasan sosialisasi penjelasan mengenai Peraturan/Kebijakan
2. Pemahaman terhadap standar/pedoman pelayanan kepegawaian
3. Kemudahan dan akurasi informasi prosedur tentang absensi pegawai
4. Kemudahan cuti
5. Kemudahan dan ketepatan waktu proses kenaikan pangkat, gaji berkala dan pensiunan
6. Pengembangan kemampuan pegawai melalui diklat (frekuensi dan materi diklat)
7. Kebijakan/peraturan tentang kepegawaian di MK
8. Ketanggapan Pegawai dalam merespon dan menangani masalah kepegawaian
9. Pelayanan kesehatan
10. Kinerja SDM Organisasi dalam koordinasi dan pembinaan penyelesaian LHKPN
11. Kebermanfaatan program reformasi birokrasi
12. Dukungan MK untuk mendorong terciptanya inovasi kinerja organisasi
13. Kemudahan koordinasi berdasarkan susunan struktur organisasi
14. Pembagian tugas dan beban kerja berdasarkan susunan struktur organisasi
15. Konsistensi penerapan Prosedur Operasional Standar Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi

Pertanyaan terbuka:

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

#### 4.1.1.7. Layanan Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

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



#### **I. Tingkat Layanan Administrasi Umum Hukum dan Tata Usaha Kepaniteraan**

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

#### **II. Tingkat Layanan Administrasi Umum Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan**

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

#### **4.1.1.8. Layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol**

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

1. Permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi
2. Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender
3. Pelayanan penerbitan majalah konstitusi
4. Pelayanan informasi yang disediakan di laman MK (website: <https://mkri.id/>)
5. Pelayanan foto dan video dokumentasi
6. Pelayanan liputan dan berita 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

#### **4.1.1.9. Layanan Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan**

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



#### **I. Tingkat Layanan Administrasi Umum Tata Usaha**

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

#### **II. Tingkat Layanan Administrasi Umum Keprotokolan**

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

#### **4.1.1.10. Layanan Biro Umum**

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

#### **I. Tingkat Layanan Administrasi Umum Kerumahtanggaan**

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

#### **II. Tingkat Layanan Administrasi Umum Pengamanan**

1. Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK
2. Pemeriksaan keamanan kendaraan di pintu masuk dan keluar Gedung MK



3. Keamanan memandu kendaraan di depan dan dan area parkir Gedung MK
4. Pemeriksaan keamanan pegawai dan tamu di pintu masuk dan keluar Gedung MK
5. Keamanan (menjaga/mengawasi) kondisi barang inventaris/peralatan kantor (Barang Milik Negara) dan ketertiban lingkungan di dalam dan luar gedung
6. Keamanan gedung kantor

### III. Tingkat Layanan Arsip dan Naskah Dinas

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

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

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

Pertanyaan Terbuka:

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

#### 4.1.1.11. Layanan Puslitka

Terdapat 3 (tiga) variabel penilaian Layanan Puslitka yakni: 1. Tingkat Layanan Penerimaan Permohonan Kunjungan, 2. Layanan Narasumber, dan 3. Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi. 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 MK
4. Jenis Pembiayaan

## 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)

## 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 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
7. Sarana pengaduan/saran di MK

### Pertanyaan Terbuka

1. Tambahan koleksi di Pusat Sejarah Konstitusi
2. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di MK
3. Media pengaduan
4. Isi keluhan/pengaduan yang disampaikan

### 4.1.1.12. Layanan Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

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

1. Konten website MK telah memberikan informasi yang cukup memadai
2. Respon Tim IT terhadap kerusakan/trouble shooting Sistem Informasi
3. Kemampuan Tim IT dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan Sistem Informasi



4. Keamanan Sistem Informasi (hak akses)
5. Back-up Sistem Informasi
6. Jaringan internet/intranet/LAN yang ada dapat diakses
7. Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN
8. Akurasi dan update Sistem Informasi
9. Manfaat Sistem informasi terhadap pekerjaan
10. Penerapan teknologi terkini dalam membangun sistem informasi di MK
11. Pelaksanaan peradilan MK menggunakan prinsip-prinsip peradilan modern dan terpercaya dalam pelayanan peradilannya

#### **4.1.1.13. Layanan Inspektorat**

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

1. Ketepatan waktu penyerahan laporan hasil kegiatan: Audit Internal, Review, Evaluasi, dan Pemantauan/Monitoring
2. Hasil yang diberikan oleh inspektorat membawa perbaikan bagi unit kerja: Audit Internal, Review, Evaluasi, dan Pemantauan/Monitoring
3. Inspektorat memantau tindak lanjut perbaikan dari unit kerja: Audit Internal, Review, Evaluasi, dan Pemantauan/Monitoring

Pertanyaan Terbuka:

1. Frekuensi pelaksanaan kegiatan: Audit Internal, Review, Evaluasi, dan Pemantauan / Monitoring dalam 1 tahun
2. Sosialisasi internal tentang media pengaduan internal pegawai di MK
3. Penanganan pengaduan internal di MK
4. Pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan di MK
5. Media pengaduan
6. Isi keluhan/pengaduan yang disampaikan

#### **4.1.1.14. Indeks Persepsi Korupsi**

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

1. Manipulasi Peraturan
2. penyalahgunaan jabatan



3. Percaloan
4. Transparansi prosedur
5. Transparansi biaya
6. Transaksi rahasia

Pertanyaan terbuka:

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

#### **4.1.1.15. Layanan Perpustakaan**

Variabel penilaian layanan perpustakaan Mahkamah Konstitusi terdiri atas 13 indikator dan 8 pertanyaan terbuka. Berikut indikator penilaiannya:

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

Pertanyaan terbuka:

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



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

#### **4.1.2 Penyusunan Kuisisioner**

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

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

#### **4.1.3 Penyusunan Bentuk Jawaban**

##### **4.1.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat**

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

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



masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat puas) apabila tidak ditemukan hal-hal yang perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### 4.1.3.2 Harapan

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

#### 4.1.3.3 Saran Perbaikan

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

#### 4.1.4 Penetapan Responden dan Lokasi

##### 4.1.4.1 Sampel Responden

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

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

Keterangan:

S = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = 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 ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditorelir

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

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
<b>LAYANAN EKSTERNAL</b>		
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	230 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi	230 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%
3	Layanan Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online	Menyesuaikan jumlah popuasi
4	Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	Menyesuaikan jumlah popuasi
5	Layanan Penanganan Perkararan PHPU Legislatif (DPR RI, DPD RI, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota) dan PHPU Presiden/Wakil Presiden	Menyesuaikan jumlah popuasi
6	Indeks Persepsi Korupsi	154 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%
7	Layanan Persepsi Awak Media	84 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%
8	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	54 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%
9	Layanan Perpustakaan	133 responden, dengan batas toleransi sebesar 5%



LAYANAN INTERNAL		
No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	Menyesuaikan jumlah popuasi
2	Layanan Administrasi Umum Biro SDM dan Organisasi	Menyesuaikan jumlah popuasi
3	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	Menyesuaikan jumlah popuasi
4	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	Menyesuaikan jumlah popuasi
5	Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan	Menyesuaikan jumlah popuasi
6	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	Menyesuaikan jumlah popuasi
7	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Menyesuaikan jumlah popuasi
8	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	Menyesuaikan jumlah popuasi

#### 4.1.4.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

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

#### 4.2 Pengumpulan Data

##### a. Data Primer

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

##### b. Data Sekunder

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



### 4.3 Pengolahan Data

Survei Pengukuran Kinerja di 7 (tujuh) ruang lingkup Mahkamah Konstitusi dihitung dengan menggunakan kaidah perhitungan Skala Likert. Perhitungan hasil Survei Pengukuran Kinerja terhadap masing-masing indikator pelayanan yang dikaji adalah menggunakan tahapan sebagai berikut:

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

Nilai indeks masing-masing indikator menggunakan rumus sebagai berikut.

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

Nilai indeks total menggunakan rumus sebagai berikut.

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

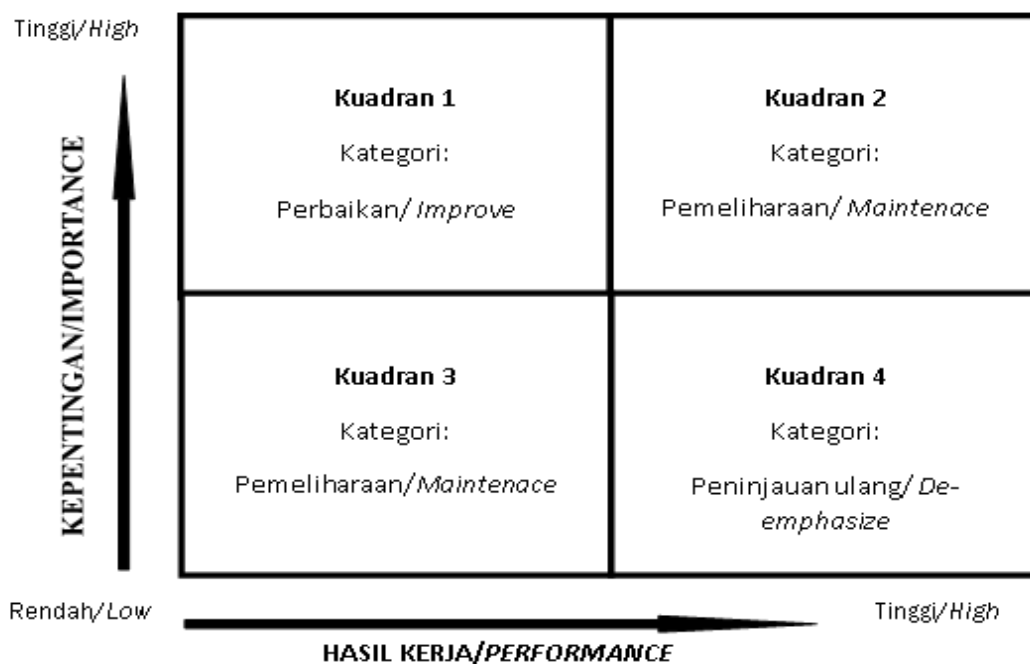
Pengolahan data akan menghasilkan output yang dikategorikan sebagai berikut.

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

### 4.4 Analisa Data

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





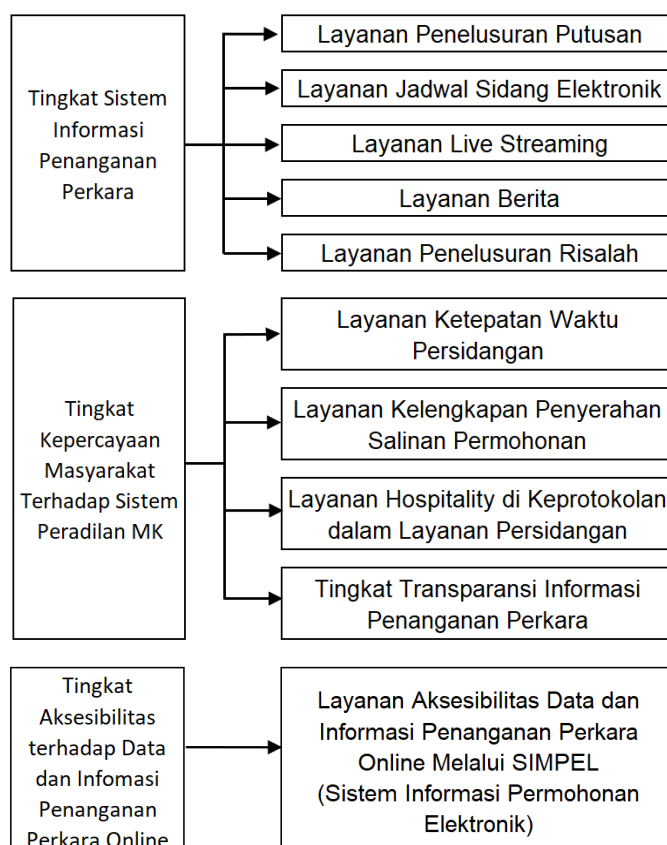
- Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/*performance* unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.
- Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

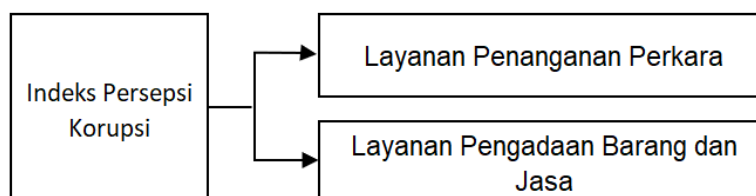
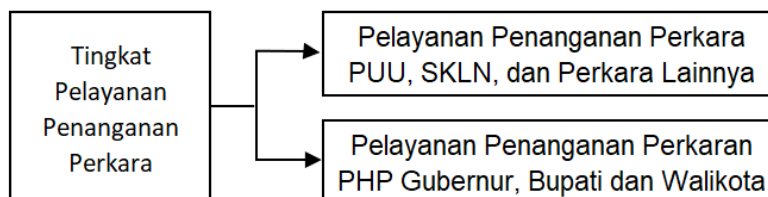
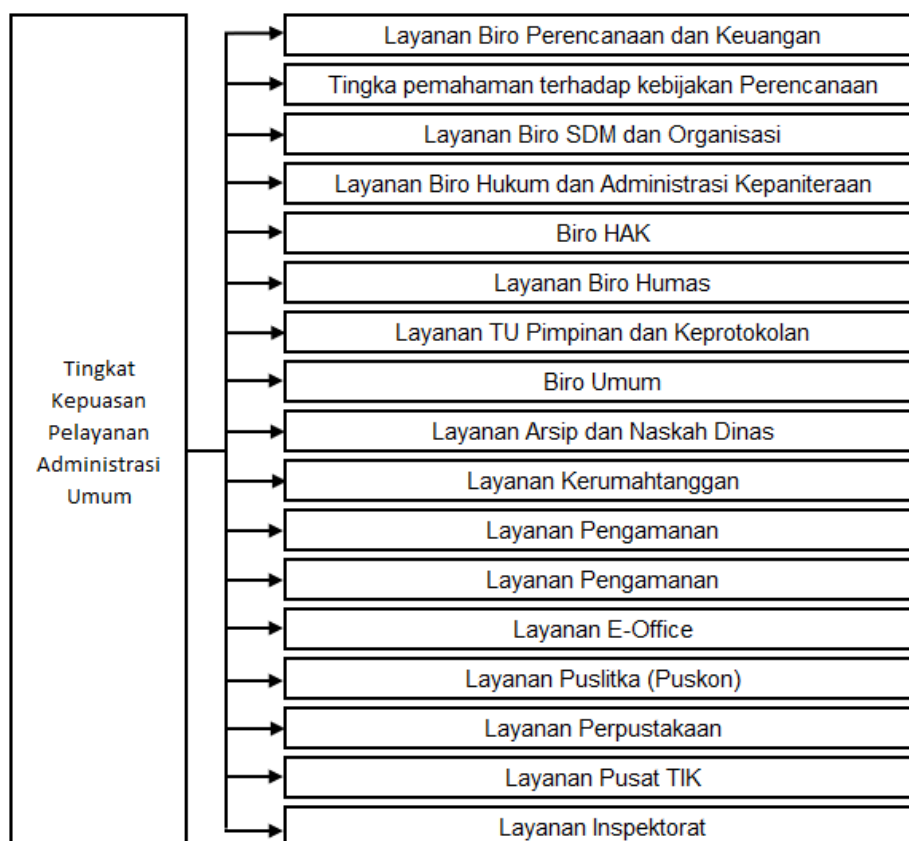
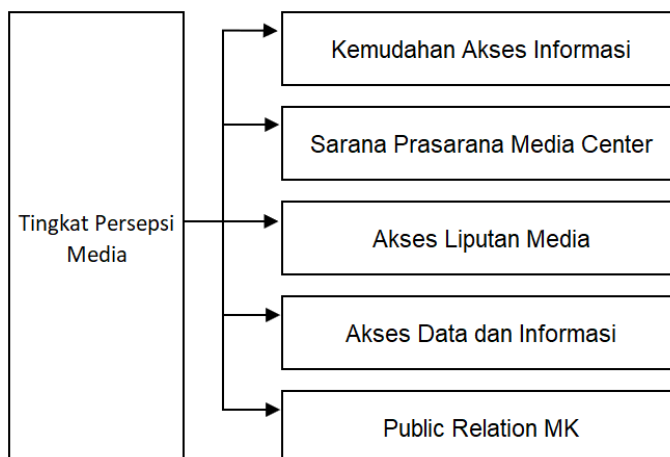


Tahapan akhir berisi kesimpulan serta saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada 7 (tujuh) ruang lingkup Mahkamah Konstitusi.

#### 4.5 Kerangka Konsep

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







#### **4.6 Penyusunan Laporan**

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



## 5.1 Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2019 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	83,91%
Umur	26 - 35 th	37,83%
Pendidikan Terakhir	S-1	60,43%
Kedudukan Berperkara	Pemohon	45,58%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Badan Hukum	80,54%
Jenis Perkara	Pemilihan Umum Legislatif	62,43%
Jumlah Berperkara	1 Kali	35,29%
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	72,13%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	3-6 Bulan	69,73%



### 5.1.2 Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Tahun 2019 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,394** atau konversi IKM sebesar **83,857**. 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.



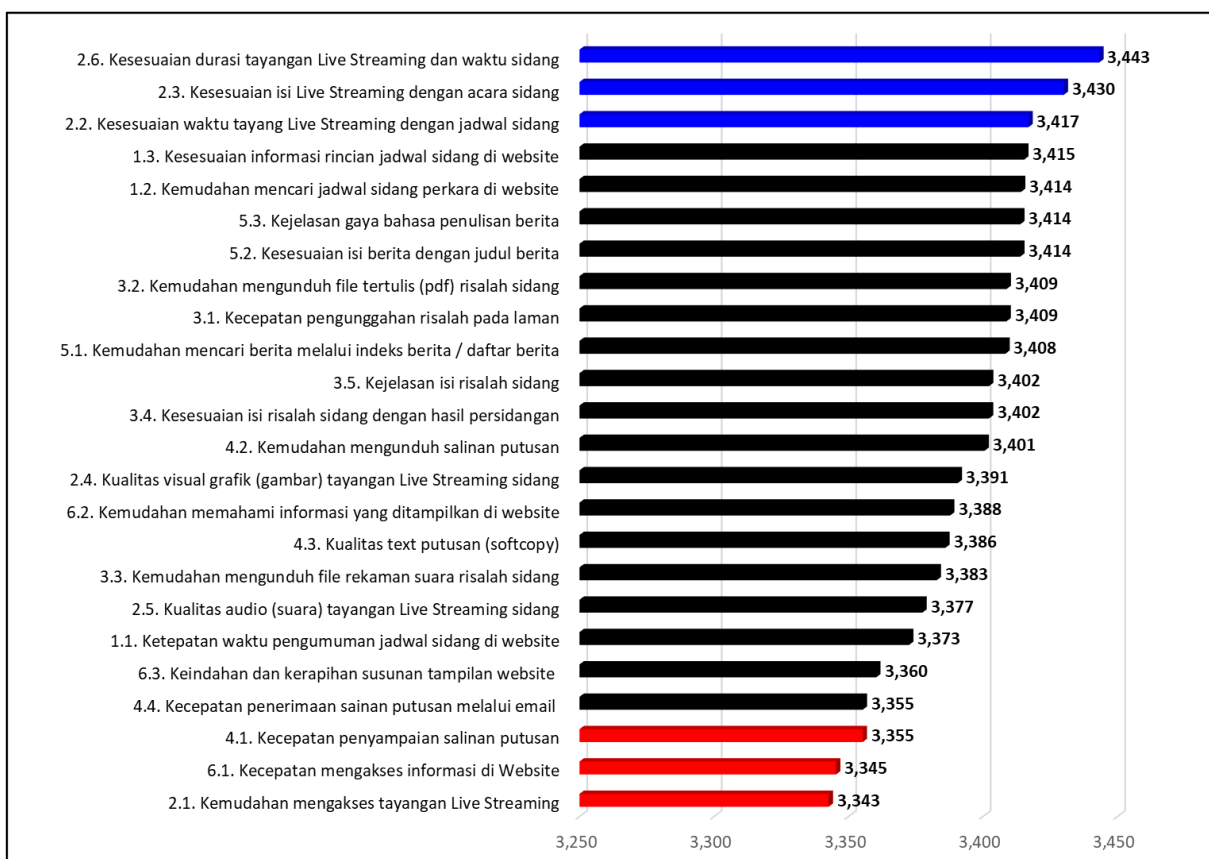
Tabel 5.1.3 Nilai Indeks Unsur Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Unsur	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
<b>I.</b>	<b>Layanan Jadwal Sidang Elektronik</b>		
1	Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di <i>website</i>	3,392	Baik
2	Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di <i>website</i>	3,437	Baik
3	Kesesuaian rincian jadwal sidang di <i>website</i>	3,434	Baik
Nilai Indeks		3,421	Baik
Nilai Konversi		85,523	Baik
<b>II.</b>	<b>Layanan Live Streaming</b>		
1	Kemudahan mengakses tayangan <i>Live Streaming</i>	3,347	Baik
2	Kesesuaian waktu tayang <i>Live Streaming</i> dengan jadwal sidang	3,416	Baik
3	Kesesuaian isi <i>Live Streaming</i> dengan acara sidang	3,430	Baik
4	Kualitas visual grafik (gambar) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang	3,389	Baik
5	Kualitas <i>audio</i> (suara) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang	3,376	Baik
6	Kesesuaian durasi tayangan <i>Live Streaming</i> dengan waktu sidang	3,443	Baik
Nilai Indeks		3,398	Baik
Nilai Konversi		84,940	Baik
<b>III.</b>	<b>Layanan Penelusuran Risalah</b>		
1	Kecepatan pengunggahan risalah pada laman	3,406	Baik
2	Kemudahan mengunduh <i>file</i> tertulis (pdf) risalah sidang	3,400	Baik
3	Kemudahan mengunduh <i>file</i> rekaman suara risalah sidang	3,372	Baik
4	Kesesuaian isi risalah dengan hasil persidangan	3,394	Baik
5	Kejelasan isi risalah sidang	3,394	Baik
Nilai Indeks		3,393	Baik
Nilai Konversi		84,817	Baik
<b>IV.</b>	<b>Layanan Penelusuran Putusan</b>		
1	Kecepatan penyampaian salinan putusan	3,344	Baik



Unsur	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
2	Kemudahan mengunduh salinan putusan	3,395	Baik
3	Kualitas <i>text</i> putusan ( <i>softcopy</i> )	3,377	Baik
4	Kecepatan penerimaan salinan putusan melalui <i>email</i>	3,341	Baik
Nilai Indeks		3,372	Baik
Nilai Konversi		84,302	Baik
<b>V.</b>	<b>Layanan Berita</b>		
1	Kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita	3,405	Baik
2	Kesesuaian isi berita dengan judul berita	3,408	Baik
3	Kejelasan gaya bahasa penulisan berita	3,411	Baik
Nilai Indeks		3,408	Baik
Nilai Konversi		85,201	Baik
<b>VI.</b>	<b>Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara</b>		
1	Kecepatan mengakses informasi di <i>website</i>	3,365	Baik
2	Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di <i>website</i>	3,407	Baik
3	Keindahan dan kerapian susunan tampilan <i>website</i>	3,380	Baik
Nilai Indeks		3,384	Baik
Nilai Konversi		84,600	Baik
<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>		<b>3,394</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-rata Nilai Konversi</b>		<b>84,857</b>	<b>Baik</b>



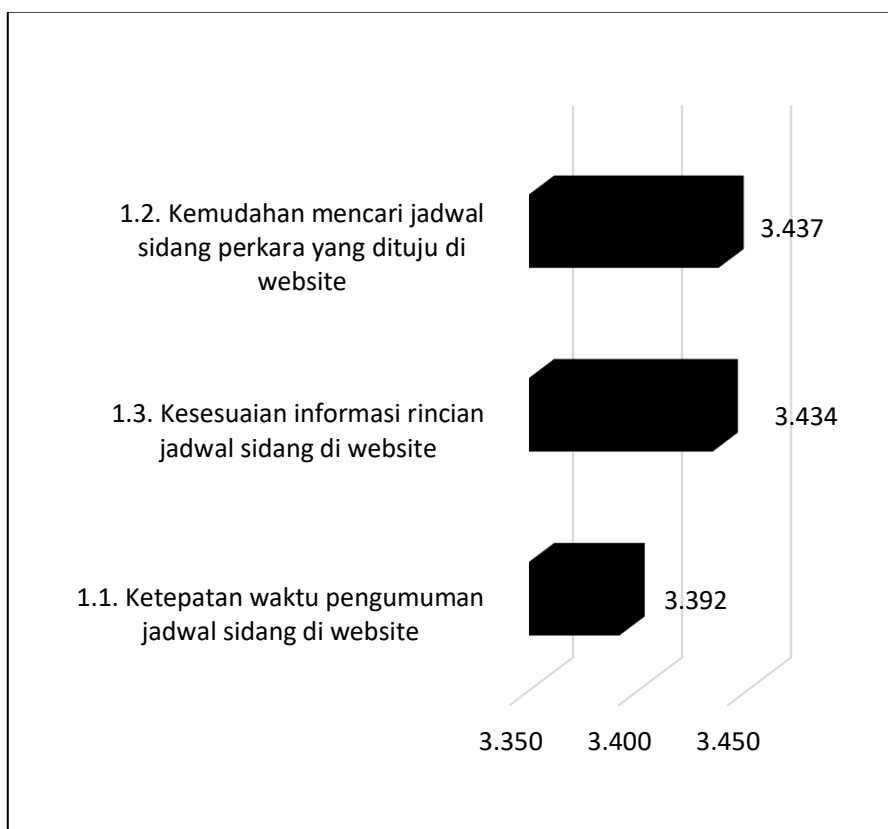


Gambar 5.1.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

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 durasi layanan *Live Streaming* dengan waktu sidang. Nilai unsur terendah yakni Kemudahan mengakses tayangan *Live Streaming*. 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](http://www.mkri.id)). Secara umum, Layanan Jadwal Sidang Elektronik sudah baik dengan nilai layanan **3,421**.



Gambar 5.1.2 Grafik Nilai Layanan Jadwal Sidang Elektronik

#### 5.1.2.1.1 U1.1: Unsur Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang di Website

Kepuasan responden terhadap ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) (pemberitahuan jadwal sidang 5 hari kerja sebelum hari persidangan) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,392**. 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 di *Website*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	8,48%
Puas	63,84%



Kategori	Persentase
Sangat Puas	27,68%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

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

No	Alasan	Persentase
1.	Pengumuman jadwal sidang terlambat, informasi 2 hari sebelum sidang	6,36%
2.	Tidak terdapat jadwal agenda konklusi dan tidak diinformasikan kepada pemohon	1,06%
3.	Jadwal sidang panel 2 dan 3 mengalami keterlambatan	1,06%
<b>TOTAL</b>		<b>8,48%</b>

#### 5.1.2.1.2 U1.2: Unsur Kemudahan Mencari Jadwal Sidang yang Dituju di *Website*

Kepuasan responden terhadap kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,437**. 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 yang Dituju di *Website*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,91%
Puas	62,05%
Sangat Puas	33,04%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 4,91% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap unsur kemudahan mencari jadwal sidang. Alasan responden tersebut adalah *website* MK rumit karena kurang mudah mencari jadwal sidang.



#### 5.1.2.1.3 U1.3: Unsur Kesesuaian Rincian Jadwal Sidang di Website

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 **3,434**. 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 5.1.7 Nilai Indeks Persepsi Responden  
 Terhadap Kesesuaian Rincian Jadwal Sidang di Website

Kategori	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
Tanggal dan jam sidang	3,42	Baik
Nomor perkara	3,45	Baik
Pokok perkara	3,45	Baik
Kuasa hukum	3,42	Baik
Agenda acara sidang	3,42	Baik
Ruang Sidang	3,44	Baik
<b>Rata-rata</b>	<b>3,43</b>	<b>Baik</b>

Tabel 5.1.8 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas  
 Terhadap Kesesuaian Rincian Jadwal Sidang di Website

No	Alasan	Persentase
1.	Terdapat kesalahan jadwal sidang (tanggal dan ruang)	8,68%
2.	Nomor perkara tidak dicantumkan	1,45%
3.	Kuasa hukum membatasi saksi dan bukti yang tersedia	1,45%
<b>TOTAL</b>		<b>11,57%</b>

#### 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, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini



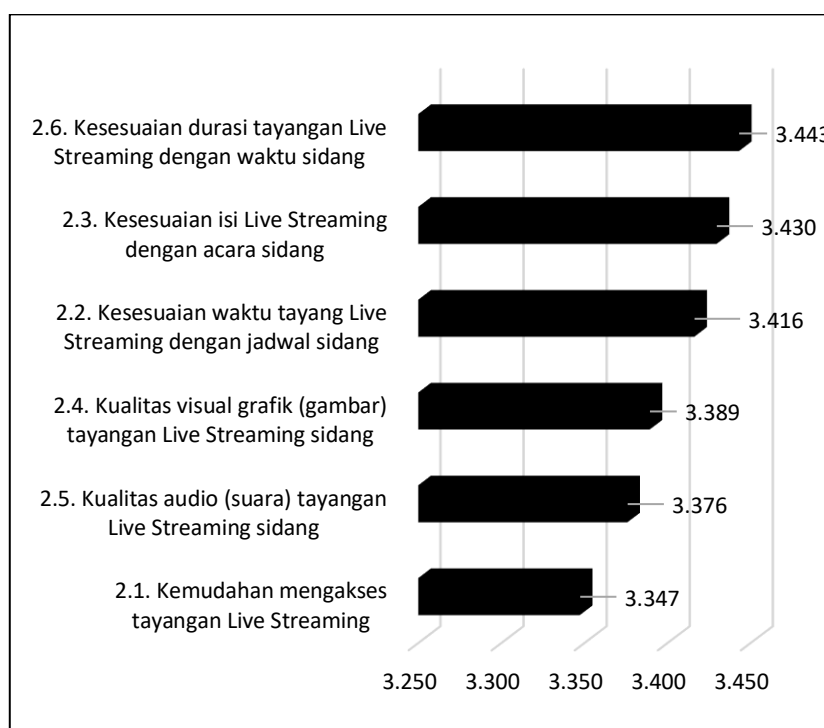
responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Jadwal Sidang Elektronik.

Tabel 5.1.9 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Jadwal Sidang Elektronik

No.	Saran	Persentase
1.	Lebih diperbaiki tampilan <i>website</i> lembaga supaya mempermudah layanan mencari jadwal sidang	0,96%
<b>TOTAL</b>		<b>0,96%</b>

### 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](http://www.mkri.id)). Secara umum, Layanan *Live Streaming* sudah **baik** dengan nilai layanan **3,400**. 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 *Live Streaming***

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengakses tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) (*page load time*) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,347**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.10 Persentase Persepsi Responden  
 Terhadap Kemudahan Mengakses Tayangan *Live Streaming*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,89%
Kurang Puas	13,84%
Puas	60,38%
Sangat Puas	23,90%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 5.1.11 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas  
 Terhadap Kemudahan Mengakses Tayangan *Live Streaming*

No	Alasan	Persentase
1.	Membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses tayangan <i>live streaming</i>	13,10%
2.	Kapasitas <i>server (bandwith)</i> lebih diperbesar supaya saat melihat tayangan <i>live streaming</i> kualitas video lebih bagus dan lancar	1,31%
3.	Tayangan sidang setelah <i>live streaming</i> untuk diunggah kembali ke akun <i>youtube</i> MK supaya masyarakat yang tidak mengikuti <i>live streaming</i> masih bisa mengetahui jalannya sidang secara keseluruhan	1,31%
<b>TOTAL</b>		<b>15,72%</b>

**5.1.2.2.2 U2.2: Unsur Kesesuaian waktu tayang *Live Streaming* dengan Jadwal Sidang**

Kepuasan responden terhadap kesesuaian waktu tayang *Live Streaming* sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) dengan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,416**.



Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian waktu tayang beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.12 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kesesuaian Waktu Tayang *Live Streaming* dengan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,18%
Puas	71,34%
Sangat Puas	25,48%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3,18% responden memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap unsur kesesuaian waktu tayang *Live Streaming* dengan jadwal sidang dengan alasan waktu tayang *live streaming* tidak sesuai dengan jadwal sidang.

#### 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](http://www.mkri.id) dengan acara sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,430**. 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 5.1.13 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Isi *Live Streaming* dengan Acara Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	74,52%
Sangat Puas	25,48%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang memberikan nilai tidak/kurang puas terhadap kesesuaian isi *Live Streaming* dengan acara sidang.

#### 5.1.2.2.4 U2.4: Unsur Kualitas Visual Grafik (Gambar) Tayangan *Live Streaming* Sidang

Kepuasan responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,389**. 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 5.1.14 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kualitas Visual Grafik (Gambar) Tayangan *Live Streaming* Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	6,37%
Puas	70,70%
Sangat Puas	22,93%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 6,37% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) dengan alasan kualitas gambar pada saat *Live Streaming* tidak jelas, lebih jelas saat menggunakan *youtube*.

#### 5.1.2.2.5 U2.5: Unsur Kualitas Audio (Suara) Tayangan *Live Streaming* Sidang

Kepuasan responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,376**. 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 5.1.15 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kualitas Audio (Suara) Tayangan Live Streaming Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,64%
Puas	69,43%
Sangat Puas	22,93%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 7,64% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kualitas audio (suara) tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) dengan alasan kualitas suara pada saat *Live Streaming* terlalu kecil.

#### 5.1.2.2.6 U2.6: Unsur Kesesuaian Durasi Tayangan *Live Streaming* dengan Waktu Sidang

Kepuasan responden terhadap kesesuaian durasi tayangan *Live Streaming* di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) dengan waktu sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,443**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.16 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kesesuaian Durasi Tayangan Live Streaming dengan Waktu Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	71,97%
Sangat Puas	28,03%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ada responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kesesuaian durasi tayangan *Live Streaming* sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id).



#### 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](http://www.mkri.id) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1.17 Persentase Responden  
 Terhadap Penggunaan Fasilitas *Live Streaming*

Kategori	Persentase
Menggunakan Fasilitas	73,30%
Tidak Menggunakan Fasilitas	26,70%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 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, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan *Live Streaming*.

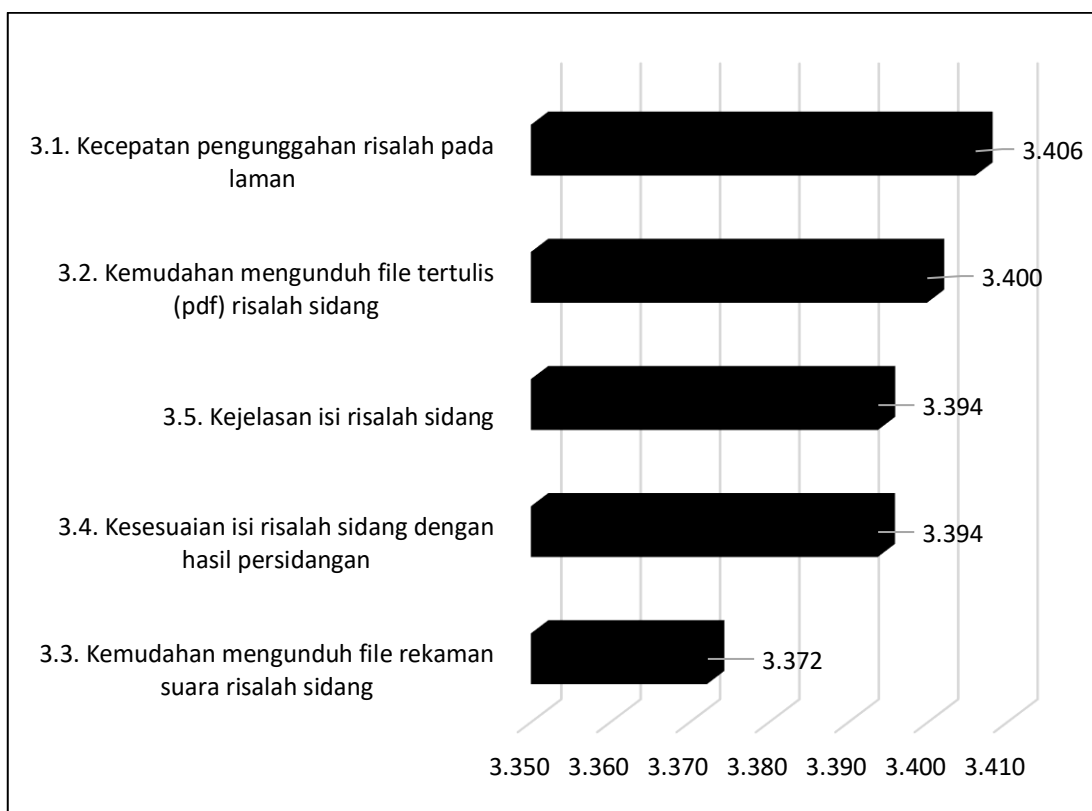
Tabel 5.1.18 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan *Live Streaming*

No.	Saran	Persentase
1.	Kapasitas <i>server</i> lebih diperbesar supaya saat melihat tayangan <i>Live Streaming</i> kualitas video lebih bagus dan lancar	7,69%
2.	Tayangan sidang setelah <i>Live Streaming</i> untuk diunggah kembali ke <i>youtube</i> MK supaya masyarakat yang tidak mengikuti <i>Live Streaming</i> masih bisa mengetahui jalannya sidang secara keseluruhan	0,96%
3.	Memberi sekat atau batas pada ruang panel supaya terlihat lebih kondusif	0,96%
<b>TOTAL</b>		<b>9,62%</b>



### 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](http://www.mkri.id)). Secara umum, Layanan Penelusuran Risalah sudah **baik** dengan nilai layanan **3,393**. 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 pada Laman

Kepuasan responden terhadap kecepatan pengunggahan risalah sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) (*page load time*) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,406**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan pengunggahan risalah beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.1.19 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kecepatan Pengunggahan Risalah pada Laman

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,27%
Puas	75,32%
Sangat Puas	23,42%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 1,47% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kecepatan pengunggahan risalah sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) (*page load time*), namun responden tidak memberikan alasan atas penilaian tersebut.

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

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengunduh *file* tertulis (pdf) risalah sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) dengan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,400**. 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 5.1.20 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Mengunduh File Tertulis (pdf) Risalah Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,43%
Puas	70,25%
Sangat Puas	25,32%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



Tabel 5.1.21 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas  
 Terhadap Kemudahan Mengunduh File Tertulis (pdf) Risalah Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Kesulitan mencari hasil sidang yang dibutuhkan karena banyak dokumen	2,95%
2.	Kurang mudah mencari <i>keyword</i> hasil risalah	1,48%
	<b>TOTAL</b>	<b>4,43%</b>

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

Kepuasan responden terhadap kemudahan mengunduh *file* rekaman suara risalah sidang di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) dengan acara sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,372**. 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 5.1.22 Persentase Persepsi Responden  
 Terhadap Kemudahan Mengunduh File Rekaman Suara Risalah Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,43%
Puas	75,95%
Sangat Puas	19,62%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 5.1.23 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas  
 Terhadap Kemudahan Mengunduh File Rekaman Suara Risalah Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Belum pernah mengunduh risalah di <i>website</i>	2,95%
2.	Kurang cepat dalam mengunduh risalah dan suara karena ukuran <i>file</i> terlalu besar	1,48%
	<b>TOTAL</b>	<b>4,43%</b>



#### 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](http://www.mkri.id)) dengan hasil persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,394**. 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 5.1.24 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kesesuaian Isi Risalah dengan Hasil Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,90%
Puas	76,58%
Sangat Puas	21,52%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 1,90% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kesesuaian isi risalah dengan hasil persidangan namun responden tersebut tidak memberikan alasan atas penilaiannya.

#### 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](http://www.mkri.id)) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,394**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan isi risalah sidang.

Tabel 5.1.25 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kejelasan Isi Risalah Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,18%
Puas	73,89%
Sangat Puas	22,93%



Kategori	Persentase
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Pada Tabel 5.1.25 di atas memperlihatkan bahwa responden yang menjawab kurang puas terhadap kejelasan isi risalah sidang sebesar 3,18%. Namun responden tidak memberikan alasan ketidakpuasan atas kejelasan isi risalah sidang.

#### 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 5.1.26 Persentase Responden  
Terhadap Pengetahuan tentang Risalah Sidang

Kategori	Persentase
Mengetahui	78,57%
Tidak Mengetahui	21,43%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 5.1.27 Persentase Responden  
Terhadap Waktu Responden Untuk Memperoleh Risalah Sidang

Kategori	Persentase
Kurang Dari 1 Hari	28,02%
1-2 Hari	48,12%
3-7 Hari	0,00%
1-3 Minggu	0,00%
1-2 Bulan	2,44%
Lebih Dari 2 Bulan	0,00%



Kategori	Persentase
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>78,57%</b>

#### 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, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Penelusuran Risalah.

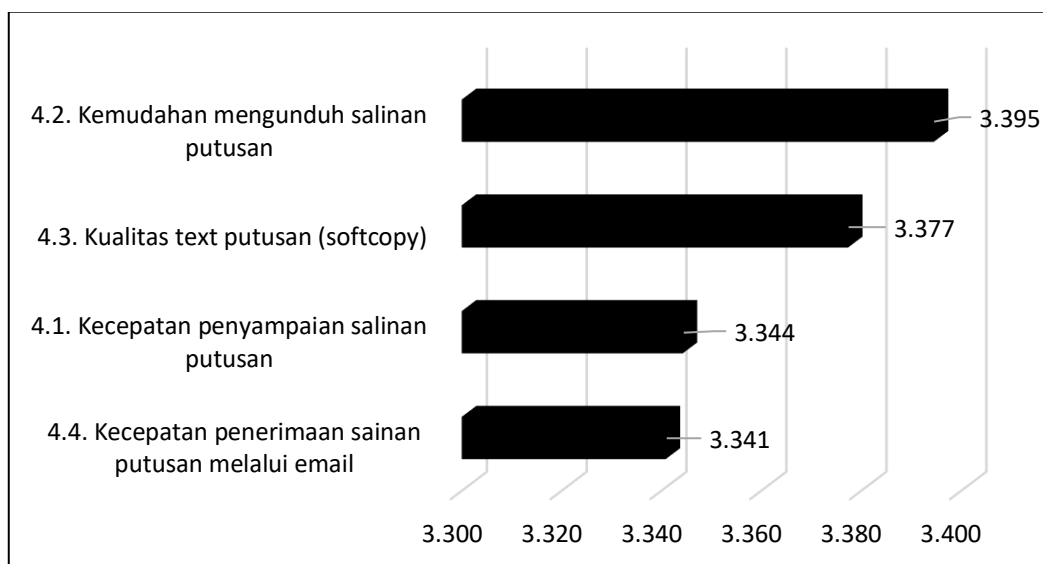
Tabel 5.1.28 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Penelusuran Risalah

No.	Saran	Persentase
1.	Sebaiknya setiap hasil risalah dikategorikan menurut jenis atau tanggal sidang untuk mempermudah pencarian	2,88%
2.	Data - data yang memiliki kapasitas besar lebih baik disimpan di halaman lain untuk mempercepat proses pengunduhan	2,88%
<b>TOTAL</b>		<b>5,77%</b>

#### 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](http://www.mkri.id)). Secara umum, Layanan Penelusuran Putusan sudah **baik** dengan nilai layanan **3,364**. 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](http://www.mkri.id)) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,344**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.1.29 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kecepatan Penyampaian Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,16%
Kurang Puas	1,44%
Puas	78,42%
Sangat Puas	17,99%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3,60% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kecepatan penyampaian salinan putusan dengan alasan informasi yang diberikan terlambat diberitahukan.



#### 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](http://www.mkri.id) dengan jadwal sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,395**. 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 5.1.30 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	79,86%
Sangat Puas	20,14%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan mengunduh salinan putusan.

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

Kepuasan responden terhadap kualitas *text* putusan (*softcopy*) di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) dengan acara sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,377**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kualitas *text* putusan (*softcopy*) beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.31 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kualitas *Text* Putusan (*Softcopy*)

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%



Kategori	Persentase
Kurang Puas	2,16%
Puas	79,14%
Sangat Puas	18,71%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 2,16% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kualitas *text* putusan (*softcopy*) di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id) dengan alasan terdapat kesalahan pada data – data hasil sidang yang diupload, perlu adanya pemeriksaan dan ketelitian pada hasil sidang.

#### 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 **3,341**. 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 5.1.32 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kecepatan Penerimaan Salinan Putusan Melalui *Email*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	2,16%
Kurang Puas	2,88%
Puas	76,26%
Sangat Puas	18,71%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 5,04% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kecepatan penerimaan salinan putusan melalui *email* dengan alasan pengunggahan hasil sidang terlambat.



#### 5.1.2.4.5 T4.1: Penerimaan Salinan Putusan

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

Tabel 5.1.33 Persentase Responden  
Terhadap Penerimaan Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Menerima	73,68%
Tidak Menerima	26,32%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.1.2.4.6 T4.2: Waktu untuk Memperoleh Salinan Putusan

Jumlah persentase waktu responden untuk memperoleh salinan putusan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1.34 Persentase Responden  
Terhadap Waktu Responden Untuk Memperoleh Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Kurang Dari 1 Hari	28,86%
1-2 Hari	35,61%
3-7 Hari	4,91%
1-3 Minggu	1,23%
1-2 Bulan	2,46%
Lebih Dari 2 Bulan	0,61%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>73,68%</b>

#### 5.1.2.4.7 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, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran,



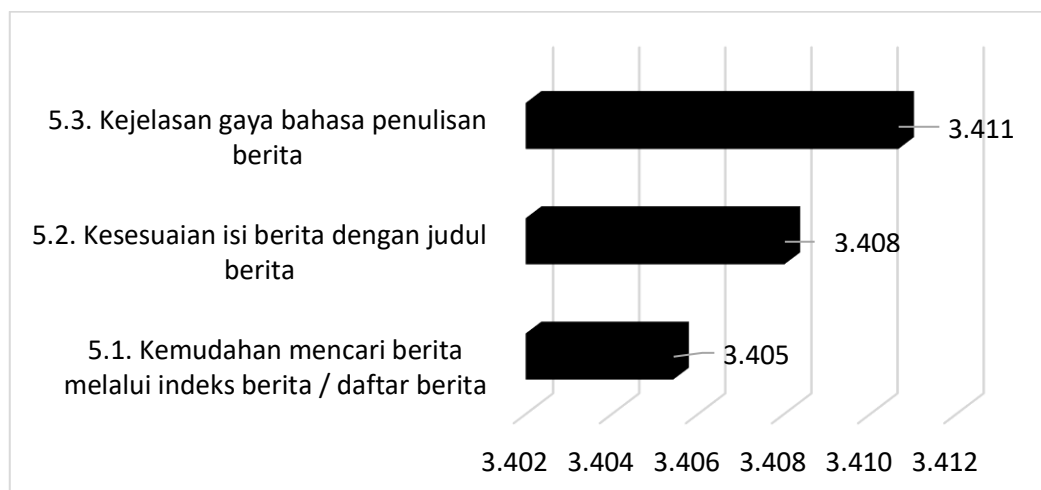
dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Penelusuran Putusan.

Tabel 5.1.35 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Penelusuran Putusan

No.	Saran	Persentase
1.	Pengunggahan hasil sidang supaya dipercepat supaya bisa terus <i>update</i> setiap saat	3,85%
2.	Sebaiknya sebelum mengunggah hasil sidang, mohon diperiksa dan diteliti kembali data-datanya supaya tidak terjadi kesalahan saat telah diunggah	2,88%
3.	Harus lebih terperinci lagi dalam mengkategorikan hasil sidang, seperti berdasarkan tahun atau jenis sidang, untuk mempermudah pencarian	0,96%
<b>TOTAL</b>		<b>7,69%</b>

#### 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](http://www.mkri.id)). Secara umum, Layanan Berita sudah sangat baik dengan nilai layanan **3,408**. 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](http://www.mkri.id)) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,405**. 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 5.1.36 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Mencari Berita Melalui Indeks/Daftar Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,61%
Puas	73,12%
Sangat Puas	25,27%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 1,61% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan mencari berita melalui indeks/daftar berita di *website* MK ([www.mkri.id](http://www.mkri.id)) dengan alasan ketidakterediaan fitur *keyword* yang memudahkan masyarakat dalam mencari berita.

#### 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](http://www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,408**. 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 5.1.37 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kesesuaian Isi Berita Dengan Judul Berita

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



Kategori	Persentase
Puas	75,81%
Sangat Puas	24,19%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kesesuaian isi berita dengan judul berita di *website* MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id).

#### 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](http://www.mkri.id) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,411**. 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 5.1.38 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kejelasan Gaya Bahasa Penulisan Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,61%
Puas	72,04%
Sangat Puas	26,34%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Pada Tabel 5.1.38 dapat diketahui bahwa 1,61% responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kejelasan gaya bahasa penulisan berita di *website* MK ([www.mkri.id](http://www.mkri.id)) dengan alasan gaya bahasa penulisan kurang mudah dipahami oleh semua kalangan, perlu adanya penyesuaian dengan penggunaan bahasa penulisan.



#### 5.1.2.5.4 T5.1: Pengalaman Membaca Berita di Website MK

Jumlah presentase responden terhadap pengalaman membaca berita di *website* Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1.39 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Pengalaman Membaca Berita di Website MK

Kategori	Persentase
Pernah Membaca	85,83%
Tidak Pernah Membaca	14,17%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.1.2.5.5 T5.2: Pencarian Jenis Berita

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

Tabel 5.1.40 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pencarian Jenis Berita

Kategori	Persentase
Berita Sidang	78,22%
Berita Non Sidang	7,60%
<b>TOTAL</b>	<b>85,83%</b>

#### 5.1.2.5.6 T5.3: Kemudahan Mengakses/Mengunduh File Video

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

Tabel 5.1.41 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kemudahan Mengakses/Mengunduh File Video

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





Kategori	Persentase
Puas	73,86%
Sangat Puas	26,14%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.1.2.5.7 Opini Responden

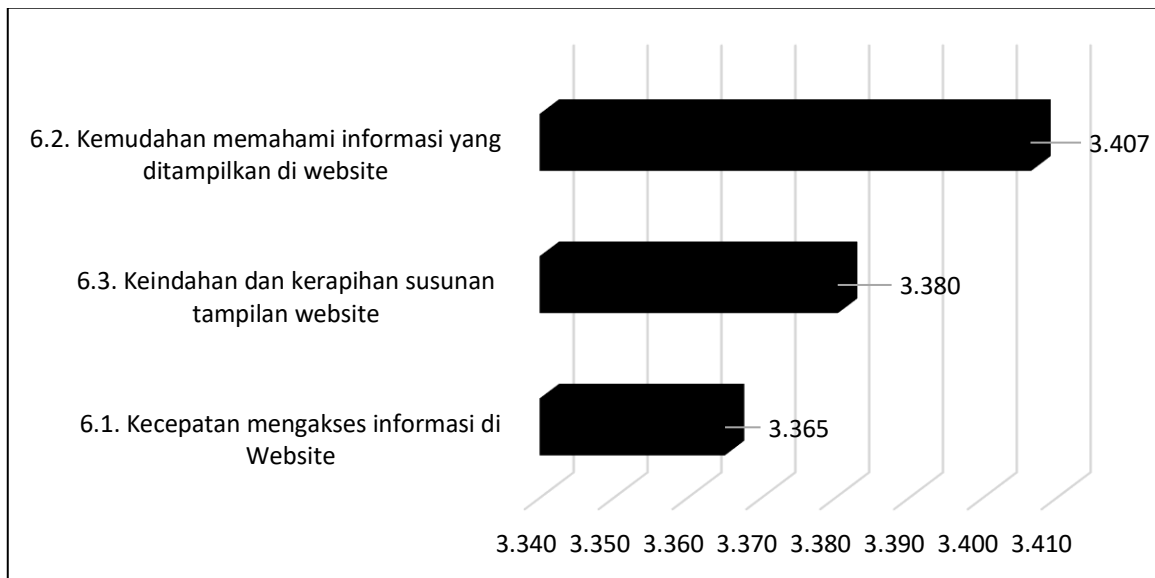
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden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

Tabel 5.1.42 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Berita

No.	Saran	Persentase
1.	Supaya <i>update</i> berita atau informasi sesuai dengan perkembangan terkini dan <i>breaking news</i>	6,73%
2.	Mohon untuk membuat fitur yang memudahkan masyarakat mencari berita dengan menggunakan <i>keyword</i>	1,92%
3.	Konten berita yang disajikan supaya lebih obyektif dan kritis	1,92%
4.	Penulisan gaya bahasa lebih diupdate sesuai dengan bahasa anak muda supaya lebih mudah dipahami bagi semua kalangan	0,96%
<b>TOTAL</b>		<b>11,54%</b>

#### 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](http://www.mkri.id)). Secara umum, layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara sudah **baik** dengan nilai layanan **3,384**. 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](http://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 **3,365**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan mengakses informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.1.43 Nilai Indeks Persepsi Responden  
 Terhadap Kecepatan Mengakses Informasi

Kategori	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
Putusan	3,360	Baik
Jadwal Sidang	3,379	Baik
<i>Live Streaming</i>	3,366	Baik
Berita	3,372	Baik
Risalah	3,360	Baik
Anotasi Putusan	3,369	Baik
Ikhtisar Putusan	3,349	Baik
<b>Rata-rata</b>	<b>3,365</b>	<b>Baik</b>



Dari tabel diatas terdapat 10,58% responden yang memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kecepatan mengakses informasi (*page load time*) di *website* MK ([www.mkri.id](http://www.mkri.id)) dengan alasan akses *website* MK sangat lama karena banyak yang membuka seperti contohnya saat sidang pemilihan Presiden.

#### 5.1.2.5.8 U6.2: Unsur Kemudahan Memahami Informasi yang Ditampilkan

Kepuasan responden terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di *website* di *website* MK ([www.mkri.id](http://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 **3,407**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan.

Tabel 5.1.44 Nilai Indeks Persepsi Responden  
Terhadap Kemudahan Memahami Informasi yang Ditampilkan

Kategori	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
Putusan	3,408	Baik
Jadwal Sidang	3,417	Baik
<i>Live Streaming</i>	3,406	Baik
Berita	3,406	Baik
Risalah	3,393	Baik
Anotasi Putusan	3,408	Baik
Ikhtisar Putusan	3,408	Baik
<b>Rata-rata</b>	<b>3,407</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel diatas terdapat 4,81% responden yang memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di *website* di *website* MK ([www.mkri.id](http://www.mkri.id)) dengan alasan banyak menu tampilan pada *website* MK sehingga kurang mudah dalam pencarian informasi.



#### 5.1.2.5.9 U6.3: Unsur Keindahan dan Kerapihan Susunan Tampilan

Kepuasan responden terhadap keindahan dan kerapihan susunan tampilan di *website* di *website* MK ([www.mkri.id](http://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 **3,380**. 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 5.1.45 Nilai Indeks Persepsi Responden  
Terhadap Keindahan dan Kerapihan Susunan Tampilan

Kategori	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
Putusan	3,384	Baik
Jadwal Sidang	3,384	Baik
<i>Live Streaming</i>	3,380	Baik
Berita	3,381	Baik
Risalah	3,366	Baik
Anotasi Putusan	3,385	Baik
Ikhtisar Putusan	3,381	Baik
<b>Rata-rata</b>	<b>3,380</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel diatas terdapat 4,81% responden yang memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap keindahan dan kerapihan susunan tampilan di *website* di *website* MK ([www.mkri.id](http://www.mkri.id)) dengan alasan tampilan *website* MK kurang rapi dan teratur, banyak menu yang harus dipilih untuk mencari informasi atau hasil sidang yang dibutuhkan.

#### 5.1.2.5.10 Opini Responden

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

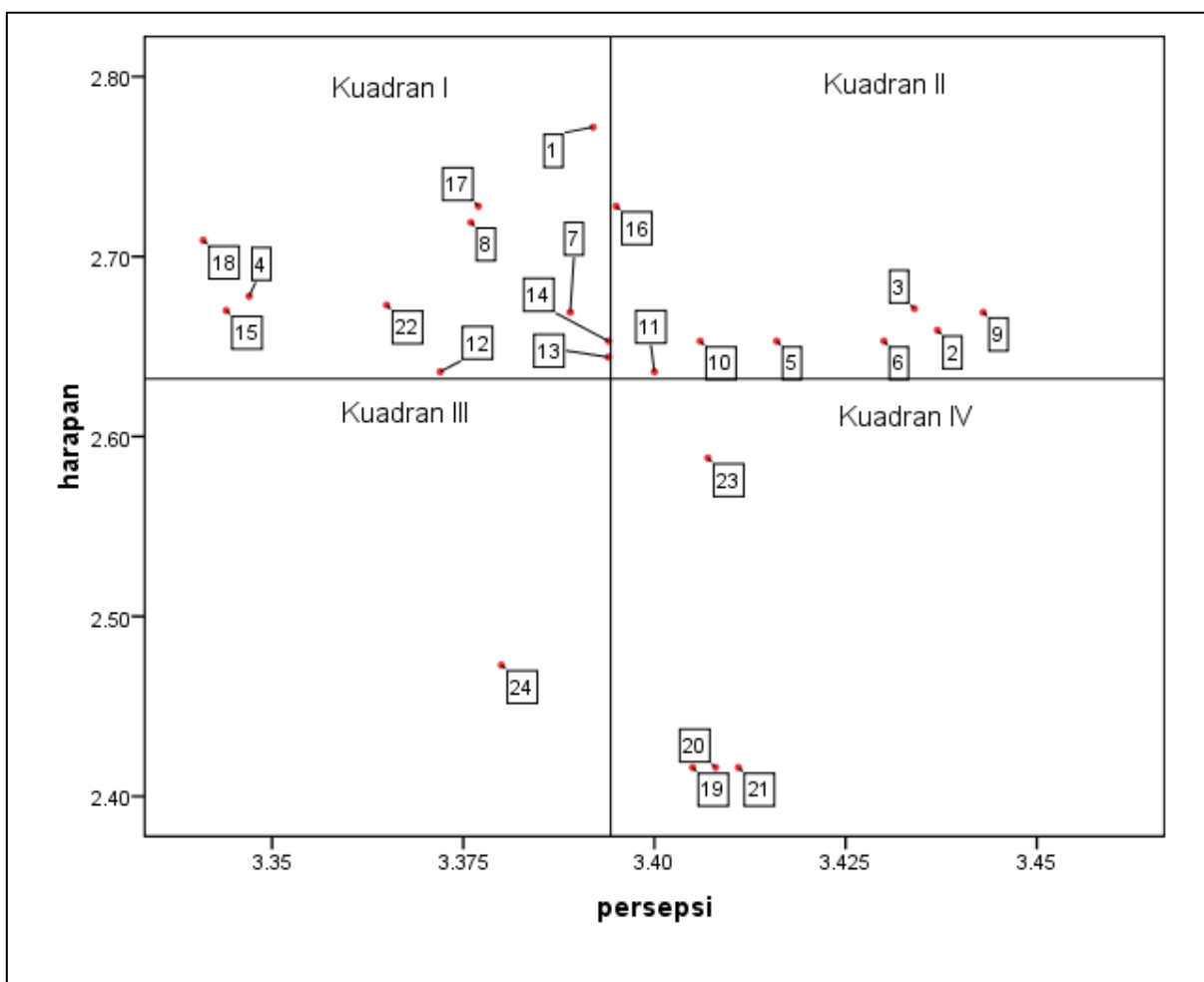


Tabel 5.1.46 Persentase Opini Responden  
Terhadap Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

No.	Saran	Persentase
1.	Lebih mempermudah tampilan <i>website</i> supaya mudah dipahami dan digunakan.	5,77%
2.	Supaya mempercepat akses <i>website</i> dengan memperbesar kualitas <i>server (bandwith)</i> .	3,85%
3.	Mempermudah akses untuk mengunduh dokumen daftar bukti lawan, permohonan atau jawaban-jawaban bawaslu saat sidang.	1,92%
4.	Petugas perlu menambahkan animasi pada <i>website</i> supaya terlihat menarik.	0,96%
<b>TOTAL</b>		<b>12,50%</b>

### 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 5.1.47 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	<b>U1:</b> 1.1. Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di <i>website</i> <b>U4:</b> 2.1. Kemudahan mengakses tayangan <i>Live Streaming</i> <b>U7:</b> 2.4. Kualitas visual grafik (gambar) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang <b>U8:</b> 2.5. Kualitas audio (suara) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang <b>U12:</b> 3.3. Kemudahan mengunduh <i>file</i> rekaman suara risalah sidang <b>U13:</b> 3.4. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan <b>U14:</b> 3.5. Kejelasan isi risalah sidang <b>U15:</b> 4.1. Kecepatan penyampaian salinan putusan <b>U17:</b> 4.3. Kualitas <i>text</i> putusan ( <i>softcopy</i> )



Kuadran	Variabel
	<b>U18:</b> 4.4. Kecepatan penerimaan salinan putusan melalui <i>email</i> <b>U22:</b> 6.1. Kecepatan mengakses informasi di <i>website</i>
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<b>U2:</b> 1.2. Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di <i>website</i> <b>U3:</b> 1.3. Kesesuaian informasi rincian jadwal sidang di <i>website</i> <b>U5:</b> 2.2. Kesesuaian waktu tayang <i>Live Streaming</i> dengan jadwal sidang <b>U6:</b> 2.3. Kesesuaian isi <i>Live Streaming</i> dengan acara sidang <b>U9:</b> 2.6. Kesesuaian durasi tayangan <i>Live Streaming</i> dengan waktu sidang <b>U10:</b> 3.1. Kecepatan pengunggahan risalah pada laman <b>U11:</b> 3.2. Kemudahan mengunduh <i>file</i> tertulis (pdf) risalah sidang <b>U16:</b> 4.2. Kemudahan mengunduh salinan putusan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<b>U24:</b> 6.3. Keindahan dan kerapihan susunan tampilan <i>website</i>
Kuadran IV (Berlebihan)	<b>U19:</b> 5.1. Kemudahan mencari berita melalui indeks berita / daftar berita <b>U20:</b> 5.2. Kesesuaian isi berita dengan judul berita <b>U21:</b> 5.3. Kejelasan gaya bahasa penulisan berita <b>U23:</b> 6.2. Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di <i>website</i>

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



Tabel 5.1.48 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
<b>U1:</b> 1.1. Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di <i>website</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengumuman jadwal sidang terlambat, karena baru diberitahukan 2 hari sebelumnya</li> <li>2. Agenda konklusi tidak terdapat jadwal dan tidak diinformasikan kepada pemohon</li> <li>3. Jadwal sidang panel 2 dan 3 mengalami keterlambatan</li> </ol>
<b>U17:</b> 4.3. Kualitas <i>text</i> putusan ( <i>softcopy</i> )	Periksa dan teliti kembali data-data hasil sidang yang akan diunggah supaya tidak terjadi kesalahan saat selesai diunggah
<b>U8:</b> 2.5. Kualitas <i>audio</i> (suara) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang	Kualitas suara pada saat <i>Live Streaming</i> terlalu kecil
<b>U18:</b> 4.4. Kecepatan penerimaan salinan putusan melalui <i>email</i>	Pengunggahan hasil sidang supaya dipercepat supaya bisa terus <i>update</i> setiap saat
<b>U4:</b> 2.1. Kemudahan mengakses tayangan <i>Live Streaming</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses tayangan <i>Live Streaming</i></li> <li>2. Kapasitas <i>server (bandwith)</i> lebih diperbesar supaya saat melihat tayangan <i>Live Streaming</i> kualitas video lebih bagus dan lancar</li> <li>3. Tayangan sidang setelah <i>Live Streaming</i> untuk diunggah kembali ke <i>youtube</i> MK supaya masyarakat yang tidak mengikuti <i>Live Streaming</i> masih bisa mengetahui jalannya sidang secara keseluruhan</li> </ol>
<b>U15:</b> 4.1. Kecepatan penyampaian salinan putusan	Informasi yang diberikan terlambat diberitahukan
<b>U22:</b> 6.1. Kecepatan mengakses informasi di <i>website</i>	
<b>U7:</b> 2.4. Kualitas visual grafik (gambar) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang	Kualitas gambar pada saat <i>Live Streaming</i> tidak jelas, lebih jelas saat menggunakan <i>youtube</i>
<b>U14:</b> 3.5. Kejelasan isi risalah sidang	-
<b>U13:</b> 3.4. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan	-





Unsur	Faktor Penyebab
<b>U12:</b> 3.3. Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang	Kurang cepat dalam mengunduh file risalah dan suara karena ukuran <i>file</i> terlalu besar.

#### 5.1.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara, periode Tahun 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.1.49 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,394
2.	Nilai IKM konversi	84,857
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	2.6. Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang 2.3. Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang 2.2. Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang
5.	Unsur Terendah	4.1. Kecepatan penyampaian salinan putusan 2.1. Kemudahan mengakses tayangan <i>Live Streaming</i> 6.1. Kecepatan mengakses informasi di <i>website</i>
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	<b>U1:</b> 1.1. Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di <i>website</i> <b>U17:</b> 4.3. Kualitas <i>text</i> putusan ( <i>softcopy</i> ) <b>U8:</b> 2.5. Kualitas <i>audio</i> (suara) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang <b>U18:</b> 4.4. Kecepatan penerimaan salinan putusan melalui <i>email</i> <b>U4:</b> 2.1. Kemudahan mengakses tayangan <i>Live Streaming</i> <b>U15:</b> 4.1. Kecepatan penyampaian salinan putusan <b>U22:</b> 6.1. Kecepatan mengakses informasi di <i>website</i>



No.	Kesimpulan	Keterangan
		<p><b>U7:</b> 2.4. Kualitas visual grafik (gambar) tayangan <i>Live Streaming</i> sidang</p> <p><b>U14:</b> 3.5. Kejelasan isi risalah sidang</p> <p><b>U13:</b> 3.4. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan</p> <p><b>U12:</b> 3.3. Kemudahan mengunduh <i>file</i> rekaman suara risalah sidang</p>



## 5.2 Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2019 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	89,57%
Umur	36 – 45 tahun	38,26%
Pendidikan Terakhir	Strata 1	54,35%
Kedudukan dalam Berperkara	Pemohon	54,35%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Badan Hukum	77,19%
Jenis Perkara	Pemilihan Umum Legislatif	71,30%
Jumlah Berperkara	1 Kali	24,78%
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung Mahkamah Konstitusi	85,65%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	3-6 bulan	69,13%



### 5.2.2 Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

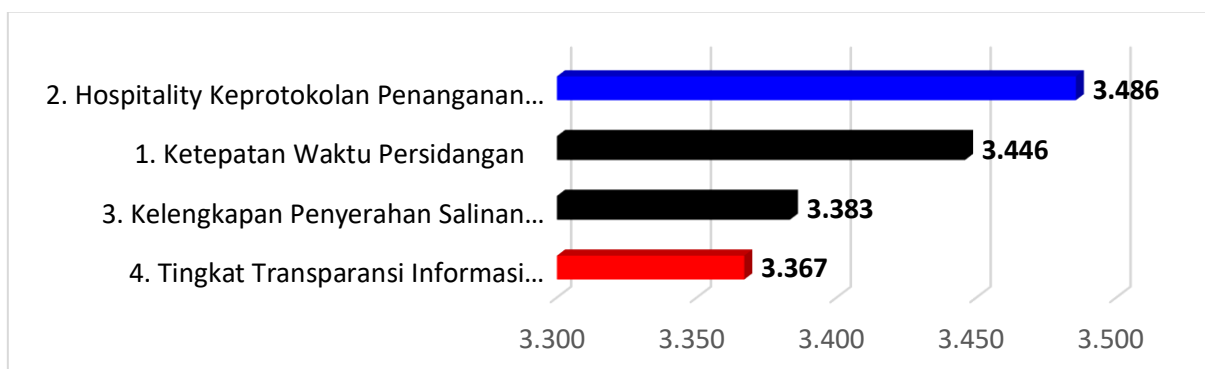
Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi Tahun 2019 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,420** atau konversi IKM sebesar **85,511**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval 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 empat jenis layanan yakni 1. Layanan Ketepatan Waktu Persidangan, 2. *Hospitality* Keprotokolan Penanganan Perkara, 3. Layanan Kelengkapan Penyerahan Salinan Permohonan dan 4. Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada keempat jenis Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi.



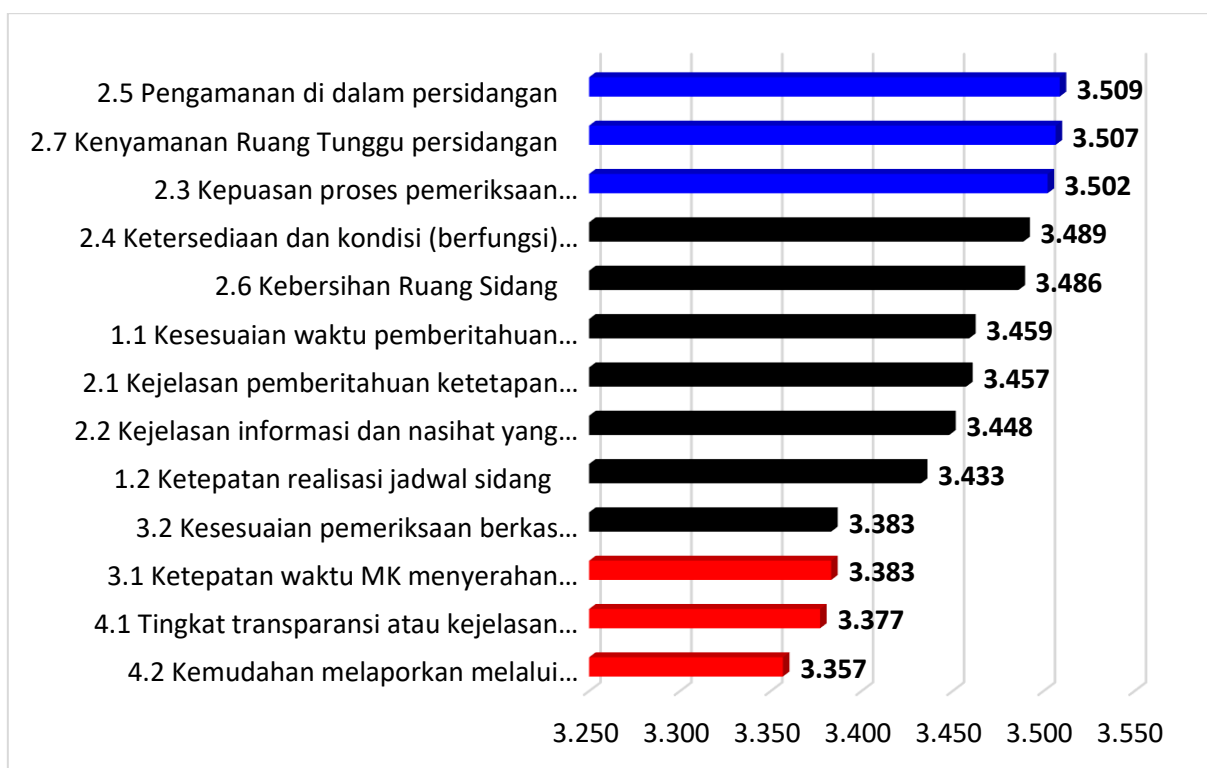
Gambar 5.2.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Tabel 5.2.3 Nilai Pelayanan Unsur Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
<b>I.</b>	<b>Layanan Ketepatan Waktu Persidangan</b>		
1	1.1 Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang	3,459	Baik
2	1.2 Ketepatan realisasi jadwal sidang	3,433	Baik
	Nilai Indeks	<b>3,446</b>	<b>Baik</b>
	Nilai Konversi Indeks	<b>86,147</b>	<b>Baik</b>
<b>II.</b>	<b>Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara</b>		
3	2.1 Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	3,457	Baik
4	2.2 Kejelasan informasi dan nasihat dalam proses pemeriksaan pendahuluan	3,448	Baik
5	2.3 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3,502	Baik
6	2.4 Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan	3,489	Baik
7	2.5 Pengamanan di dalam persidangan	3,509	Baik
8	2.6 Kebersihan Ruang Sidang	3,486	Baik
9	2.7 Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan	3,507	Baik
	Nilai Indeks	<b>3,486</b>	<b>Baik</b>
	Nilai Konversi Indeks	<b>87,138</b>	<b>Baik</b>



III.	Layanan Penyerahan Salinan Permohonan		
10	3.1 Ketepatan waktu menyerahkan Salinan Permohonan	3,383	Baik
11	3.2 Kesesuaian berkas permohonan yang diserahkan dengan berkas permohonan yang diperiksa	3,383	Baik
	Nilai Indeks	3,383	Baik
	Nilai Konversi Indeks	84,582	Baik
IV.	Layanan Transparansi Informasi Penanganan Perkara		
12	4.1 Tingkat transparansi atau kejelasan informasi	3,377	Baik
13	4.2 Kemudahan melaporkan melalui <i>whistleblowing system</i>	3,357	Baik
	Nilai Indeks	3,367	Baik
	Nilai Konversi Indeks	84,174	Baik
	<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>	<b>3,420</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata Nilai Konversi Indeks</b>	<b>85,511</b>	<b>Baik</b>



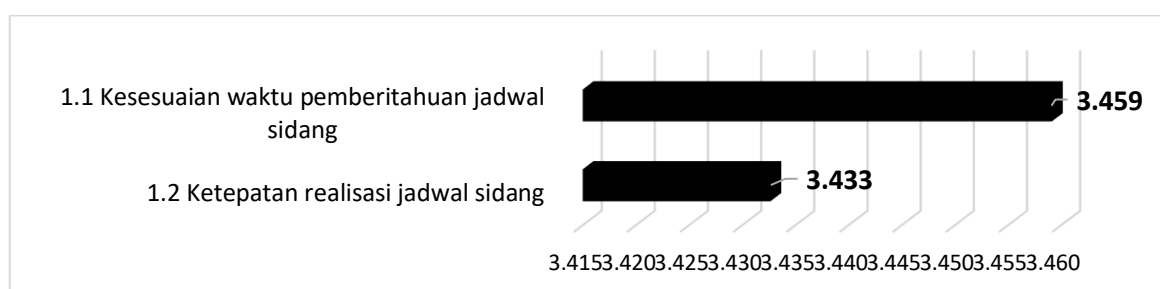
Gambar 5.2.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi



Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 4 (empat) aspek layanan dapat 13 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni U2.5 pengamanan di dalam persidangan serta unsur nilai terendah yakni U4.2 kemudahan melaporkan melalui *whistleblowing system*. 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 **3,446**.



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 **3,459**. 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	0,00%
Kurang Puas	3,13%
Puas	59,38%
Sangat Puas	37,50%



Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 3,13% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang. Alasan responden tersebut yakni karena terdapat perbedaan info di website dan panggilan sidang.

#### 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 **3,433**. 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 5.2.5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,60%
Puas	68,09%
Sangat Puas	30,32%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 1,60% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Ketepatan Realisasi Jadwal Sidang. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

#### 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 5.2.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Penerimaan Akta Registrasi Perkara Konstitusi

Kategori	Persentase
Belum	21,28%





Kategori	Persentase
Sudah	78,72%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 5.2.7 Persentase Responden Terhadap Waktu Pemberitahuan Kepastian Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
< 1 Hari	21,28%
1-2 Hari	44,68%
3-7 Hari	6,38%
1-3 Minggu	4,26%
1-2 Bulan	0,00%
>2 Bulan	0,00%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>65,96%</b>

#### 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 5.2.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Waktu Sidang

Kategori	Persentase
Tidak, Ada perubahan jadwal sidang	12,90%
Ya	87,10%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



#### 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 5.2.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Penerimaan Informasi Kepastian Perubahan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Ya	7,74%
Tidak	5,16%
<b>TOTAL</b>	<b>12,90%</b>

#### 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 5.2.10 Persentase Responden Terhadap  
Waktu Menunggu Perubahan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
1-2 Jam	2,58%
Kurang dari 1 hari	0,00%
1 Hari	5,16%
2-3 Hari	5,16%
4-7 Hari	0,00%
Lebih dari 7 Hari	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>12,90%</b>

#### 5.2.2.1.8 Opini Responden Terhadap Ketepatan Waktu Persidangan

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

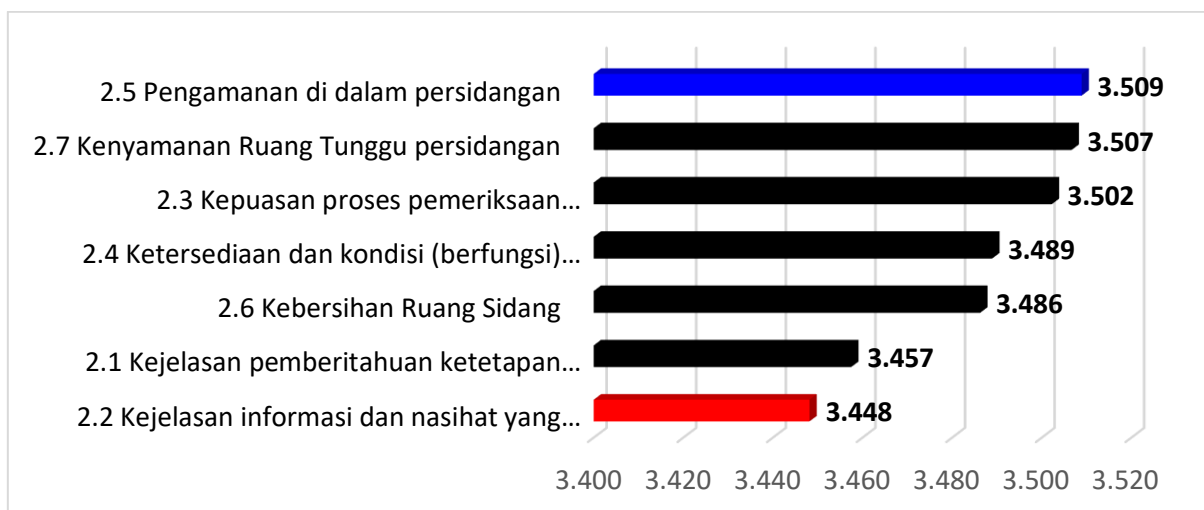


Tabel 5.2.11 Persentase Opini Responden Terhadap Ketepatan Waktu Persidangan

No	Saran	Persentase
1.	Kapan perkara dan berapa lama diputuskan perlu diberikan informasi yang lebih diperjelas	0,43%
2.	Daftar sidang di website dengan panggilan sidang agar tetap sinkron, karena pemohon dan kuasa hukum dapat menyiapkan sesuai evaluasi permohonan	0,43%
<b>TOTAL</b>		<b>0,87%</b>

### 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 **3,486**.



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 **3,457**. 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 5.2.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,47%
Kurang Puas	1,90%
Puas	60,19%
Sangat Puas	37,44%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.2.13 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas  
 Terhadap Kejelasan Pemberitahuan Ketetapan Jadwal Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Pemahaman Hakim terhadap teknis pemilu masih kurang dan perlu ditingkatkan	1,18%
2.	Hakim tidak mau mendengar keterangan kuasa hukum	1,18%
3.	Informasi jadwal terkadang dadakan	1,18%
<b>TOTAL</b>		3,55%

#### 5.2.2.2 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 **3,448**. 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 5.2.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap  
 Kejelasan Informasi dan Nasihat Pada Proses Pemeriksaan Pendahuluan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,95%
Kurang Puas	2,13%
Puas	67,55%
Sangat Puas	41,49%
TOTAL	100,00%



Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3,08% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat Pada Proses Pemeriksaan Pendahuluan. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

#### 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 **3,502**. 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 5.2.15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	63,30%
Sangat Puas	48,94%
TOTAL	100,00%

#### 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 **3,489**. 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 5.2.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan dan Kondisi (Berfungsi) Fasilitas Sarana Prasarana Layanan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,47%
Puas	58,29%
Sangat Puas	41,23%



Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 0,47% memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap Ketersediaan dan Kondisi (Berfungsi) Fasilitas Sarana Prasarana Layanan Persidangan. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

#### 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 **3,509**. 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 5.2.17 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengamanan di Dalam Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,47%
Puas	54,03%
Sangat Puas	45,50%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 0,47% responden yang menyatakan kurang puas terhadap pengamanan di dalam persidangan. Alasan responden tersebut yakni karena terkadang alat bukti/berkas ada yang hilang.

#### 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 **3,486**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kebersihan ruang sidang.



Tabel 5.2.18 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Ruang Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,47%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,82%
Sangat Puas	41,71%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 0,47% responden yang menyatakan tidak puas terhadap kebersihan ruang sidang. Alasan responden tersebut yakni banyak bungkus permen di kolong meja dan kursi di panel 3.

#### 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 **3,507**. 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 5.2.19 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	55,45%
Sangat Puas	44,55%
TOTAL	100,00%

#### 5.2.2.2.8 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 5.2.5 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Fasilitas Sarana Yang Perlu Ditambahkan Atau Diperbaiki

Kategori	Persentase
Tidak Perlu	50,00%
Perlu	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

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

Tabel 5.2.6 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Fasilitas Sarana yang Perlu Ditambahkan/Diperbaiki

No	Fasilitas/Sarana	Persentase
1.	Memperbesar ruangan	18,18%
2.	Makanan dan minuman	11,36%
3.	Komputer	6,82%
4.	Meja dan kursi	6,82%
5.	Microphone	2,27%
6.	Monitor	2,27%
7.	Smoking area	2,27%
<b>TOTAL</b>		<b>50,00%</b>

#### 5.2.2.2.9 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 5.2.7 Persentase Responden yang Menggunakan *Video Conference*

Kategori	Persentase
Tidak	84,88%
Ya	15,12%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>





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

Tabel 5.2.8 Persentase Persentase *Video Conference* Responden

Nomor	Kategori	Persentase
1	Universitas	7,56%
2	Aceh	1,51%
3	Manokwari	1,51%
4	Panel II	1,51%
5	Mahkamah Konstitusi	1,51%
6	Webpage dan kirim surat ke kepaniteraan	1,51%
	<b>TOTAL</b>	<b>15,12%</b>

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 5.2.9 Persentase Persepsi Responden

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

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	6,98%
Sangat Puas	8,14%
<b>TOTAL</b>	<b>15,12%</b>

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 5.2.105 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kualitas Visual Grafik (Gambar) Tayangan *Video Conference* Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	6,98%
Sangat Puas	8,14%
<b>TOTAL</b>	<b>15,12%</b>

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 5.2.26 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kesesuaian Durasi Tayangan *Video Conference* Sidang Dengan Waktu Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	6,98%
Sangat Puas	8,14%
<b>TOTAL</b>	<b>15,12%</b>

#### 5.2.2.2.10 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.

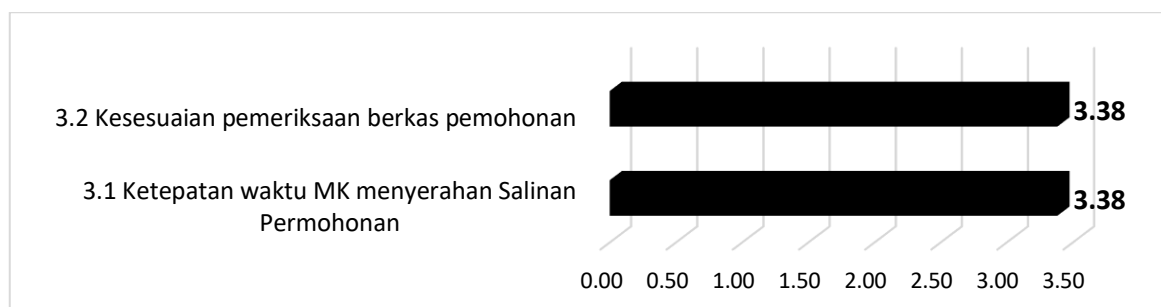


Tabel 5.2.27 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Persidangan

No	Saran	Persentase
1.	Menyediakan kue/cemilan di ruang tunggu	0,43%
2.	Ditambahkan kursi atau ruang tambahan untuk para undangan	0,43%
3.	Mohon ditambahkan waktu perbaikan permohonan dan kesempatan sidang pada pihak yang menyampaikan permohonan/dalil	0,43%
4.	Perlu pengecekan kesesuaian tiket sidang dengan identitas karena kuasa hukum tidak dapat masuk (tiket digunakan orang lain).	0,43%
5.	Mohon untuk nomor perkara, pokok perkara dan nama agar lebih disesuaikan dengan info di tiket	0,43%
6.	Diberikan tambahan waktu untuk penyampaian permohonan. Pernyataan Hakim dan Panitera mohon agar diperjelas	0,43%
7.	Penambahan tiket kuasa hukum jika kasus dapil lebih dari satu, karena lebih fleksibel	0,43%
<b>TOTAL</b>		<b>2,17%</b>

### 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 **3,383**.



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 **3,383**. 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 5.2.28 Persentase Persepsi Responden Terhadap  
Ketepatan Waktu Mahkamah Konstitusi Menyerahkan Salinan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	81,82%
Sangat Puas	18,18%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 **3,383**. 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 5.2.29 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Berkas Pemohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	81,82%
Sangat Puas	18,18%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

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

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



Tabel 5.2.30 Persentase Responden yang Mengetahui Penyerahan Salinan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Mengetahui	0,00%
Ya, Mengetahui	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

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 5.2.31 Persentase Responden Terhadap Waktu Penyerahan Salinan Permohonan

Kategori	Persentase
Kurang dari 1 Hari	80,00%
1 - 2 hari	20,00%
3 - 7 hari	0,00%
1 - 3 minggu	0,00%
1 - 2 bulan	0,00%
Lebih dari 2 Bulan	0,00%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 5.2.32 Persentase Responden Tentang Penerimaan Daftar Pemeriksaan Kelengkapan Permohonan Pemohon

Kategori	Persentase
Belum	0,00%
Ya	100,00%



Kategori	Persentase
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.2.2.3.5 Opini Responden Terhadap Layanan Penyerahan Salinan Permohonan

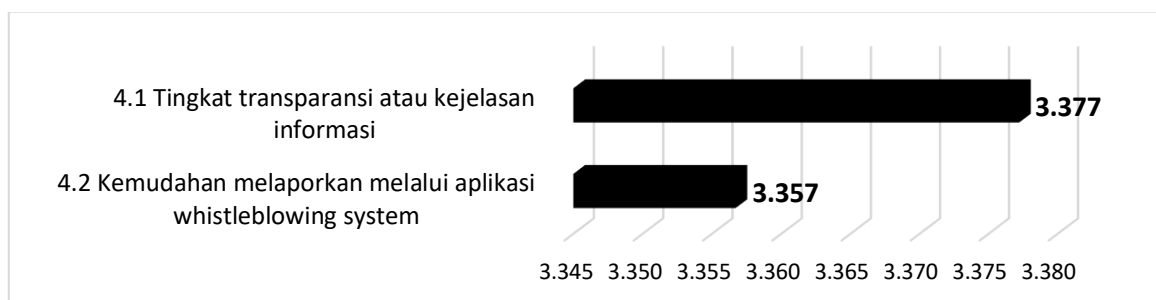
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveior menampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden 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 5.2.33 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Penyerahan Salinan Permohonan

No	Saran	Persentase
1.	Harapannya setelah sidang penyerahannya tidak lama	1,16%
2.	Putusan langsung dapat diupload setelah dibacakan, jadi tidak menunggu salinan putusan	1,16%
3.	Harus ada ketegasan permohonan yang dismissal sehingga sidang akhir tanpa sidang agenda pembuktian perlu kesempatan pemohon untuk menjelaskan melalui keterangan saksi	1,16%
4.	Memperjelas lokasi pengambilan risalah sidang karena beda informasi dari hakim dan petugas	1,16%
5.	Supaya lebih cepat menyampaikan putusannya	1,16%
<b>TOTAL</b>		<b>3,49%</b>

#### 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 **3,367**.



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://simpel.mkri.id/>
3. *Whistleblowing System* pada laman <https://wbs.mkri.id/>

Kepuasan responden terhadap transparansi atau kejelasan informasi pada tiga saluran informasi tersebut mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,377**. 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 5.2.34 Persentase Persepsi Responden Terhadap Transparansi atau Kejelasan Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	75,43%
Sangat Puas	24,57%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 **3,357**. 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 5.2.35 Persentase Persepsi Responden  
 Terhadap Kemudahan Melaporkan pada *Whistleblowing System*

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	87,50%
Sangat Puas	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 5.2.36 Persentase Pengetahuan Responden Terhadap Saluran Informasi Penanganan Perkara

Saluran Informasi	Persentase
Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK pada laman <a href="https://mkri.id/">https://mkri.id/</a>	65,00%
SIMPEL (Sistem Informasi Permohonan Elektronik) pada laman <a href="https://simpl.mkri.id/">https://simpl.mkri.id/</a>	35,00%
<i>Whistleblowing System</i> pada laman <a href="https://wbs.mkri.id/">https://wbs.mkri.id/</a>	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 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 5.2.37 Persentase Responden Pelaporan pada *Whistleblowing System*

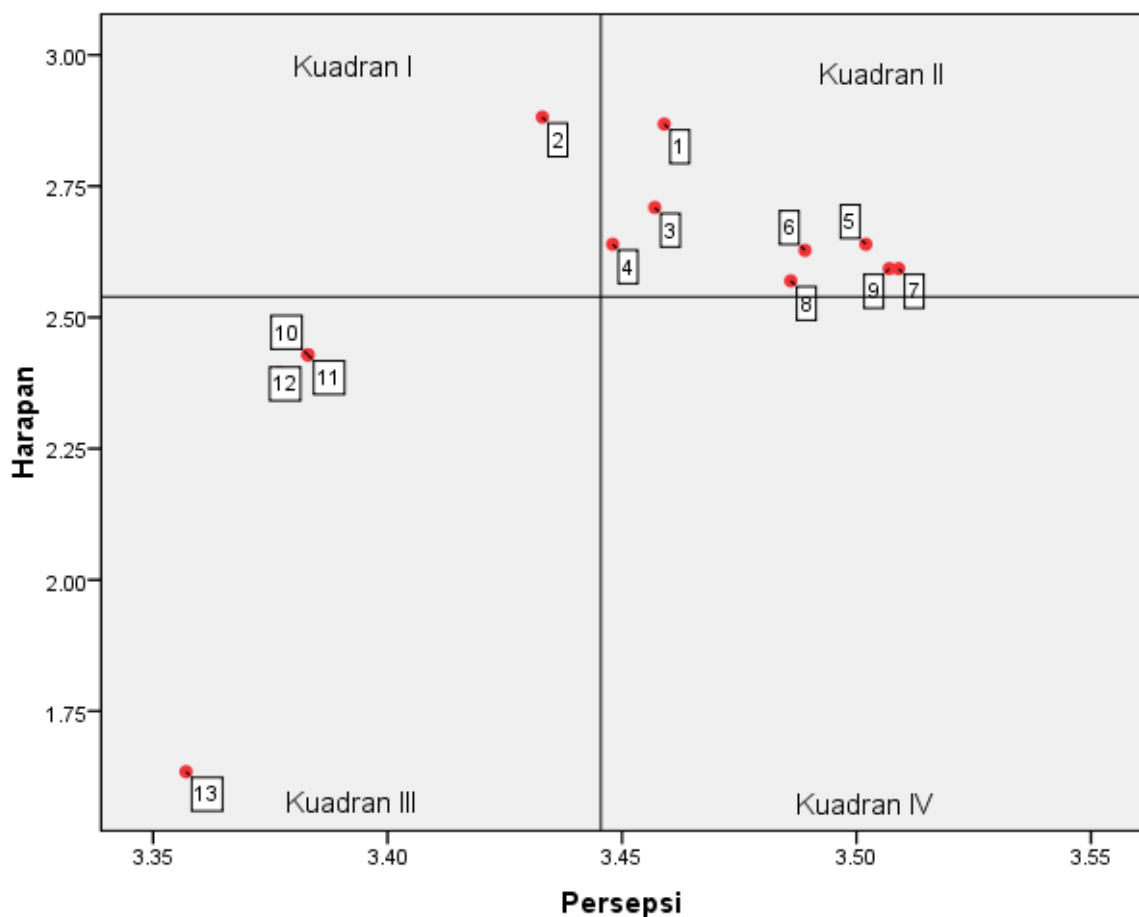
Kategori	Persentase
Tidak Pernah	27,27%
Ya	72,73%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>





### 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 5.2.38 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	<b>U2: 1.2</b> Ketepatan realisasi jadwal sidang
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<b>U1: 1.1</b> Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang <b>U3: 2.1</b> Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang <b>U4: 2.2</b> Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan <b>U5: 2.3</b> Kepuasan proses pemeriksaan persidangan <b>U6: 2.4</b> Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<b>U10: 3.1</b> Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan <b>U11: 3.2</b> Kesesuaian pemeriksaan berkas permohonan <b>U12: 4.1</b> Tingkat transparansi atau kejelasan informasi <b>U13: 4.2</b> Kemudahan melaporkan melalui aplikasi whistleblowing system
Kuadran IV (Berlebihan)	<b>U7: 2.5</b> Pengamanan di dalam persidangan <b>U8: 2.6</b> Kebersihan Ruang Sidang <b>U9: 2.7</b> Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan

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 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 5.2.39 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U2: 1.2 Ketepatan realisasi jadwal sidang	Terdapat perbedaan info di website dan panggilan sidang

#### 5.2.3.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Sistem Keadilan Mahkamah Konstitusi periode tahun 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.2.40 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,420
2.	Nilai IKM konversi	85,511
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U2.5: Pengamanan di dalam persidangan
5.	Unsur Terendah	U4.2: Kemudahan melaporkan melalui aplikasi whistleblowing system
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U1.2: Ketepatan realisasi jadwal sidang



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

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2019 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	96,97%
Umur	36 - 45 tahun	61,29%
Pendidikan Terakhir	S-2	54,55%
Kedudukan Berperkara	Pemohon	60,61%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Badan Hukum	96,97%
Jenis Perkara	Pemilihan Kepala Daerah	51,52%
Jumlah Berperkara	2 kali	45,45%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	3-6 bulan	78,13%



### 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 2019 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,422** atau konversi IKM sebesar **85,558**. 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

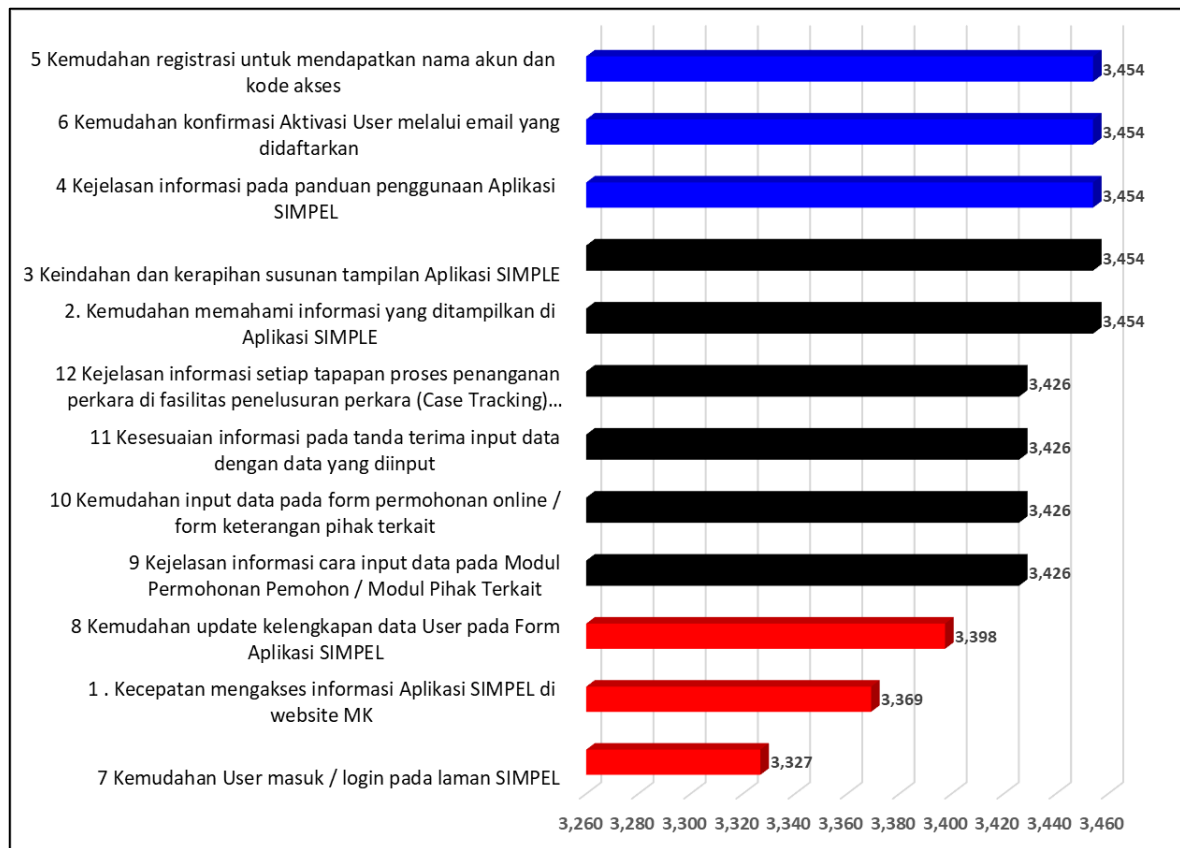
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, 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 aplikasi SIMPEL di website MK	3,369	Baik



Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
2	Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di aplikasi SIMPEL	3,454	Baik
3	Keindahan dan kerapihan susunan tampilan aplikasi SIMPEL	3,454	Baik
4	Kejelasan informasi pada panduan penggunaan aplikasi SIMPEL	3,454	Baik
5	Kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun dan kode akses	3,454	Baik
6	Kemudahan konfirmasi aktivasi <i>user</i> melalui <i>email</i> yang didaftarkan	3,454	Baik
7	Kemudahan <i>user</i> masuk / <i>login</i> pada laman SIMPEL	3,327	Baik
8	Kemudahan <i>update</i> kelengkapan data <i>user</i> pada <i>form</i> aplikasi SIMPEL	3,398	Baik
9	Kejelasan informasi cara input data pada modul permohonan pemohon/ modul pihak terkait	3,426	Baik
10	Kemudahan input data pada <i>form</i> permohonan <i>online</i> / <i>form</i> keterangan pihak terkait	3,426	Baik
11	Kesesuaian informasi pada tanda terima input data dengan data yang diinput	3,426	Baik
12	Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara ( <i>case tracking</i> ) SIMPEL	3,426	Baik
<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>		<b>3,422</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-rata Nilai Konversi</b>		<b>85,558</b>	<b>Baik</b>



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 kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun dan kode akses, sedangkan unsur nilai pelayanan terendah yakni unsur kemudahan *user masuk / login* pada laman SIMPEL. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

### 5.3.2.1 U1: Unsur Kecepatan Akses Informasi Aplikasi SIMPEL di Website MK

Kepuasan responden terhadap kecepatan akses informasi aplikasi SIMPEL di *website* Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,369**. 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 Aplikasi SIMPEL di Website MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,03%
Puas	78,79%
Sangat Puas	18,18%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3,03% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kecepatan akses informasi aplikasi SIMPEL di *website* MK, namun responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

#### 5.3.2.2 U2: Unsur Kemudahan Memahami Informasi yang Ditampilkan di Aplikasi SIMPEL

Kepuasan responden terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan aplikasi SIMPEL di website Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,454**. 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 yang Ditampilkan di Aplikasi SIMPEL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	66,67%
Sangat Puas	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak terdapat responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di aplikasi SIMPEL.





### 5.3.2.3 U3: Unsur Keindahan dan Kerapian Susunan Tampilan Aplikasi SIMPEL

Kepuasan responden terhadap keindahan dan kerapian susunan tampilan aplikasi SIMPEL di *website* Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,454**. 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 Susunan Tampilan Aplikasi SIMPEL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	66,67%
Sangat Puas	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak terdapat responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap keindahan dan kerapian susunan tampilan aplikasi SIMPEL.

### 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 **3,454**. 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%



Kategori	Persentase
Puas	66,67%
Sangat Puas	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak terdapat responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kejelasan informasi pada panduan penggunaan aplikasi SIMPEL.

#### 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 **3,454**. 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	3,03%
Puas	60,61%
Sangat Puas	36,36%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3,03 responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun dan kode akses untuk mengakses aplikasi SIMPEL, namun responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.



### 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 **3,454**. 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	66,67%
Sangat Puas	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak terdapat responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan konfirmasi aktivasi *user* melalui *email* yang didaftarkan.

### 5.3.2.7 U7: Unsur Kemudahan *User* Masuk/ *Login* Pada Laman SIMPEL

Kepuasan responden terhadap kemudahan *user* masuk/ *login* pada laman SIMPEL mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,327**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan *user* masuk/ *login* pada laman SIMPEL.

Tabel 5.3.10 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan *User* Masuk/ *Login* Pada Laman SIMPEL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	9,09%
Puas	75,76%
Sangat Puas	15,15%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 9,09% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap kemudahan *user* masuk/ *login* pada laman SIMPEL, namun responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

#### 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 **3,398**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan *update* kelengkapan data *user* pada *form* aplikasi SIMPEL.

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	3,03%
Puas	72,73%
Sangat Puas	24,24%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel di atas memperlihatkan bahwa 3,03% responden kurang puas dengan kemudahan *update* kelengkapan data *user* pada *form* aplikasi SIMPEL. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

#### 5.3.2.9 U9: Unsur Kejelasan Informasi Cara Input Data Pada Modul Permohonan Pemohon/ Modul Pihak Terkait

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi cara input data pada modul permohonan pemohon/ modul pihak terkait mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,426**. 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 Modul Pihak Terkait

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	72,73%
Sangat Puas	27,27%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak terdapat responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kejelasan informasi cara input data pada modul permohonan pemohon/modul pihak terkait.

#### 5.3.2.10 U10: Unsur Kemudahan Input Data Pada *Form* Permohonan *Online/ Form* Keterangan Pihak Terkait

Kepuasan responden terhadap kemudahan input data pada *form* permohonan *online/form* keterangan pihak terkait mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,426**. 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/ Form* Keterangan Pihak Terkait

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	72,73%
Sangat Puas	27,27%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak terdapat responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kemudahan input data pada *form* permohonan *online/form* keterangan pihak terkait.

#### 5.3.2.11 U11: Unsur Kesesuaian Informasi Pada Tanda Terima Input Data dengan Data yang Diinput

Kepuasan responden terhadap kesesuaian informasi pada tanda terima input data dengan data yang diinput mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,426**. 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  
dengan Data yang Diinput

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,03%
Puas	78,79%
Sangat Puas	18,18%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel di atas memperlihatkan bahwa 3,03% responden kurang puas dengan kesesuaian informasi pada tanda terima input data dengan data yang diinput. Namun, responden tidak memberikan alasan terhadap penilaian tersebut.

#### 5.3.2.12 U12: Unsur Kejelasan Informasi Tahapan Proses Penanganan Perkara di Fasilitas *Case Tracking* SIMPEL

Kepuasan responden terhadap kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (*case tracking*) SIMPEL mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,426**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai



kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (*case tracking*) SIMPEL.

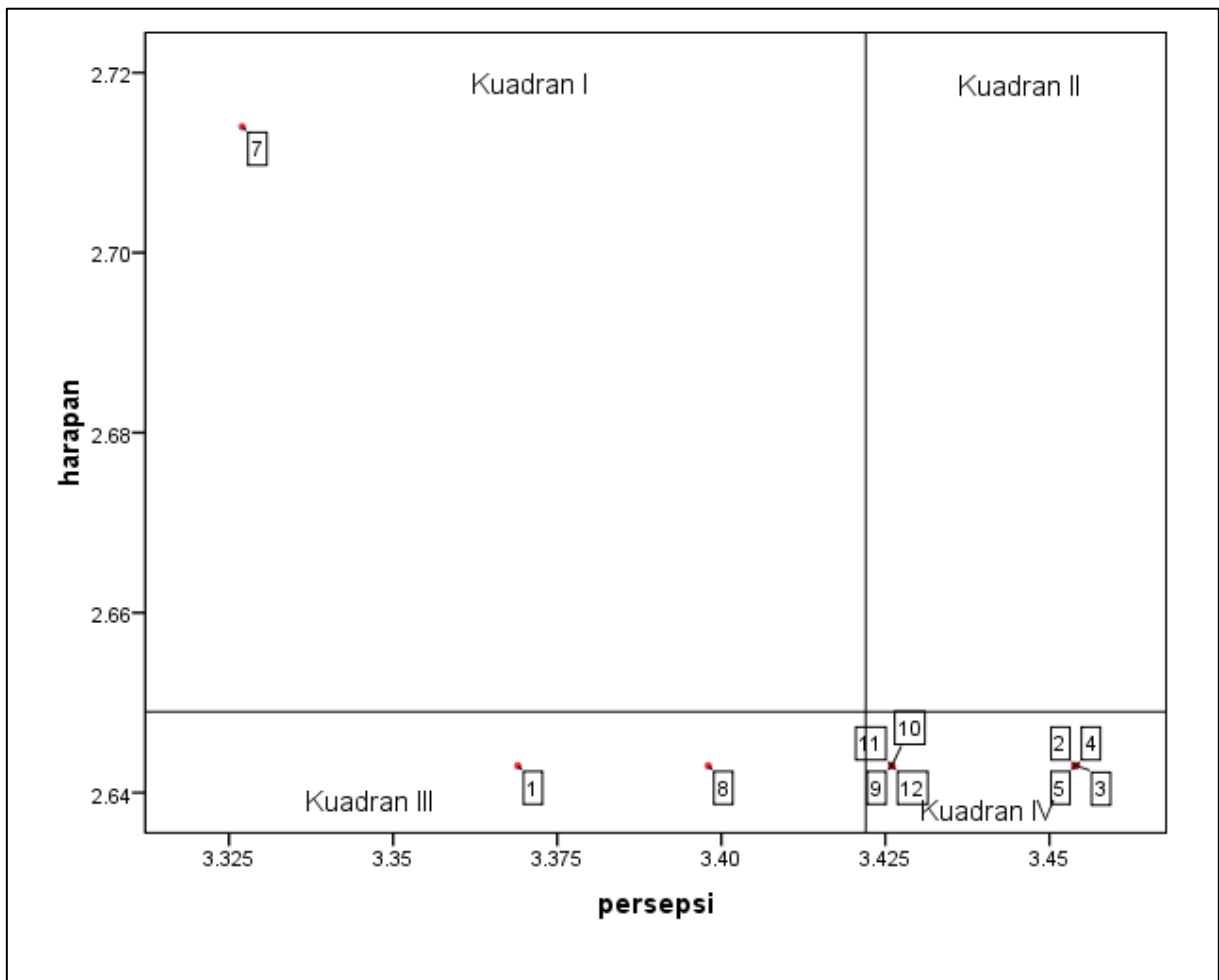
Tabel 5.3.15 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kejelasan Informasi Tahapan Proses Penanganan Perkara  
di Fasilitas *Case Tracking* SIMPEL

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	72,73%
Sangat Puas	27,27%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak terdapat responden memberikan penilaian tidak/kurang puas terhadap kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (*case tracking*) SIMPEL.

### 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 5.3.16 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	<b>U7:</b> Kemudahan <i>user</i> masuk/ <i>login</i> pada laman SIMPEL
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<b>U1:</b> Kecepatan mengakses informasi aplikasi SIMPEL di <i>website</i> MK <b>U8:</b> Kemudahan <i>update</i> kelengkapan data <i>user</i> pada <i>form</i> aplikasi SIMPEL





Kuadran	Variabel
Kuadran IV (Berlebihan)	<p><b>U2:</b> Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di aplikasi SIMPEL</p> <p><b>U3:</b> Keindahan dan kerapihan susunan tampilan aplikasi SIMPEL</p> <p><b>U4:</b> Kejelasan informasi pada panduan penggunaan aplikasi SIMPEL</p> <p><b>U5:</b> Kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun dan kode akses</p> <p><b>U6:</b> Kemudahan konfirmasi aktivasi <i>user</i> melalui <i>email</i> yang didaftarkan</p> <p><b>U9:</b> Kejelasan informasi cara input data pada modul permohonan pemohon/ modul pihak terkait</p> <p><b>U10:</b> Kemudahan input data pada <i>form</i> permohonan <i>online</i>/ <i>form</i> keterangan pihak terkait</p> <p><b>U11:</b> Kesesuaian informasi pada tanda terima input data dengan data yang diinput</p> <p><b>U12:</b> Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (<i>case tracking</i>) SIMPEL</p>

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 5.3.17 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
<b>U7:</b> Kemudahan <i>user</i> masuk/ <i>login</i> pada laman SIMPEL	Sering gagal saat melakukan login

#### 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 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:



Tabel 5.3.18 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,422
2.	Nilai IKM konversi	85,558
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U5: Kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun dan kode akses U6: Kemudahan konfirmasi aktivasi <i>user</i> melalui <i>email</i> yang didaftarkan U4: Kejelasan informasi pada panduan penggunaan aplikasi SIMPEL
5.	Unsur Terendah	U7: Kemudahan <i>user</i> masuk/ <i>login</i> pada laman SIMPEL U1: Kecepatan mengakses informasi aplikasi SIMPEL di <i>website</i> MK U8: Kemudahan <i>update</i> kelengkapan data <i>user</i> pada <i>form</i> aplikasi SIMPEL
6.	Prioritas Perbaikan	U7: Kemudahan <i>user</i> masuk/ <i>login</i> pada laman SIMPEL



#### 5.4 Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2019 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.

##### 5.4.1 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 5.4.1**. 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 5.4.1 Persentase Karakteristik Responden  
Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	100,00%
Umur	26 - 35 tahun	40,91%
Pendidikan Terakhir	S-1	59,09%
Kedudukan Berperkara	Pemohon	68,18%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Badan Hukum	70,00%
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	100,00%
Jumlah Berperkara	2 kali	36,36%
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	81,82%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	1-2 bulan	59,09%



#### 5.4.2 Tingkat Kepuasan Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

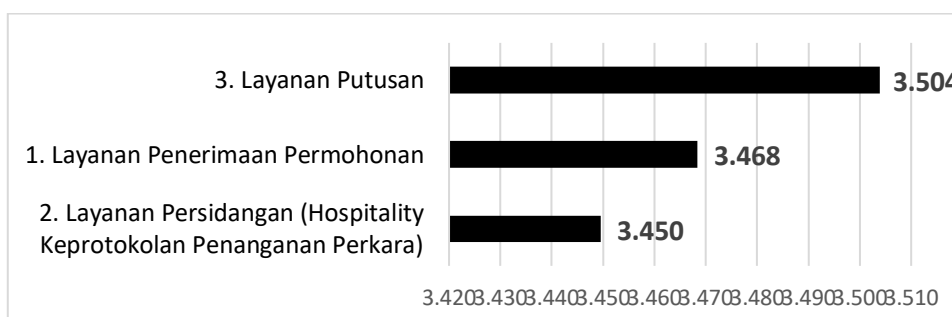
Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya Tahun 2019 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,474** atau konversi IKM sebesar **86,848**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.4.2 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 5.4.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

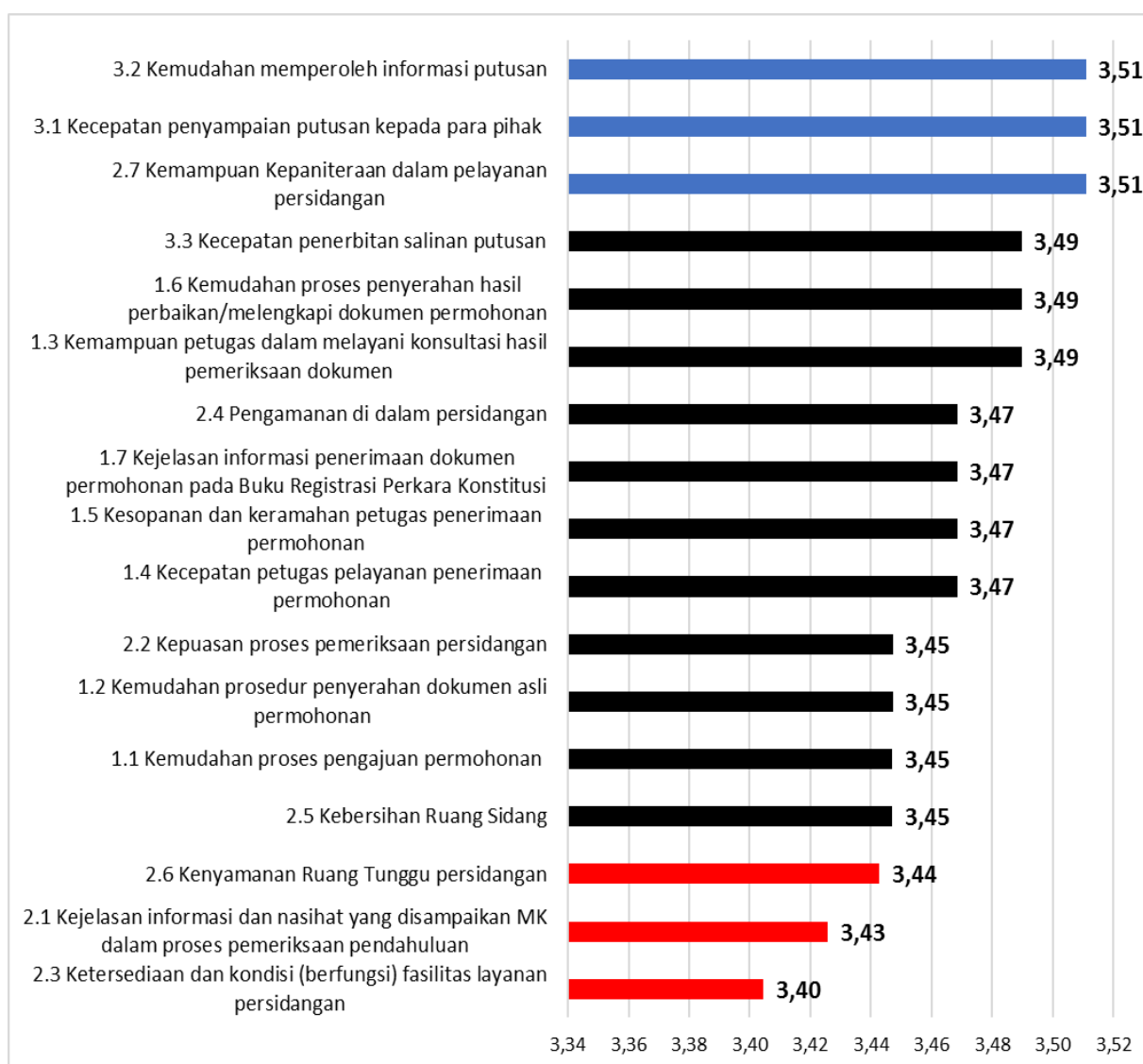


Tabel 5.4.3 Nilai Layanan Unsur Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
<b>I.</b>	<b>Layanan Penerimaan Permohonan</b>		
1	Kemudahan proses pengajuan permohonan	3,447	Baik
2	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli permohonan	3,447	Baik
3	Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen	3,490	Baik
4	Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan	3,468	Baik
5	Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan	3,468	Baik
6	Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan	3,490	Baik
7	Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan pada Buku Registrasi Perkara Konstitusi	3,468	Baik
	Nilai Indeks	3,468	Baik
	Nilai Konversi	86,710	Baik
<b>II.</b>	<b>Layanan Persidangan</b>		
1	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK dalam proses pemeriksaan pendahuluan	3,426	Baik
2	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3,447	Baik
3	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan	3,405	Baik
4	Pengamanan di dalam persidangan	3,468	Baik
5	Kebersihan Ruang Sidang	3,447	Baik
6	Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan	3,443	Baik
7	Kemampuan Kepaniteraan dalam pelayanan persidangan	3,511	Baik
	Nilai Indeks	3,450	Baik
	Nilai Konversi	86,239	Baik



Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
<b>III.</b>	<b>Layanan Putusan</b>		
1	Kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak	3,511	Baik
2	Kemudahan memperoleh informasi putusan	3,511	Baik
3	Kecepatan penerbitan salinan putusan	3,490	Baik
	Nilai Indeks	3,504	Baik
	Nilai Konversi	87,596	Baik
<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>		<b>3,474</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-rata Nilai Konversi</b>		<b>86,848</b>	<b>Baik</b>



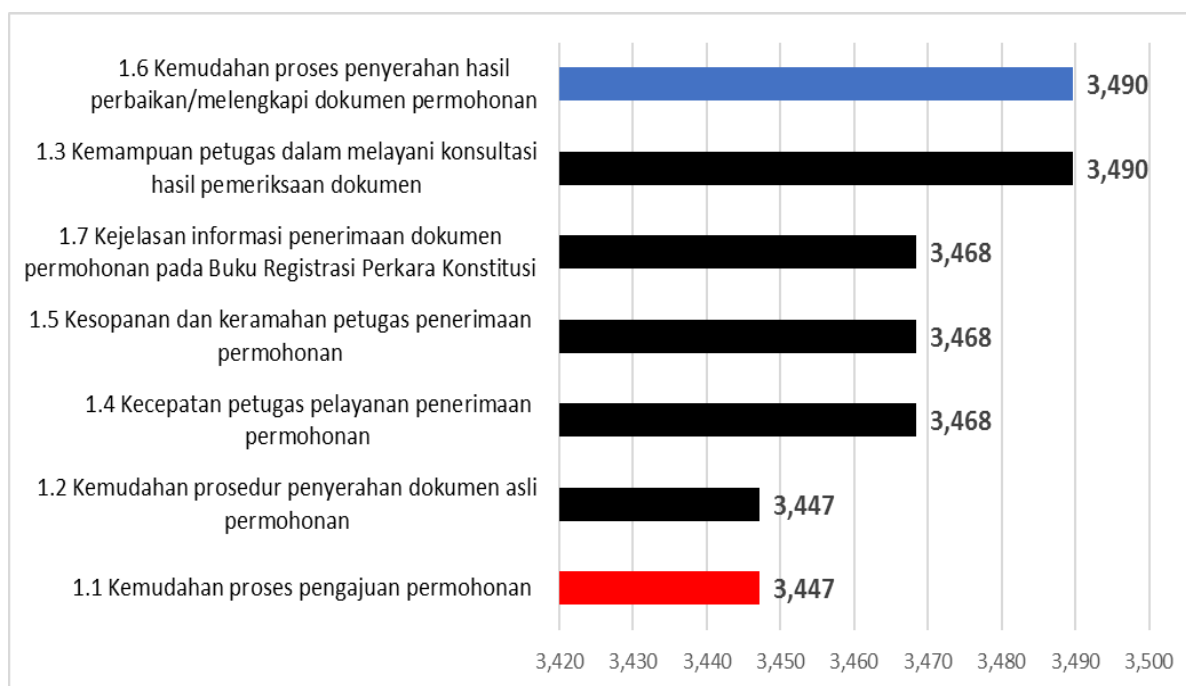
Gambar 5.4.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa dari 3 aspek layanan terdapat 17 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni U3.2 kemudahan memperoleh informasi putusan serta unsur nilai terendah yakni U2.3 ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.

#### 5.4.2.1 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 **3,468**.



Gambar 5.4.3 Grafik Nilai Layanan Penerimaan Permohonan

##### 5.4.2.1.1 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 **3,447**. 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 5.4.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	68,18%
Sangat Puas	31,82%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.1.2 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 **3,447**. 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 5.4.5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Penyerahan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,55%
Puas	59,09%
Sangat Puas	36,36%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 4,55% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen. Alasan responden tersebut penyerahan dokumen asli dan fotokopi permohonan kurang efisien, lebih baik jika diperkenankan memberikan satu rangkap *hardcopy* permohonan dan bukti aslinya saja, sedangkan lainnya cukup *softcopy*.

#### 5.4.2.1.3 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 **3,490**. 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 5.4.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	59,09%
Sangat Puas	40,91%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.1.4 U1.4: Unsur Kecepatan Petugas

Kepuasan responden terhadap kecepatan petugas layanan penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,468**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan petugas.

Tabel 5.4.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	63,64%
Sangat Puas	36,36%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.1.5 U1.5: Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kepuasan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,468**. 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 5.4.8 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%

#### 5.4.2.1.6 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 **3,490**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan atau melengkapi dokumen permohonan perkara.

Tabel 5.4.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kemudahan Penyerahan/Pelengkapan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	59,09%
Sangat Puas	40,91%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.1.7 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 **3,468**. 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 5.4.10 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kejelasan Informasi Penerimaan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	63,64%
Sangat Puas	36,36%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.4.2.1.8 T1.1: Media Informasi

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

Tabel 5.4.11 Persentase Media Informasi Responden

Kategori	Persentase
Petugas Layanan	57,14%
Brosur	0,00%
Website	42,86%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.4.2.1.9 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 5.4.12 Persentase Permintaan Informasi Terhadap Peraturan/Keputusan MK

Kategori	Persentase
Ya	14,29%
Tidak	85,71%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.4.2.1.10 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 5.4.13 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	100,00%
Sangat Puas	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>56,76%</b>

#### 5.4.2.1.11 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 5.4.14 Persentase Responden Terhadap Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

Kategori	Persentase
Tidak (Tidak Dikenakan Biaya)	100,00%
Ya (Dikenakan Biaya)	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

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.

#### 5.4.2.1.12 T1.7: Sarana Pengaduan/Saran

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

Tabel 5.4.15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana Pengaduan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Ada	0,00%
2.	Tidak Tahu	0,00%
3.	Ada, Tidak Berfungsi	60,00%
4.	Ada, Dikelola dengan Baik	40,00%
Total		100,00%

#### 5.4.2.1.13 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.

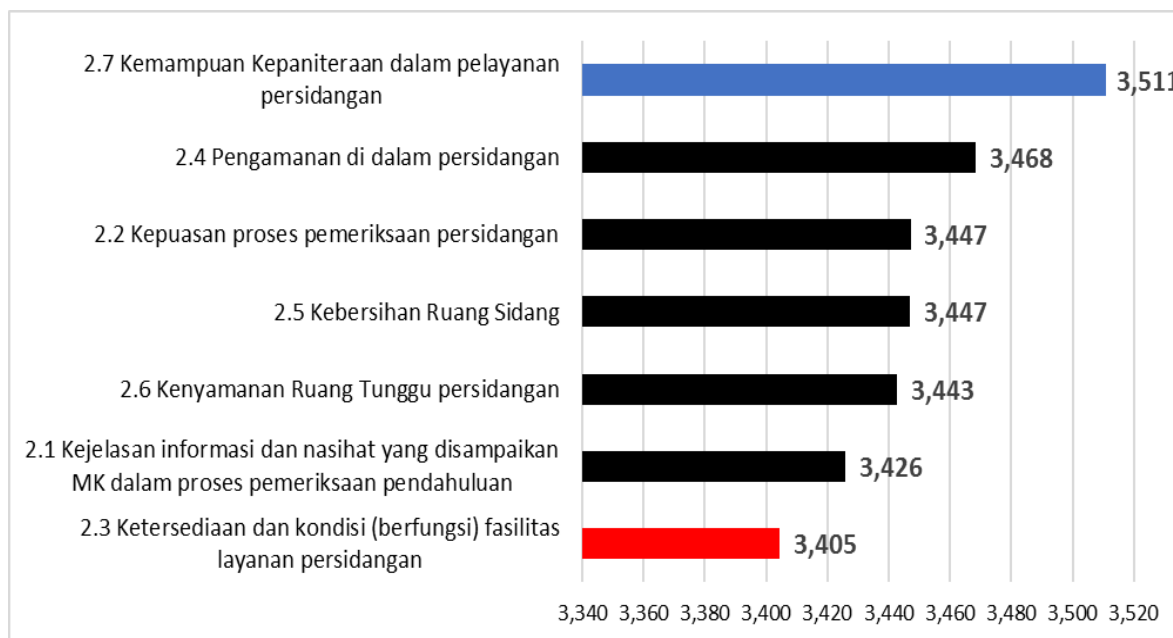
Tabel 5.4.16 Persentase Responden yang Pernah Mengajukan Keluhan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah	100,00%
2.	Pernah	0,00%
Total		100,00%



#### 5.4.2.2 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 **3,450**.



Gambar 5.4.4 Grafik Nilai Layanan Persidangan

##### 5.4.2.2.1 U2.1: 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 **3,426**. 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 5.4.17 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	72,73%



Kategori	Persentase
Sangat Puas	27,27%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.2.2 U2.2: Unsur Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kepuasan responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan perkara di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,447**. 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 5.4.18 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,55%
Puas	59,09%
Sangat Puas	36,36%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 4,55% responden memberikan penilaian kurang puas terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan. Namun, responden tersebut tidak memberikan alasan penilaian tersebut.

#### 5.4.2.2.3 U2.3: 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 **3,405**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketersediaan dan kondisi sarana prasarana.



Tabel 5.4.19 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Ketersediaan dan Kondisi Sarana Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	77,27%
Sangat Puas	22,73%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.2.4 U2.4: Unsur Pengamanan di Dalam Persidangan

Kepuasan responden terhadap pengamanan di dalam ruangan saat persidangan berlangsung mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,468**. 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 5.4.20 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Pengamanan di Dalam Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	63,64%
Sangat Puas	36,36%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.2.5 U2.5: Unsur Kebersihan Ruang Sidang

Kepuasan responden terhadap kebersihan ruang sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,447**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kebersihan ruang sidang.





Tabel 5.4.21 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kebersihan Ruang Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	68,18%
Sangat Puas	31,82%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.2.6 U2.6: Unsur Kenyamanan Ruang Tunggu

Kepuasan responden terhadap kenyamanan ruang tunggu persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,443**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kenyamanan Ruang Tunggu persidangan.

Tabel 5.4.22 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu

Kategori	Persentase
Tidak Puas	4,55%
Kurang Puas	0,00%
Puas	50,00%
Sangat Puas	45,45%
TOTAL	100,00%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 4,55% responden memberikan penilaian tidak puas terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu. Namun, responden tersebut tidak memberikan alasan penilaian tersebut.

#### 5.4.2.2.7 U2.7: Unsur Kemampuan Petugas Kepaniteraan

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,511**. 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 5.4.23 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	54,55%
Sangat Puas	45,45%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.2.8 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 5.4.24 Persentase Persepsi Responden Terhadap Fasilitas/Sarana

Kategori	Persentase
Tidak Ada	50,00%
Ada	50,00%
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 5.4.25 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Sarana yang Perlu Ditambahkan Atau Diperbaiki

No	Fasilitas/Sarana	Persentase
1.	Diruang tunggu pihak yang berperkara sebaiknya disiapkan minuman	16,67%
2.	Perluasan ruang sidang	16,67%
3.	Komputer di pendaftaran dan kertas kosong	16,67%



No	Fasilitas/Sarana	Persentase
	<b>TOTAL</b>	<b>13,64%</b>

#### 5.4.2.2.9 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 5.4.26 Persentase Responden yang Menggunakan *Video Conference*

Kategori	Persentase
Tidak	85,71%
Ya	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Jumlah persentase media responden untuk menggunakan fasilitas persidangan jarak jauh (*video conference*) (T2.4) adalah sebesar 14,29% dengan cara mengakses melalui webpage dan mengirim surat ke kepaniteraan.

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan *video conference* (*page load time*) (T2.5) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.27 Persentase Persepsi Responden

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

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	14,29%
Sangat Puas	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14,29%</b>

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian waktu tayang jadwal *video conference* dengan jadwal sidang (T2.6) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.4.28 Persentase Persepsi Responden

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

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	14,29%
Sangat Puas	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14,29%</b>

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *video conference* sidang (T2.7) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.29 Persentase Persepsi Responden

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

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	14,29%
Sangat Puas	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14,29%</b>

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas audio (suara) tayangan *video conference* sidang (T2.8) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.30 Persentase Persepsi Responden

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

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	14,29%
Sangat Puas	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14,29%</b>



Jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan *video conference* sidang dengan waktu sidang (**T2.9**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.31 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kesesuaian Durasi Tayangan *Video Conference* Sidang Dengan Waktu Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	14,29%
Sangat Puas	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14,29%</b>

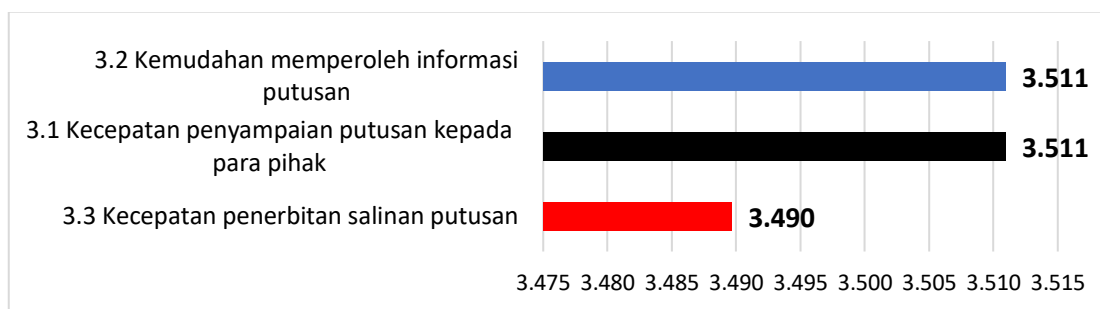
#### 5.4.2.2.10 Opini Responden

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.

Saran yang diberikan responden adalah sebesar 9,09%. Saran yang diberikan berupa penajagan terkait alat bukti dan berkas-berkas lain yang dibutuhkan saat sidang agar lebih diperketat.

#### 5.4.2.3 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 **3,504**.



Gambar 5.4.4 Grafik Nilai Layanan Putusan

#### 5.4.2.3.1 U3.1: Unsur Kecepatan Penyampaian Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,511**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak.

Tabel 5.4.32 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penyampaian Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	54,55%
Sangat Puas	45,45%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.3.2 U3.2: Unsur Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan

Kepuasan responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,511**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara.

Tabel 5.4.33 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan Perkara

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



Kategori	Persentase
Puas	54,55%
Sangat Puas	45,45%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.3.3 U3.3: Unsur Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penerbitan salinan putusan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,490**. 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 5.4.34 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	59,09%
Sangat Puas	40,91%
TOTAL	100,00%

#### 5.4.2.3.4 T3.1 – T3.5 : Putusan Perkara

Jumlah persentase responden yang perkaranya telah diputuskan (**T3.1**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.35 Persentase Responden yang Perkaranya Telah Diputuskan

Kategori	Persentase
Belum	0,00%
Sudah	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Jumlah persentase media responden untuk menerima informasi putusan (**T3.2**) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.4.36 Persentase Media Responden untuk Penerimaan Informasi Putusan

Kategori	Persentase
Website	40,00%
Petugas	60,00%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Jumlah persentase waktu responden dalam memperoleh informasi putusan **(T2.5)** dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.37 Persentase Waktu Responden dalam Memperoleh Informasi Putusan

Kategori	Persentase
Kurang dari 1 Hari	80,00%
1 - 2 hari	20,00%
3 - 7 hari	0,00%
1 - 3 minggu	0,00%
1 - 2 bulan	0,00%
Lebih dari 2 Bulan	0,00%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

*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 5.4.38 Persentase Responden Terhadap Penyerahan Langsung Putusan kepada Para Pihak Berperkara

Kategori	Persentase
Tidak	40,00%
Ya	60,00%





Kategori	Persentase
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

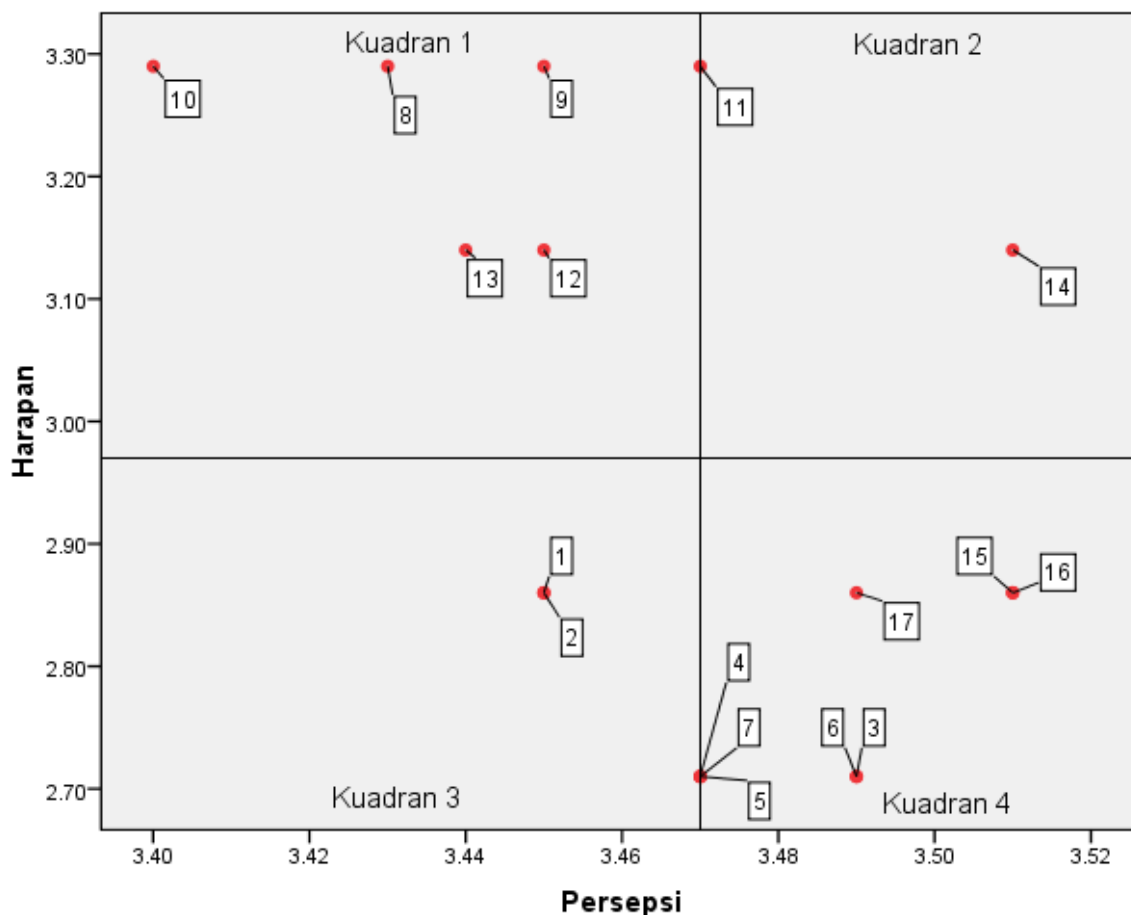
Jumlah persentase persetujuan responden apabila salinan putusan diserahkan melalui *e-mail* (**T3.5**) dapat dilihat pada tabel berikut beserta alasan responden yang menyatakan tidak setuju.

Tabel 5.4.39 Persentase Persetujuan Responden  
Apabila Salinan Putusan Diserahkan Melalui *E-mail*

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	20,00%
Setuju	80,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.4.3 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 5.4.5 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Penanganan Perkara

Tabel 5.4.40 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	<p><b>U8: 2.1</b> Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK dalam proses pemeriksaan pendahuluan</p> <p><b>U9: 2.2</b> Kepuasan proses pemeriksaan persidangan</p> <p><b>U10: 2.3</b> Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan</p> <p><b>U12: 2.5</b> Kebersihan Ruang Sidang</p> <p><b>U13: 2.6</b> Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan</p>
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<p><b>U11: 2.4</b> Pengamanan di dalam persidangan</p> <p><b>U14: 2.7</b> Kemampuan Kepaniteraan dalam pelayanan persidangan</p>



Kuadran	Variabel
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<b>U1: 1.1</b> Kemudahan proses pengajuan permohonan <b>U2: 1.2</b> Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli permohonan
Kuadran IV (Berlebihan)	<b>U3: 1.3</b> Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen <b>U4: 1.4</b> Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan <b>U5: 1.5</b> Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan <b>U6: 1.6</b> Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan <b>U7: 1.7</b> Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan pada Buku Registrasi Perkara Konstitusi <b>U15: 3.1</b> Kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak <b>U16: 3.2</b> Kemudahan memperoleh informasi putusan <b>U17: 3.3</b> 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 5 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 5.4.41 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
<b>U9: 2.2</b> Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	Penyerahan dokumen asli dan <i>fotocopy</i> permohonan kurang efisien, lebih baik jika diperkenankan memberikan satu rangkap <i>hardcopy</i> permohonan dan bukti aslinya saja, sedangkan lainnya cukup <i>softcopy</i>



#### 5.4.3.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Penanganan Perkara, periode Tahun 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.4.42 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,474
2.	Nilai IKM konversi	86,848
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	2.7: Kemampuan Kepaniteraan dalam pelayanan persidangan 3.1: Kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak 3.2: Kemudahan memperoleh informasi putusan
5.	Unsur Terendah	2.3: Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan 2.1: Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK dalam proses pemeriksaan pendahuluan 2.6: Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U2.1: Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi dalam proses pemeriksaan pendahuluan U2.2: Kepuasan proses pemeriksaan persidangan U2.3: Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan U2.5: Kebersihan Ruang Sidang U2.6: Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan



## 5.5 Layanan Penanganan Perkara PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2019 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Layanan Penanganan Perkara PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden. 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 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Layanan Penanganan Perkara PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Penanganan Perkara PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden dapat dilihat pada **Tabel 5.5.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Layanan Penanganan Perkara PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.5.1 Persentase Karakteristik Responden  
Layanan Penanganan Perkara PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	88,46%
Umur	36 - 45 tahun	40,38%
Pendidikan Terakhir	S-1	53,85%
Kedudukan Berperkara	Pemohon	52,88%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Badan Hukum	77,88%
Jenis Perkara	Pemilihan Umum Legislatif	78,85%
Jumlah Berperkara	1 kali	26,92%
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	86,06%
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	3-6 bulan	74,04%



### 5.5.2 Tingkat Kepuasan Layanan Penanganan Perkara PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden

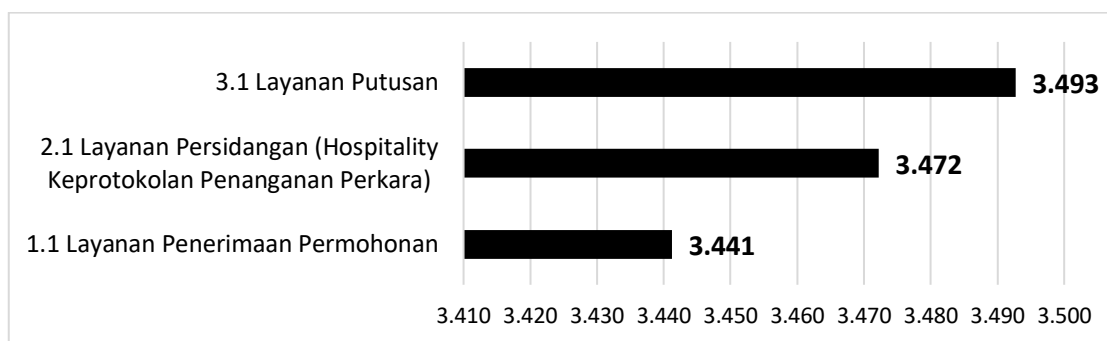
Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Penanganan Perkara PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden Tahun 2019 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,469** atau konversi IKM sebesar **86,719**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.5.2 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 PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden 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 PPU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden.



Gambar 5.5.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Penanganan Perkara PPHU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden

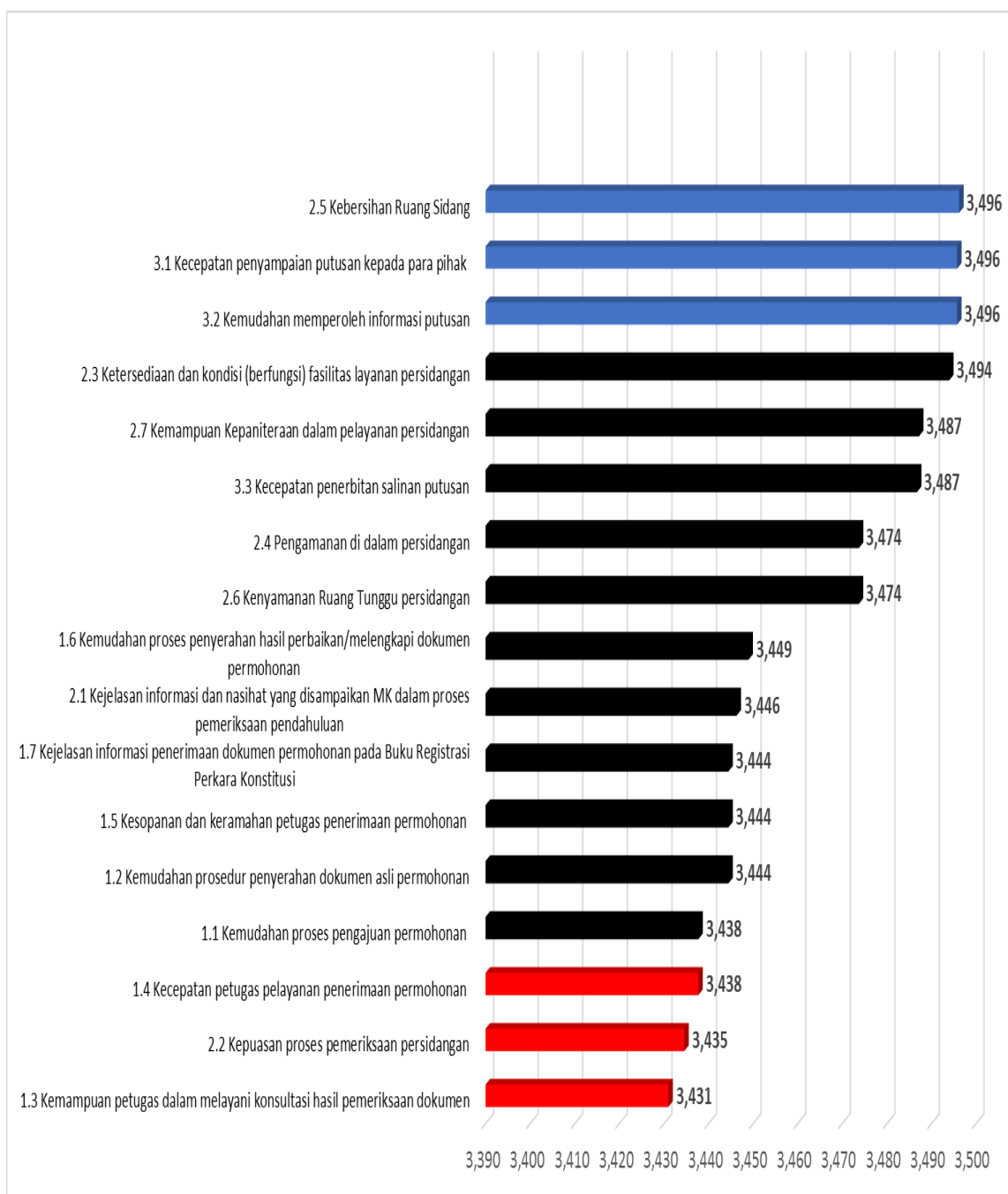
Tabel 5.5.3 Nilai Layanan Unsur Layanan Penanganan Perkara PPHU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden

Unsur	Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
<b>I.</b>	<b>Layanan Penerimaan Permohonan</b>		
1	Kemudahan proses pengajuan permohonan	3,438	Baik
2	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli permohonan	3,444	Baik
3	Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen	3,431	Baik
4	Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan	3,438	Baik
5	Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan	3,444	Baik
6	Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan	3,449	Baik
7	Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan pada Buku Registrasi Perkara Konstitusi	3,444	Baik
	Nilai Indeks	3,441	Baik
	Nilai Konversi	86,031	Baik



<b>II.</b>	<b>Layanan Persidangan</b>		
1	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK dalam proses pemeriksaan pendahuluan	3,446	Baik
2	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	3,435	Baik
3	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan	3,494	Baik
4	Pengamanan di dalam persidangan	3,474	Baik
5	Kebersihan Ruang Sidang	3,496	Baik
6	Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan	3,474	Baik
7	Kemampuan Kepaniteraan dalam pelayanan persidangan	3,487	Baik
	Nilai Indeks	3,472	Baik
	Nilai Konversi	86,806	Baik
<b>III.</b>	<b>Layanan Putusan</b>		
1	Kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak	3,496	Baik
2	Kemudahan memperoleh informasi putusan	3,496	Baik
3	Kecepatan penerbitan salinan putusan	3,487	Baik
	Nilai Indeks	3,493	Baik
	Nilai Konversi	3,493	Baik
<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>		<b>3,469</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-rata Nilai Konversi</b>		<b>86,719</b>	<b>Baik</b>





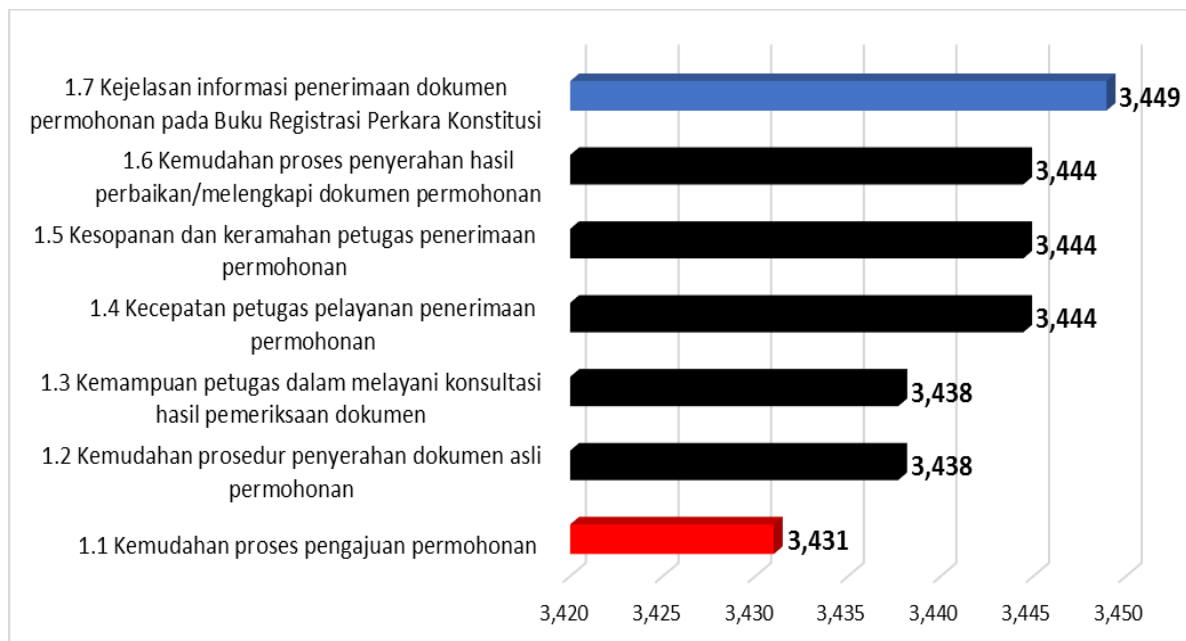
Gambar 5.5.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Penanganan Perkara PPHU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 3 aspek layanan dapat 17 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni U2.5 Kebersihan Ruang Sidang serta unsur nilai terendah yakni U1.3 Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.



### 5.5.2.1 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 **3,441**. Unsur kepuasan proses pemeriksaan persidangan memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.5.3 Grafik Nilai Layanan Penerimaan Permohonan

#### 5.5.2.1.1 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 **3,438**. 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 5.5.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Proses Pengajuan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,48%



Kategori	Persentase
Puas	69,23%
Sangat Puas	30,29%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 0,48% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kemudahan proses pengajuan permohonan. Alasan responden tersebut yakni proses pengajuan permohonan melalui pendaftaran membutuhkan waktu yang lama sekitar 2-3 jam.

#### 5.5.2.1.2 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 **3,444**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan prosedur penyerahan dokumen.

Tabel 5.5.5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Penyerahan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	68,75%
Sangat Puas	31,25%
TOTAL	100,00%

#### 5.5.2.1.3 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 **3,431**. 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 5.5.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,92%
Puas	67,79%
Sangat Puas	30,29%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 1,92% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kemudahan proses pengajuan permohonan. Alasan responden tersebut yakni petugas kurang memahami prosedur saat registrasi karena terdapat perbedaan informasi yang diberikan.

#### 5.5.2.1.4 U1.4: Unsur Kecepatan Petugas

Kepuasan responden terhadap kecepatan petugas layanan penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,438**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan petugas.

Tabel 5.5.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	70,19%
Sangat Puas	29,81%
TOTAL	100,00%

#### 5.5.2.1.5 U1.5: Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kepuasan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,444**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan perkara.



Tabel 5.5.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	68,75%
Sangat Puas	31,25%
TOTAL	100,00%

#### 5.5.2.1.6 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 **3,449**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan atau melengkapi dokumen permohonan perkara.

Tabel 5.5.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kemudahan Penyerahan/Pelengkapan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	67,79%
Sangat Puas	32,21%
TOTAL	100,00%

#### 5.5.2.1.7 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 **3,444**. 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 5.5.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Informasi Penerimaan Dokumen

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	68,75%
Sangat Puas	31,25%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.5.2.1.8 T1.1: Media Informasi

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

Tabel 5.5.11 Persentase Media Informasi Responden

Kategori	Persentase
Petugas Layanan	70,51%
Brosur	0,00%
Website	29,49%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.5.2.1.9 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 5.5.12 Persentase Permintaan Informasi Terhadap Peraturan/Keputusan MK

Kategori	Persentase
Ya	12,66%
Tidak	87,34%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



#### 5.5.2.1.10 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 5.5.13 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi tentang Peraturan/Keputusan MK

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	50,00%
Sangat Puas	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.5.2.1.11 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 5.5.14 Persentase Responden Terhadap Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

Kategori	Persentase
Tidak (Tidak Dikenakan Biaya)	100,00%
Ya (Dikenakan Biaya)	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

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.



#### 5.5.2.1.12 T1.7: Sarana Pengaduan/Saran

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

Tabel 5.5.15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana Pengaduan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Ada	0,00%
2.	Tidak Tahu	17,78%
3.	Ada, Tidak Berfungsi	66,67%
4.	Ada, Dikelola dengan Baik	15,56%
Total		100,00%

#### 5.5.2.1.13 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.

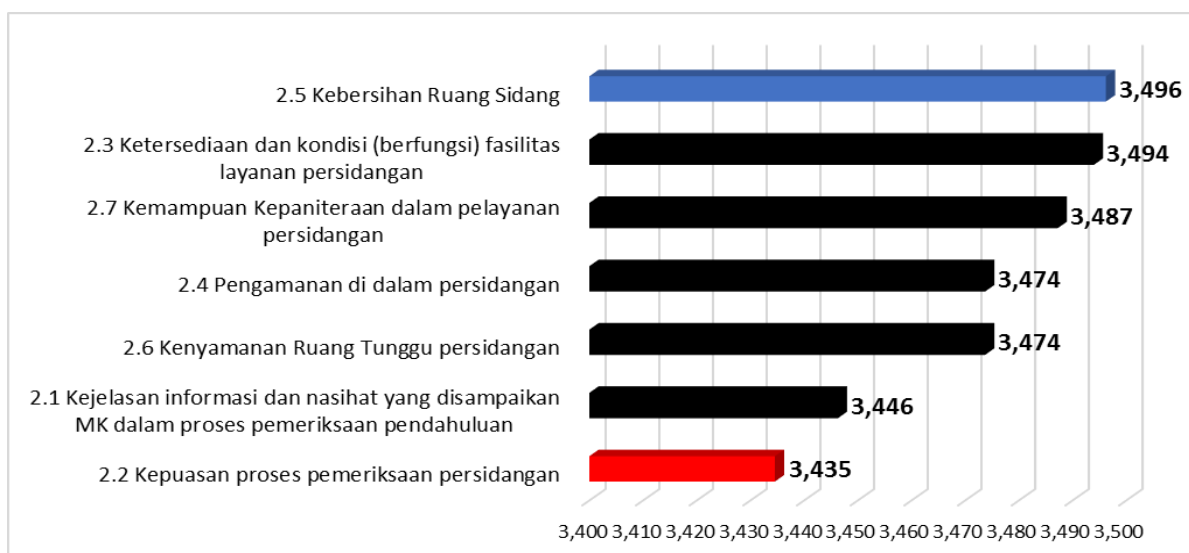
Tabel 5.5.16 Persentase Responden yang Pernah Mengajukan Keluhan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah	100,00%
2.	Pernah	0,00%
Total		100,00%

#### 5.5.2.2 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 **3,472**. Unsur kepuasan proses pemeriksaan persidangan memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.





Gambar 5.5.4 Grafik Nilai Layanan Persidangan

#### 5.5.2.2.1 U2.1: 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 **3,446**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang perkara.

Tabel 5.5.17 Persentase Persepsi Responden  
 Terhadap Kejelasan Informasi dan Nasihat yang Disampaikan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,48%
Kurang Puas	1,92%
Puas	62,50%
Sangat Puas	35,10%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 1,92% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan. Alasan responden tersebut yakni karena informasi ketetapan jadwal sidang tidak jelas dan terkadang terkesan mendadak.



#### 5.5.2.2.2 U2.2: Unsur Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kepuasan responden terhadap kepuasan proses pemeriksaan persidangan perkara di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,435**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.18 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,96%
Kurang Puas	1,44%
Puas	63,94%
Sangat Puas	33,65%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.19 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kepuasan Proses Pemeriksaan Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Pemahaman Hakim terhadap teknis pemilu masih kurang dan perlu ditingkatkan kembali	0,80%
2.	Hakim tidak mau menerima pendapat dari keterangan kuasa hukum	0,40%
3.	Terdapat alat bukti atau berkas ada yang hilang	0,40%
4.	Waktu yang diberikan kurang untuk penyampaian permohonan dan kesempatan sidang pada pihak yang menyampaikan permohonan/dalil	0,40%
5.	Perlu penambahan tiket kuasa hukum jika kasus dapil lebih dari satu, karena lebih fleksibel	0,40%
<b>Total</b>		<b>2,40%</b>

#### 5.5.2.2.3 U2.3: 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 **3,494**. 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 5.5.20 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan dan Kondisi Sarana Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	58,17%
Sangat Puas	41,83%
TOTAL	100,00%

#### 5.5.2.2.4 U2.4: Unsur Pengamanan di Dalam Persidangan

Kepuasan responden terhadap pengamanan di dalam ruangan saat persidangan berlangsung mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,474**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketersediaan dan kondisi sarana prasarana.

Tabel 5.5.21 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengamanan di Dalam Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,48%
Puas	61,54%
Sangat Puas	37,98%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.5.22 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas  
 Terhadap Pengamanan di Dalam Persidangan

No	Alasan	Persentase
1.	Terdapat sarana prasarana yang kurang seperti kursi, ruang tambahan untuk para undangan, dan menyediakan makanan ringan di ruang tunggu	0,24%



No	Alasan	Persentase
2.	Kondisi microphone tidak baik karena pernah ada masalah tiba-tiba microphone mati saat proses persidangan	0,24%
<b>Total</b>		<b>0,48%</b>

#### 5.5.2.2.5 U2.5: Unsur Kebersihan Ruang Sidang

Kepuasan responden terhadap kebersihan ruang sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,496**. 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 5.5.23 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Ruang Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,48%
Puas	56,73%
Sangat Puas	42,79%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 0,48% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kebersihan ruang sidang. Alasan responden tersebut yakni karena pen jagaan kurang terkait alat bukti dan berkas berkas lain yang dibutuhkan saat sidang karena pernah ada yang hilang.

#### 5.5.2.2.6 U2.6: Unsur Kenyamanan Ruang Tunggu

Kepuasan responden terhadap kenyamanan ruang tunggu persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,474**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kebersihan ruang sidang.



Tabel 5.5.24 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	62,50%
Sangat Puas	37,50%
TOTAL	100,00%

#### 5.5.2.2.7 U2.7: Unsur Kemampuan Petugas Kepaniteraan

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas kepaniteraan dalam melayani persidangan di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,487**. 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 5.5.25 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Kepaniteraan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	59,62%
Sangat Puas	40,38%
TOTAL	100,00%

#### 5.5.2.2.8 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 5.5.27 Persentase Persepsi Responden Terhadap Fasilitas/Sarana

Kategori	Persentase
Tidak Ada	50,00%



Kategori	Persentase
Ada	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

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

Tabel 5.5.28 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana yang Perlu Ditambahkan/Diperbaiki

No	Fasilitas/Sarana	Persentase
1.	Monitor, kursi, meja, laptop, microphone	4,40%
2.	Tempat parkir, ruang tunggu, ruang sidang, kantin, tempat alat bukti diperluas	4,40%
3.	Makanan dan minuman	0,55%
4.	Menambah AC	0,55%
5.	Smoking area	0,55%
6.	Tempat persuratan didekatkan	0,55%
7.	TV streaming	0,55%
<b>TOTAL</b>		<b>11,54%</b>

#### 5.5.2.2.9 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 5.5.29 Persentase Responden yang Menggunakan *Video Conference*

Kategori	Persentase
Tidak	32,21%
Ya	5,77%
<b>TOTAL</b>	<b>37,98%</b>

Jumlah persentase media responden untuk menggunakan fasilitas persidangan jarak jauh (*video conference*) (**T2.4**) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.5.30 Persentase Media *Video Conference* Responden

Kategori	Persentase
Universitas	3,21%
Mahkamah Konstitusi	0,64%
Aceh	0,64%
Manokwari	0,64%
Panel II	0,64%
<b>TOTAL</b>	<b>5,77%</b>

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kemudahan mengakses tayangan *video conference (page load time)* (T2.5) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.31 Persentase Persepsi Responden

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

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	2,40%
Sangat Puas	3,37%
<b>TOTAL</b>	<b>5,77%</b>

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kualitas visual grafik (gambar) tayangan *video conference* sidang (T2.7) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.32 Persentase Persepsi Responden

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

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	2,40%
Sangat Puas	3,37%



Kategori	Persentase
<b>TOTAL</b>	<b>5,77%</b>

Jumlah persentase persepsi responden terhadap kesesuaian durasi tayangan *video conference* sidang dengan waktu sidang (**T2.9**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.33 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Durasi Tayangan *Video Conference* Sidang Dengan Waktu Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,48%
Puas	2,40%
Sangat Puas	2,88%
<b>TOTAL</b>	<b>5,77%</b>

#### 5.5.2.2.10 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 5.5.34 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Persidangan

No.	Saran	Persentase
1.	Mohon menambahkan sarana prasarana yang kurang seperti kursi, ruang tambahan untuk para undangan, dan menyediakan makanan ringan di ruang tunggu	2,33%
2.	Mohon diberikan tambahan waktu untuk penyampaian permohonan dan kesempatan sidang pada pihak yang menyampaikan permohonan/dalil	2,33%

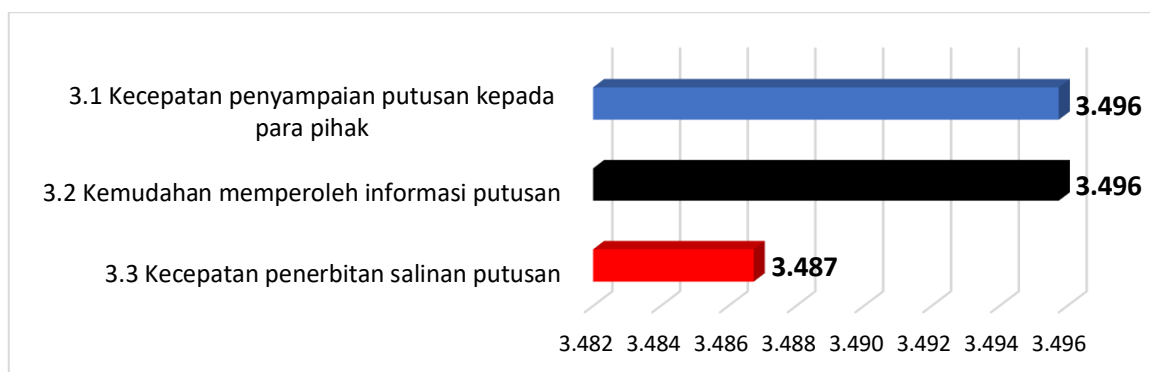




No.	Saran	Persentase
3.	Perlu adanya pemeriksaan tiket berdasarkan identitas dan pokok perkara supaya tidak terjadi hambatan kuasa hukum tidak dapat masuk	2,33%
4.	Melakukan pengecekan microphone sebelum melaksanakan sidang karena pernah ada masalah tiba-tiba microphone mati saat proses persidangan	1,16%
5.	Perlu penambahan tiket kuasa hukum jika kasus dapil lebih dari satu, karena lebih fleksibel	1,16%
6.	Perlu informasi lebih lanjut terkait perkara yang belum selesai	1,16%
	<b>TOTAL</b>	<b>6,98%</b>

### 5.5.2.3 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 5.5.5 Grafik Nilai Layanan Putusan

#### 5.5.2.3.1 U3.1: Unsur Kecepatan Penyampaian Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,496**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak.



Tabel 5.5.35 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penyampaian Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,48%
Kurang Puas	0,00%
Puas	55,77%
Sangat Puas	43,75%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 0,48% responden yang menyatakan tidak puas terhadap kecepatan penyampaian putusan. Alasan responden tersebut yakni karena hasil putusan tidak segera disampaikan kepada para pihak.

#### 5.5.2.3.2 U3.2: Unsur Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan

Kepuasan responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,496**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemudahan memperoleh informasi putusan perkara.

Tabel 5.5.36 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi Putusan Perkara

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,48%
Kurang Puas	0,00%
Puas	55,77%
Sangat Puas	43,75%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 0,48% responden yang menyatakan tidak puas terhadap kecepatan penyampaian putusan. Alasan responden tersebut yakni karena hasil informasi putusan sedikit membingungkan.



#### 5.5.2.3.3 U3.3: Unsur Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penerbitan salinan putusan perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,487**. 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 5.5.37 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penerbitan Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,48%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,69%
Sangat Puas	41,83%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 0,48% responden yang menyatakan tidak puas terhadap kecepatan penyampaian putusan. Alasan responden tersebut yakni karena terbitan salinan putusan prosesnya lama membutuhkan 1 hari.

#### 5.5.2.3.4 T3.1 – T3.5 : Putusan Perkara

Jumlah persentase responden yang Perkaraya telah diputuskan (**T3.1**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.38 Persentase Responden yang Perkaraya Telah Diputuskan

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

Jumlah persentase media responden untuk menerima informasi putusan (**T3.2**) dapat dilihat pada tabel berikut.



Tabel 5.5.39 Persentase Media Responden untuk Penerimaan Informasi Putusan

Kategori	Persentase
Website	40,00%
Petugas	60,00%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Jumlah persentase waktu responden dalam memperoleh informasi putusan (**T2.5**) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5.40 Persentase Waktu Responden dalam Memperoleh Informasi Putusan

Kategori	Persentase
Kurang dari 1 Hari	43,75%
1 - 2 hari	53,13%
3 - 7 hari	3,13%
1 - 3 minggu	0,00%
1 - 2 bulan	0,00%
Lebih dari 2 Bulan	0,00%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>96,88%</b>

*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 5.5.41 Persentase Responden Terhadap Penyerahan Langsung Putusan kepada Para Pihak Berperkara

Kategori	Persentase
Tidak	13,04%
Ya	86,96%



Kategori	Persentase
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

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 5.5.42 Persentase Persetujuan Responden Bila Salinan Putusan Diserahkan Melalui *E-mail*

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	0,00%
Setuju	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.5.2.3.5 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.

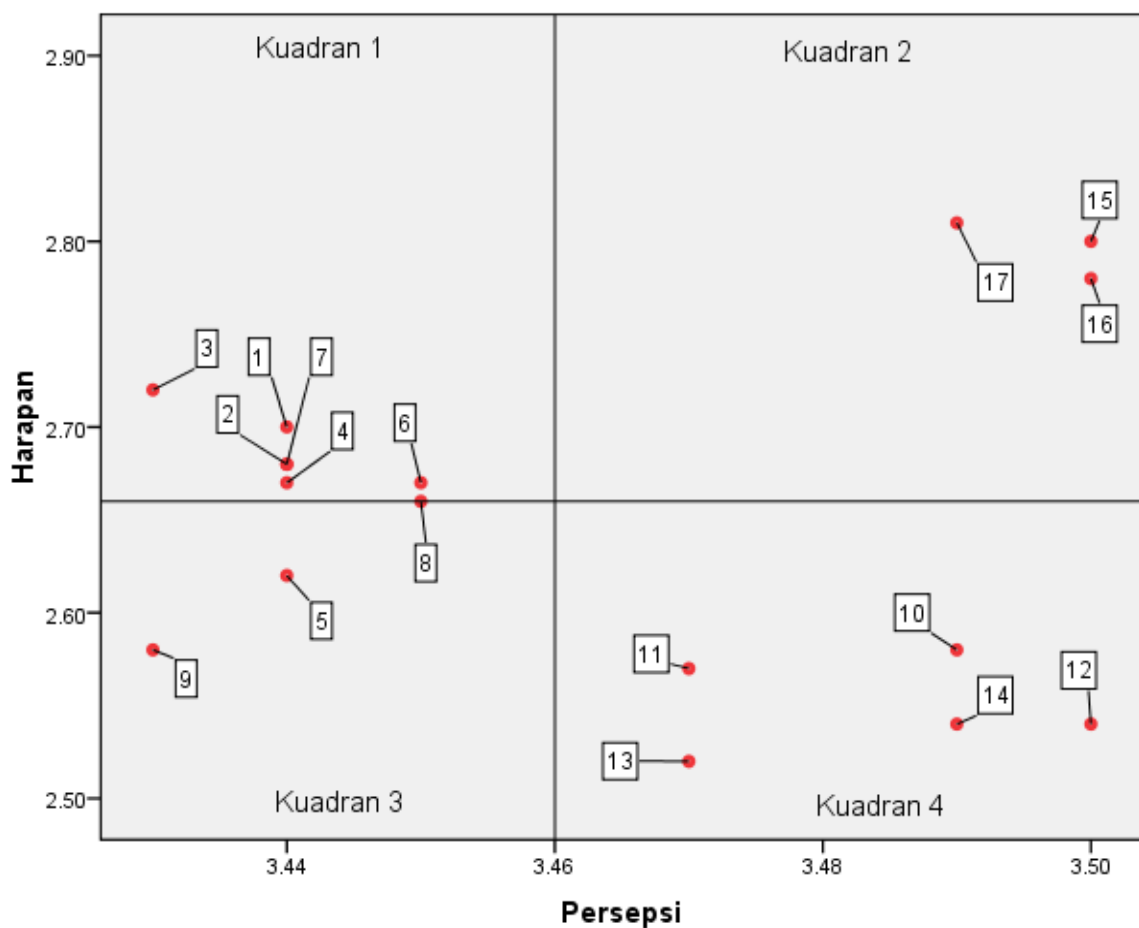
Tabel 5.5.43 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Putusan

No.	Saran	Persentase
1.	Mohon hasil putusan setelah dibacakan untuk segera diunggah sehingga tidak perlu menunggu terbitan salinan putusan	3,49%
2.	Supaya lebih dijelaskan secara tepat tempat pengambilan risalah sidang karena informasi yang didapat dari hakim dan petugas berbeda	1,16%
3.	Diperlukan adanya ketegasan permohonan sidang akhir tanpa sidang agenda pembuktian perlu kesempatan pemohon untuk menjelaskan melalui keterangan saksi	1,16%
<b>TOTAL</b>		<b>5,81%</b>



### 5.7.3 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 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Penanganan Perkara

Tabel 5.5.44 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I	<b>U1: 1.1</b> Kemudahan proses pengajuan permohonan



Kuadran	Variabel
(Prioritas Utama Untuk ditangani)	<p><b>U2: 1.2</b> Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli permohonan</p> <p><b>U3: 1.3</b> Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen</p> <p><b>U4: 1.4</b> Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan</p> <p><b>U6: 1.6</b> Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan</p> <p><b>U7: 1.7</b> Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan pada Buku Registrasi Perkara Konstitusi</p>
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<p><b>U15: 3.1</b> Kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak</p> <p><b>U16: 3.2</b> Kemudahan memperoleh informasi putusan</p> <p><b>U17: 3.3</b> Kecepatan penerbitan salinan putusan</p>
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<p><b>U5: 1.5</b> Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan</p> <p><b>U8: 2.1</b> Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK dalam proses pemeriksaan pendahuluan</p> <p><b>U9: 2.2</b> Kepuasan proses pemeriksaan persidangan</p>
Kuadran IV (Berlebihan)	<p><b>U10: 2.3</b> Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan</p> <p><b>U11: 2.4</b> Pengamanan di dalam persidangan</p> <p><b>U12: 2.5</b> Kebersihan Ruang Sidang</p> <p><b>U13: 2.6</b> Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan</p> <p><b>U14: 2.7</b> Kemampuan Kepaniteraan dalam pelayanan persidangan</p>

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan parapihak berperkara pada **Layanan Penanganan Perkara PPHU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden**. 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 6 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 5.5.45 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
<b>U1:</b> 1.1 Kemudahan proses pengajuan permohonan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengajuan permohonan melalui pendaftaran membutuhkan waktu yang lama sekitar 2-3 jam</li> </ul>
<b>U3:</b> 1.3 Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petugas kurnag memahami prosedur saat registrasi karena terdapat perbedaan informasi yang diberikan</li> </ul>

#### 5.7.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Penanganan Perkara, periode Tahun 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.46 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,469
2.	Nilai IKM konversi	86,719
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U2.5: Kebersihan Ruang Sidang
5.	Unsur Terendah	U1.3: Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U1.1: Kemudahan proses pengajuan permohonan U1.2: Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli permohonan U1.3: Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen U1.4: Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan U1.6: Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan U1.7: Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan pada Buku Registrasi Perkara Konstitusi





## 5.6 Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2019 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.

### 5.6.1 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 5.6.1**. 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 5.6.1 Persentase Karakteristik Responden Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Responden	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase
Para Pihak Berperkara dan Penyedia Barang Jasa	Jenis Kelamin	Laki-laki	82,68%
	Umur	26 - 35 th	37,80%
	Pendidikan Terakhir	S-1	55,91%
Para Pihak Berperkara	Kedudukan Berperkara	Pemohon	40,68%
	Peran Dalam Mengajukan Permohonan	Badan Hukum	77,91%
	Jenis Perkara	Pemilihan Umum Legislatif	70,93%
	Jumlah Berperkara	1 kali	24,42%
	Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	86,05%
	Lama Waktu Penyelesaian Perkara	3-6 bulan	68,60%



Responden	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase
<b>Penyedia Barang Jasa</b>	Jumlah Bekerjasama	1 dan 3 kali	33,33%
	Unit Kerja Yang Bekerjasama (Pemberi Kerja)	Biro Umum	66,67%
	Pejabat Yang berinteraksi	Staff PPK	66,67%

### 5.6.2 Tingkat Kepuasan Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Indeks Persepsi Korupsi Tahun 2019 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,640** atau konversi IKM sebesar **91,003**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.6.2 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

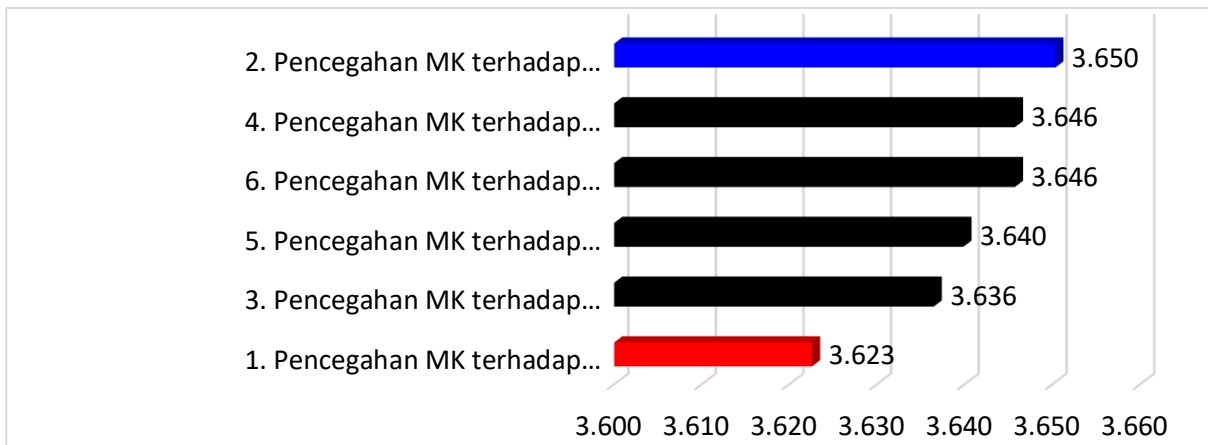
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem layanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan Pihak Berperkara, 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 5.6.3 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	Pencegahan MK terhadap manipulasi peraturan dan prosedur pelayanan	3,624	Sangat Baik	3,662	Sangat Baik	3,623	Sangat Baik
2	Pencegahan MK terhadap penyalahgunaan jabatan dalam pelayanan	3,651	Sangat Baik	3,714	Sangat Baik	3,650	Sangat Baik
3	Pencegahan MK terhadap percaloan pengurusan pelayanan MK	3,638	Sangat Baik	3,714	Sangat Baik	3,636	Sangat Baik
4	Pencegahan MK terhadap praktek KKN dalam pelayanan	3,647	Sangat Baik	3,714	Sangat Baik	3,646	Sangat Baik
5	Pencegahan MK terhadap ketidaktransparan informasi pelayanan	3,641	Sangat Baik	3,610	Sangat Baik	3,640	Sangat Baik
6	Pencegahan MK terhadap transaksi rahasia	3,647	Sangat Baik	3,714	Sangat Baik	3,646	Sangat Baik
<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>		<b>3,641</b>	<b>Sangat baik</b>	<b>3,688</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>3,640</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-rata Nilai Konversi</b>		<b>91,034</b>	<b>Sangat baik</b>	<b>92,205</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>91,003</b>	<b>Sangat Baik</b>





Gambar 5.6.1 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

#### 5.6.2.1 U1: Unsur Pencegahan MK terhadap manipulasi peraturan dan prosedur pelayanan

Manipulasi Peraturan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,623**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Manipulasi Peraturan.

Tabel 5.6.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Manipulasi Peraturan

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	2,36%
Jarang	25,20%
Tidak Pernah	72,44%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 2,36% responden yang menyatakan sering terhadap manipulasi peraturan. Alasan responden tersebut yakni Petugas pendaftaran memberikan informasi yang berbeda tentang kebenaran dan kelengkapan dokumen pendaftaran.

#### 5.6.2.2 U2: Unsur Pencegahan MK terhadap penyalahgunaan jabatan dalam pelayanan

Percepatan Pelayanan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,650**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang Percepatan Pelayanan.

Tabel 5.6.5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Percepatan Pelayanan

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%



Kategori	Persentase
Sering	0,00%
Jarang	22,05%
Tidak Pernah	77,95%
TOTAL	100,00%

#### 5.6.2.3 U3: Unsur Pencegahan MK terhadap percaloan pengurusan pelayanan MK

Praktik Percaloan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,636**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang Praktik Percaloan.

Tabel 5.6.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Praktik Percaloan

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	1,57%
Jarang	21,26%
Tidak Pernah	77,17%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 1,57% responden yang menyatakan sering terhadap praktik percaloan. Alasan responden tersebut yakni Saat kasus pilpres pernah mendengar terkait isu percaloan di lingkungan MK.

#### 5.6.2.4 U4: Unsur Pencegahan MK terhadap praktek KKN dalam pelayanan

Praktik KKN mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,646**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Praktik KKN beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.6.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Praktik KKN

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	0,79%
Jarang	24,41%



Kategori	Persentase
Tidak Pernah	74,80%

#### 5.6.2.5 U5: Unsur Pencegahan MK terhadap ketidaktranspan informasi pelayanan

Denda Resmi dari Petugas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,640**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Denda Resmi dari Petugas.

Tabel 5.6.8 Persentase Persepsi Responde Terhadap Denda Resmi dari Petugas

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	1,59%
Jarang	23,02%
Tidak Pernah	75,40%
TOTAL	100,00%

#### 5.6.2.6 U6: Unsur Pencegahan MK terhadap transaksi rahasia

Tarif/Denda yang Disembunyikan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai layanan **3,646**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap Tarif/Denda yang Disembunyikan.

Tabel 5.6.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Tarif/Denda yang Disembunyikan

Kategori	Persentase
Selalu	0,00%
Sering	0,79%
Jarang	21,26%
Tidak Pernah	77,95%
TOTAL	100,00%



### 5.6.2.7 Pertanyaan Terbuka

#### 5.6.2.7.1 T1: Biaya Pelayanan

Persentase persepsi responden tentang biaya yang dibebankan kepada responden di Mahkamah Konstitusi adalah sebagai berikut.

Tabel 5.6.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Biaya Pelayanan

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

#### 5.6.2.7.2 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 5.6.11 Persentase Responden yang Pernah Mengajukan Keluhan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah	100,00%
2.	Pernah	0,00%
Total		100,00%

### 5.6.3 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 Indeks Persepsi Korupsi.



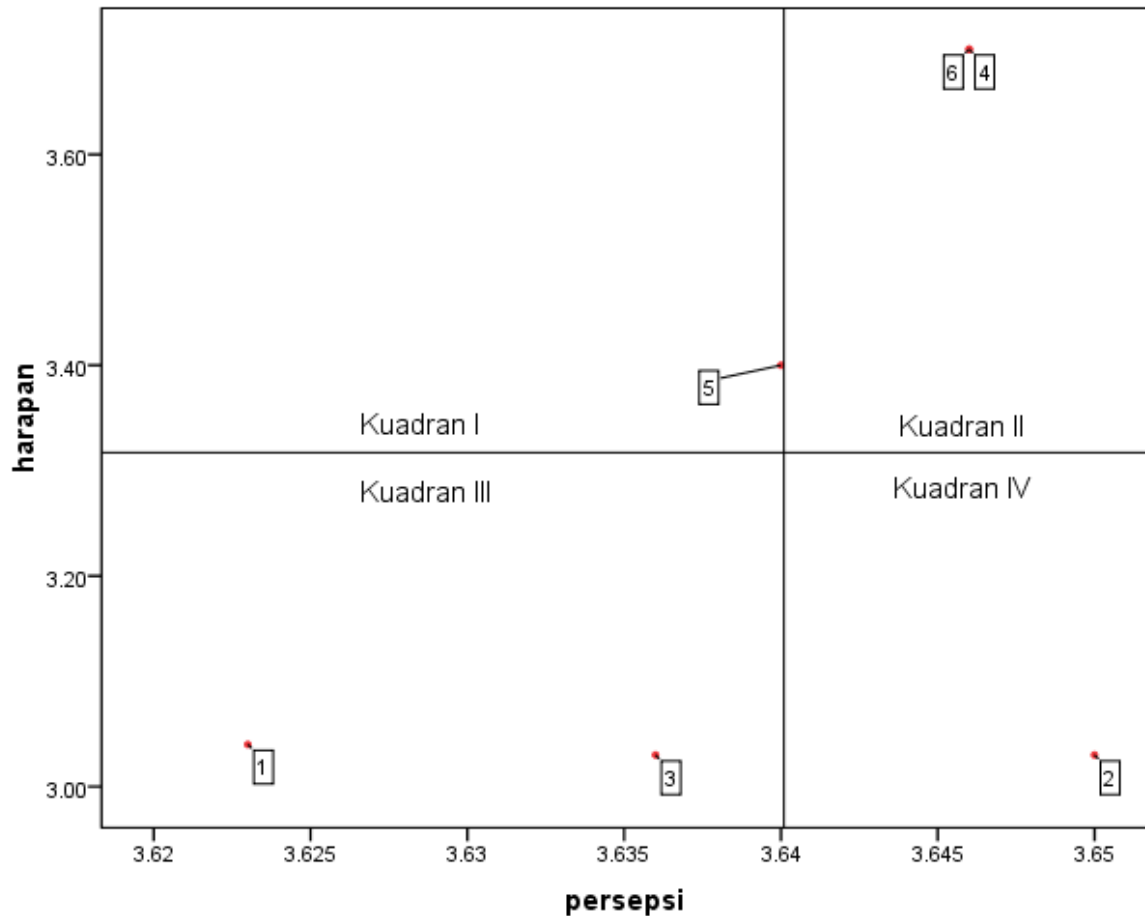


Tabel 5.6.12 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Indeks Persepsi Korupsi

No.	Saran	Persentase
1.	Meningkatkan sistem keamanan dengan lebih diperketat di semua wilayah MK agar tidak terjadi oknum yang mengambil kesempatan untuk KKN.	4,95%
2.	Meningkatkan transparansi informasi proses penanganan suatu perkara, pelayanan publik dan selalu mengeluarkan putusan yang berkualitas dan adil untuk semua.	3,96%
3.	Supaya Mahkamah menjadi konstitusi yang baik, dengan tetap memutus secara imparisial, adil dan jauh dari intuisi politik.	1,98%
4.	Semua pemberkasian atau permohonan dilakukan dengan cara online.	1,98%
5.	Memperluas gedung parkir untukantisipasi banyaknya pihak yang datang.	1,98%
6.	Petugas supaya lebih sigap dalam menjawab pertanyaan dari rekanan terkait pembayaran dan administrasi.	0,99%
7.	Supaya melindungi KPK dari UUD yang membatasi ruang kerja dan tugas.	0,99%
8.	Memberikan hasil rekaman audio persidangan kepada para pihak bersamaan bersamaan dengan salinan putusan.	0,99%
9.	Hasil keputusan supaya bisa dilaksanakan antara 6-9 bulan.	0,99%
10.	Semua pemberkasian atau permohonan dilakukan dengan cara online.	0,99%
<b>TOTAL</b>		<b>20,79%</b>

#### 5.6.4 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 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 5.6.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Tabel 5.6.14 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	<b>U5:</b> Pencegahan MK terhadap ketidaktranspan informasi pelayanan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<b>U6:</b> Pencegahan MK terhadap transaksi rahasia <b>U4:</b> Pencegahan MK terhadap praktek KKN dalam pelayanan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<b>U1:</b> Pencegahan MK terhadap manipulasi peraturan dan prosedur pelayanan <b>U3:</b> Pencegahan MK terhadap percaloan pengurusan pelayanan MK



Kuadran	Variabel
Kuadran IV (Berlebihan)	<b>U2:</b> Pencegahan MK terhadap penyalahgunaan jabatan dalam pelayanan

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 5.6.14** diatas dapat diketahui bahwa unsur layanan yang masuk dalam Kuadran I.

#### 5.6.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Indeks Persepsi Korupsi, periode Tahun 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.6.15 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,640
2.	Nilai IKM konversi	91,003
3.	Kategori	SANGAT BAIK
4.	Unsur Tertinggi	<b>U2:</b> Pencegahan MK terhadap penyalahgunaan jabatan dalam pelayanan
5.	Unsur Terendah	<b>U4:</b> Pencegahan MK terhadap praktek KKN dalam pelayanan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	<b>U5:</b> Pencegahan MK terhadap ketidaktranspan informasi pelayanan



## 5.7 Layanan Awak Media

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2019 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.

### 5.7.1 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 5.7.1**. 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 5.7.1 Persentase Dominasi Karakteristik Responden Layanan Awak Media

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	75,00%
Umur	26 - 35 tahun	51,19%
Pendidikan Terakhir	S-1	73,81%
Kegiatan yang Diliput	Sidang Mahkamah Konstitusi	90,48%

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

### 5.7.2 Tingkat Kepuasan Layanan Awak Media

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Awak Media Tahun 2019 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,321** atau konversi IKM sebesar **83,018**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

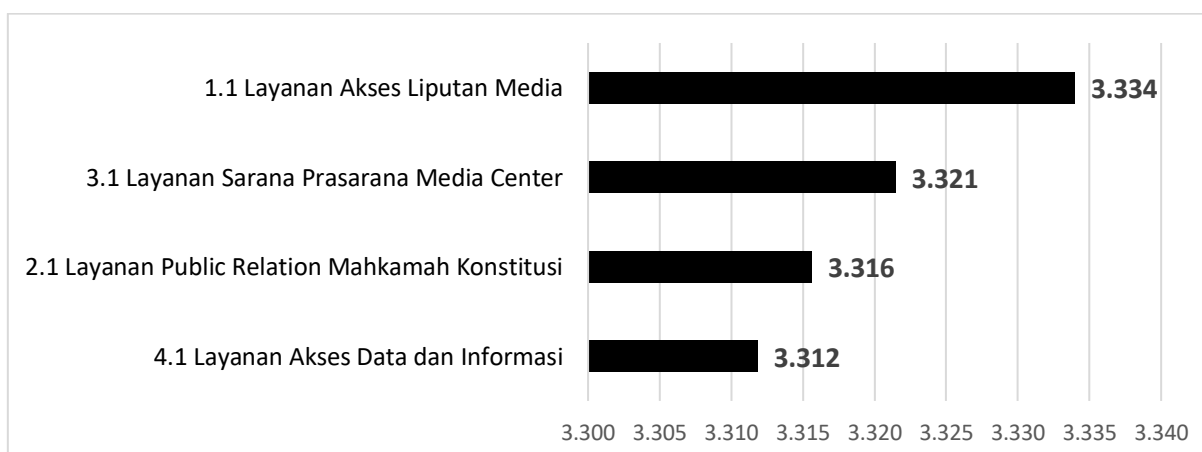


Tabel 5.7.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	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 empat jenis layanan yakni 1. Layanan Akses Liputan Media, 2. Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi, 3. Layanan Sarana Prasarana Media Center dan 4. Layanan Akses Data dan Informasi. Berikut merupakan penjelasan nilai indeks pada Layanan Awak Media.



Gambar 5.7.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Awak Media

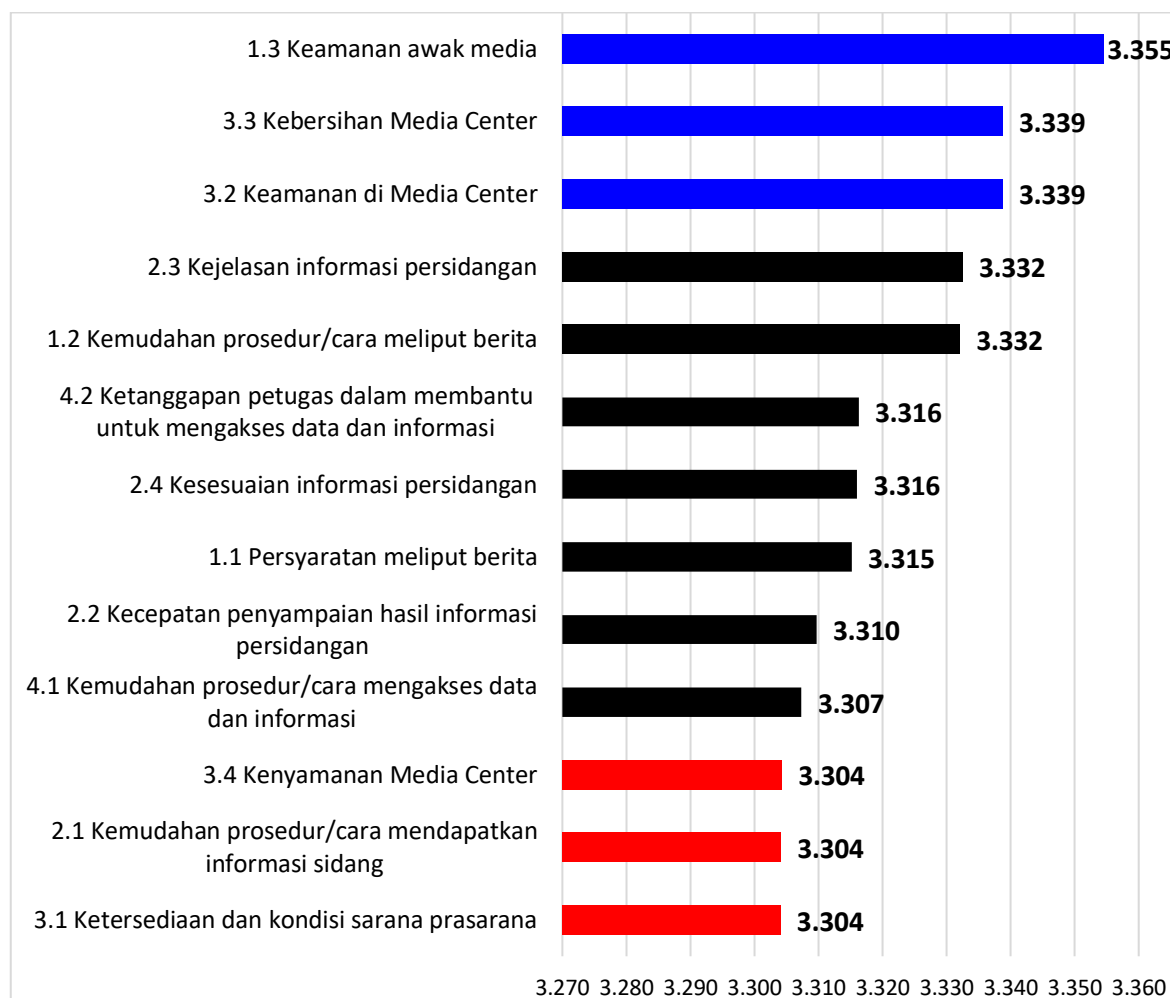


Tabel 5.7.3 Nilai Unsur Layanan Awak Media

Unsur	Layanan Awak Media	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
<b>I.</b>	<b>Layanan Akses Liputan Media</b>		
1	1.1 Persyaratan meliput berita	3,315	Baik
2	1.2 Kemudahan prosedur/cara meliput berita	3,332	Baik
3	1.3 Keamanan awak media dalam meliput berita	3,355	Baik
Nilai Indeks		3,334	Baik
Nilai Konversi		83,349	Baik
<b>II.</b>	<b>Layanan <i>Public Relation</i> Mahkamah Konstitusi</b>		
4	2.1 Kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang	3,304	Baik
5	2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan	3,310	Baik
6	2.3 Kejelasan informasi persidangan	3,332	Baik
7	2.4 Kesesuaian informasi persidangan dengan hasil persidangan	3,316	Baik
Nilai Indeks		3,316	Baik
Nilai Konversi		82,890	Baik
<b>III.</b>	<b>Layanan Sarana Prasarana Media Center</b>		
8	3.1 Ketersediaan dan kondisi fasilitas sarana prasarana Media Center	3,304	Baik
9	3.2 Keamanan di Media Center	3,339	Baik
10	3.3 Kebersihan Media Center	3,339	Baik
11	3.4 Kenyamanan Media Center	3,304	Baik
Nilai Indeks		3,321	Baik
Nilai Konversi		83,036	Baik
<b>IV.</b>	<b>Layanan Akses Data dan Informasi</b>		
12	4.1 Kemudahan prosedur/cara mengakses data dan informasi	3,307	Baik
13	4.2 Ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi	3,316	Baik



Nilai Indeks	3,312	Baik
Nilai Konversi	82,795	Baik
<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>	<b>3,321</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-rata Nilai Konversi</b>	<b>83,018</b>	<b>Baik</b>



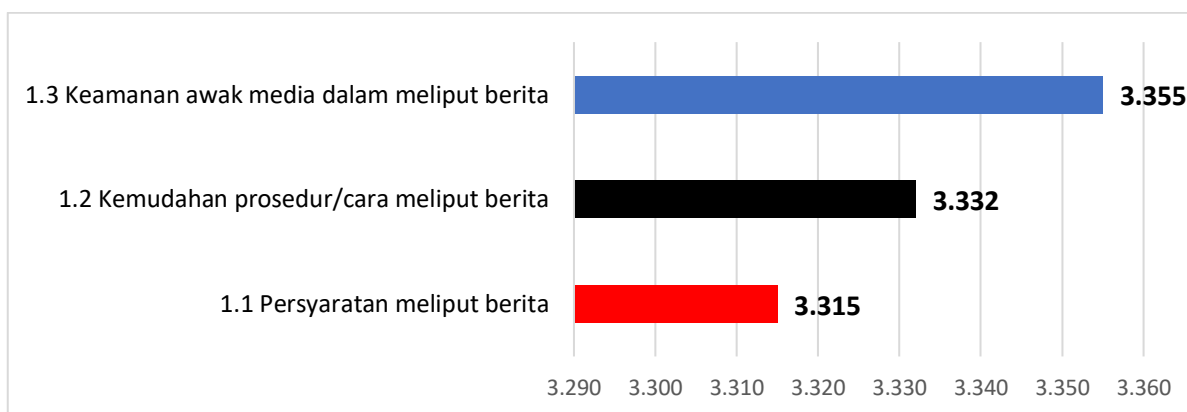
Gambar 5.7.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Awak Media

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 4 aspek pelayanan terdapat 13 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.



### 5.7.2.1 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 **3,334**. Unsur persyaratan meliput berita memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.7.3 Grafik Nilai Layanan Akses Liputan Media

#### 5.7.2.1.1 U1.1: Unsur Persyaratan Meliput Berita

Kepuasan responden terhadap persyaratan meliput berita di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,315**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai persyaratan meliput berita.

Tabel 5.7.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Meliput Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,61%
Puas	89,16%
Sangat Puas	7,23%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 3,61% responden yang menyatakan kurang puas terhadap persyaratan meliput berita. Alasan responden tersebut yakni jumlah tempat penukaran registrasi ID wartawan kurang banyak sehingga membutuhkan antrian panjang.





#### 5.7.2.1.2 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 **3,332**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan prosedur / cara meliput berita beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.7.5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur / Cara Meliput Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,41%
Puas	87,95%
Sangat Puas	9,64%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.6 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemudahan Prosedur / Cara Meliput Berita

No	Alasan	Persentase
1.	Tempat untuk memudahkan akses para media saat melakukan liputan kurang luas	1,38%
2.	Prosedur akses liputan media dibatasi	1,03%
<b>Total</b>		<b>2,41%</b>

#### 5.7.2.1.3 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 **3,355**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai keamanan awak media dalam meliput berita beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.7.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keamanan Awak Media dalam Meliput Berita

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,20%



Kategori	Persentase
Puas	85,54%
Sangat Puas	13,25%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 1,20% responden yang menyatakan kurang puas terhadap keamanan awak media dalam meliput berita. Alasan responden tersebut yakni pengamanan terhadap awak media dinilai kurang sehingga keamanan awak media kurang terjamin.

#### 5.7.2.1.4 T1.1: Biaya Pelayanan

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

Tabel 5.7.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Biaya Pelayanan

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

#### 5.7.2.1.5 T1.5: 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 5.7.9 Persentase Responden yang Pernah Mengajukan Keluhan/Saran

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah	100,00%
2.	Pernah	0,00%
Total		100,00%



#### 5.7.2.1.6 Opini Responden Terhadap Layanan Akses Liputan Media

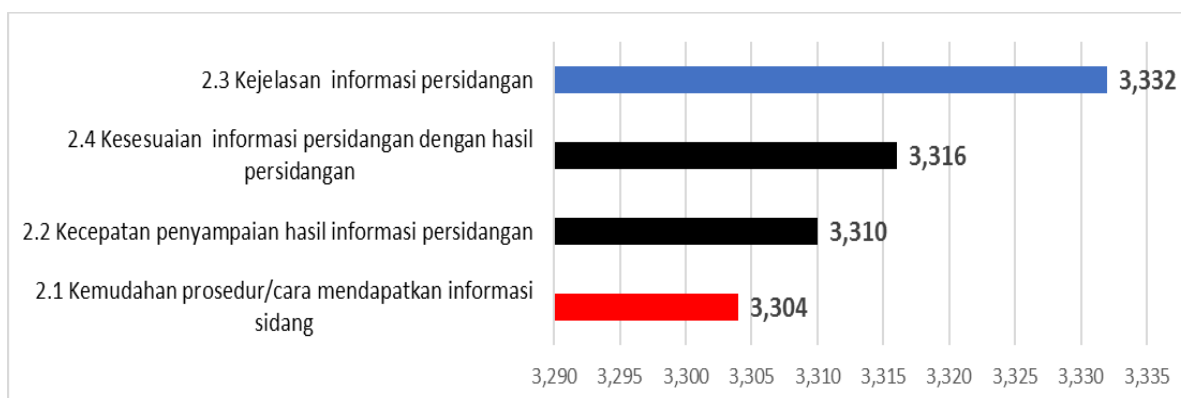
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan akses liputan media, maka masukan/opini/pendapat/keluhan responden sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut adalah saran/keluhan dari responden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

Tabel 5.7.10 Opini Responden Terhadap Layanan Akses Liputan Media

No	Saran Responden	Persentase
1.	Memperluas tempat untuk memudahkan akses para media saat melakukan liputan	9,64%
2.	Prosedur akses liputan media supaya lebih dipermudah dan tidak terlalu dibatasi	7,23%
3.	Memperbaiki audio dan video untuk wartawan yang tidak dapat masuk	6,02%
4.	Tempat penukaran registrasi ID wartawan lebih diperbanyak dari berbagai titik supaya tidak lama	3,61%
5.	Jumlah petugas pelayanan Mahkamah Konstitusi ditambah, contohnya: Petugas Registrasi ID	3,61%
6.	Menyediakan jalur kabel sendiri	1,20%
<b>Total</b>		<b>31,33%</b>

#### 5.7.2.2 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 3,316. Unsur kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.7.4 Grafik Nilai Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi

#### 5.7.2.2.1 U2.1: Unsur Kemudahan Prosedur/Cara Mendapatkan *Press Release* Sidang

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur/cara mendapatkan *press release* sidang dari *public relation* Mahkamah Konstitusi terkait mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,304**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kemudahan prosedur/cara mendapatkan *press release* sidang dari *public relation* Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.7.11 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Kemudahan Prosedur/Cara Mendapatkan *Press Release* Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,00%
Puas	88,75%
Sangat Puas	6,25%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.12 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas

Terhadap Kemudahan Prosedur/Cara Mendapatkan *Press Release* Sidang

No	Alasan	Persentase
1.	Update informasi <i>Press Release</i> dari <i>public relation</i> Mahkamah Konstitusi kurang cepat.	3,00%



No	Alasan	Persentase
2.	Sebaiknya bagian Humas melaksanakan sosialisasi dan update informasi di grup WhatsApp.	2,00%
<b>Total</b>		<b>5,00%</b>

#### 5.7.2.2.2 U2.2: Unsur Kecepatan Penyampaian *Press Release* Persidangan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyampaian hasil *press release* persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,310**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kecepatan penyampaian hasil *press release* persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.7.13 Persentase Persepsi Responden  
 Terhadap Kecepatan Penyampaian *Press Release* Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	6,10%
Puas	85,37%
Sangat Puas	8,54%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 6,10% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kecepatan penyampaian hasil *press release* persidangan. Alasan responden tersebut yakni kecepatan penyampaian hasil *press release* persidangan perlu dipercepat.

#### 5.7.2.2.3 U2.3: Unsur Kejelasan *Press Release* Persidangan

Kepuasan responden terhadap kejelasan *press release* persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,332**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan *press release* persidangan dari *public relation* Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.



Tabel 5.7.14 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan *Press Release* Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,44%
Puas	87,80%
Sangat Puas	9,76%
TOTAL	100,00%

#### 5.7.2.2.4 U2.4: Unsur Kesesuaian *Press Release* Persidangan

Kepuasan responden terhadap kesesuaian *press release* persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,316**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kesesuaian informasi persidangan dengan hasil persidangan.

Tabel 5.7.15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian *Press Release* Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,80%
Puas	88,61%
Sangat Puas	7,59%
TOTAL	100,00%

#### 5.7.2.2.5 T2: Lama Waktu Memperoleh *Press Release* Sidang

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

Tabel 5.7.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Lama Waktu Memperoleh Informasi Sidang

Waktu	Persentase (%)
< 1 hari	0,00%
1-2 hari	100,00%
Lainnya	0,00%
TOTAL	64,29%



#### 5.7.2.2.6 Opini Responden Terhadap Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi

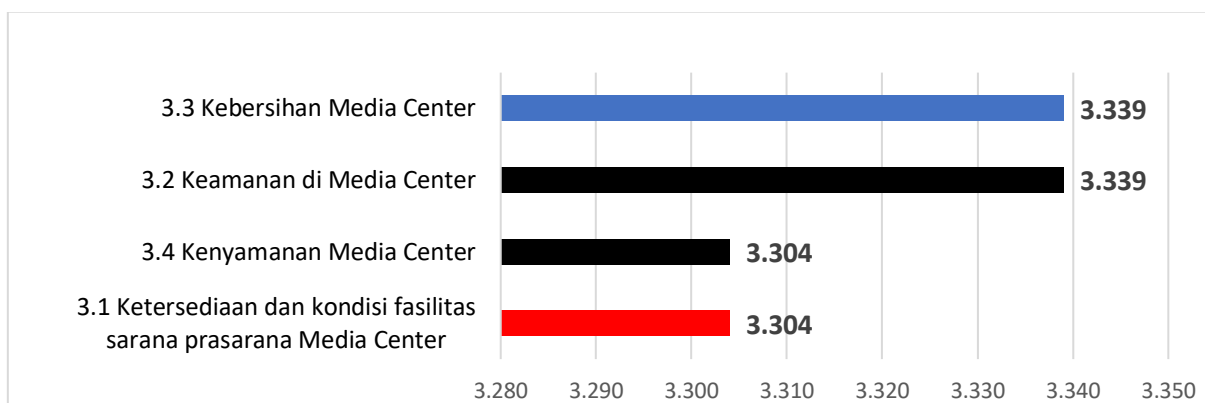
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan *public relation* Mahkamah Konstitusi, maka masukan/opini/pendapat/keluhan responden sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut adalah saran/keluhan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

Tabel 5.7.17 Opini Responden Terhadap Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi

No	Saran Responden	Persentase
1.	Lebih meningkatkan <i>update</i> informasi secara mendetail, fakta dan data yang jelas	7,23%
2.	Bagian Humas agar lebih cepat merespon media yang membutuhkan informasi	2,41%
3.	Supaya bagian Humas melaksanakan sosialisasi dan <i>update</i> informasi di grup WhatsApp	2,41%
4.	Menambahkan <i>streaming</i> dan <i>Press Release</i> pada hari H untuk persidangan di website	2,41%
5.	Bagian Humas memberikan dokumentasi pelaksanaan <i>Press Release</i> sidang	2,41%
<b>Total</b>		<b>16,87%</b>

#### 5.7.2.3 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 **3,321**. Unsur ketersediaan dan kondisi sarana prasarana memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.7.5 Grafik Nilai Layanan Sarana Prasarana Media Center

#### 5.7.2.3.1 U3.1: Unsur Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Sarana Prasarana Media Center

Kepuasan responden terhadap ketersediaan dan kondisi fasilitas sarana prasarana media center mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,304**. 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 5.7.18 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Sarana Prasarana Media Center

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	8,54%
Puas	81,71%
Sangat Puas	9,76%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.7.19 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas

Terhadap Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Sarana Prasarana Media Center

No	Alasan	Persentase
1.	Media Center agar diperluas karena ruangan terlalu kecil dan sempit	3,05%
2.	Kurangnya sarana seperti komputer, meja dan kursi yang ada di Media Center	3,05%





No	Alasan	Persentase
3.	Fasilitas WIFI lambat dan lebih sering tidak bisa diakses/digunakan	2,44%
<b>Total</b>		<b>8,54%</b>

#### 5.7.2.3.2 U3.2: Unsur Keamanan

Kepuasan responden terhadap keamanan di media center mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,339**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden terhadap keamanan di media center beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.7.20 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keamanan Media Center

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,70%
Puas	83,95%
Sangat Puas	12,35%
TOTAL	100,00%

#### 5.7.2.3.3 U3.3: Unsur Kebersihan

Kepuasan responden terhadap kebersihan di media center mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,339**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden terhadap kebersihan di media center.

Tabel 5.7.21 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Media Center

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,94%
Puas	81,48%
Sangat Puas	13,58%
TOTAL	100,00%



Berdasarkan tabel di atas, terdapat 4,94% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kebersihan media center. Alasan responden tersebut yakni sarana dan prasarana media center yang tersedia supaya tetap dijaga kebersihan dan kenyamanannya.

#### 5.7.2.3.4 U3.4: Unsur Kenyamanan

Kepuasan responden terhadap kenyamanan di media center mendapatkan kualitas yang baik dengan nilai pelayanan 3,304. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden terhadap kenyamanan di media center beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.7.22 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Media Center

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	8,86%
Puas	81,01%
Sangat Puas	10,13%
TOTAL	100,00%

#### 5.7.2.3.5 T3.1: Sarana Yang Perlu Ditambah/Diperbaiki Untuk Media Center

Sarana yang perlu ditambah/diperbaiki untuk media center dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.7.23 Sarana Yang Perlu Ditambah/Diperbaiki Untuk Media Center

No.	Sarana Yang Perlu Ditambah	Persentase
1.	WIFI agar dapat diakses lebih cepat	26,32%
2.	Menambahkan jumlah meja, kursi dan komputer	21,05%
3.	Media center diperluas	15,79%
4.	Memerlukan stop kontak dan tambahan power listrik	10,53%
5.	TV di ruang sidang diganti dengan layar yang lebih besar	5,26%
6.	Menambahkan Game konsol	5,26%
TOTAL		84,21%



### 5.7.2.3.6 Opini Responden Terhadap Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi

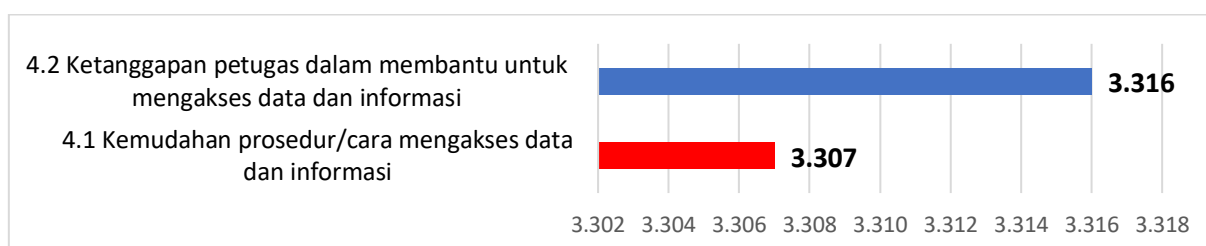
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan *public relation* Mahkamah Konstitusi, maka masukan/opini/pendapat/keluhan responden sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut adalah saran/keluhan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

Tabel 5.7.24 Opini Responden Terhadap Layanan *Public Relation* Mahkamah Konstitusi

No	Saran Responden	Persentase
1.	Ruangan Media Center supaya diperluas dan menambah fasilitas meja, kursi dan komputer untuk menambah kenyamanan	18,07%
2.	Memperbaiki akses WIFI supaya bisa berfungsi dengan baik	3,61%
3.	Meningkatkan pelayanan dan aksesibilitasnya bagi rekan-rekan	2,41%
4.	Sarana dan Prasarana yang tersedia supaya tetap dijaga kebersihan dan kenyamanan	1,20%
5.	Menambahkan tisu di toilet	1,20%
<b>Total</b>		<b>26,51%</b>

### 5.7.2.4 Layanan Akses Data dan Informasi

Penilaian layanan akses data dan informasi dapat dilihat dari bagaimana awak media mendapatkan atau menggunakan akses data dan informasi di Mahkamah Konstitusi. Secara umum, layanan sarana prasarana media center sudah **baik** dengan nilai pelayanan **3,312**. Unsur kemudahan prosedur/cara mengakses data dan informasi memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.7.6 Grafik Nilai Layanan Akses Data Dan Informasi



#### 5.7.2.3.6 U4.1: Unsur Kemudahan Prosedur/Cara Mengakses Data Dan Informasi

Kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur/cara mengakses data dan informasi di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,307**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden terhadap kemudahan prosedur/cara mengakses data dan informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.7.25 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Kemudahan Prosedur/Cara Mengakses Data Dan Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	8,54%
Puas	81,71%
Sangat Puas	9,76%
TOTAL	100,00%

#### 5.7.2.4.2 U4.2: Unsur Ketanggapan Petugas Dalam Membantu Untuk Mengakses Data Dan Informasi

Kepuasan responden terhadap ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai pelayanan **3,316**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden terhadap ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.7.26 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Ketanggapan Petugas Dalam Membantu Untuk Mengakses Data Dan Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,70%
Puas	83,95%
Sangat Puas	12,35%
TOTAL	100,00%



#### 5.7.2.4.3 T4.1: Jenis Data Dan Informasi Yang Dicari

Jenis data dan informasi yang dicari responden di Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.7.2714 Persentase Persepsi Responden Terhadap Jenis Data Dan Informasi Yang Dicari

No	Sarana	Persentase
1.	Data persidangan mulai dari proses hingga hasil keputusan sidang	70,37%
2.	Jadwal sidang yang akan atau sedang berlangsung	7,41%
3.	Berita terkini	7,41%
4.	Konferensi Pers	7,41%
5.	Data lengkap pemohon dan acara sidang sengketa	3,70%
6.	Salinan putusan	3,70%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>

#### 5.7.2.4.4 T4.2: Media Untuk Mendapatkan Data Dan Informasi

Media yang digunakan responden untuk mendapatkan data dan informasi di Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada tabel berikut.

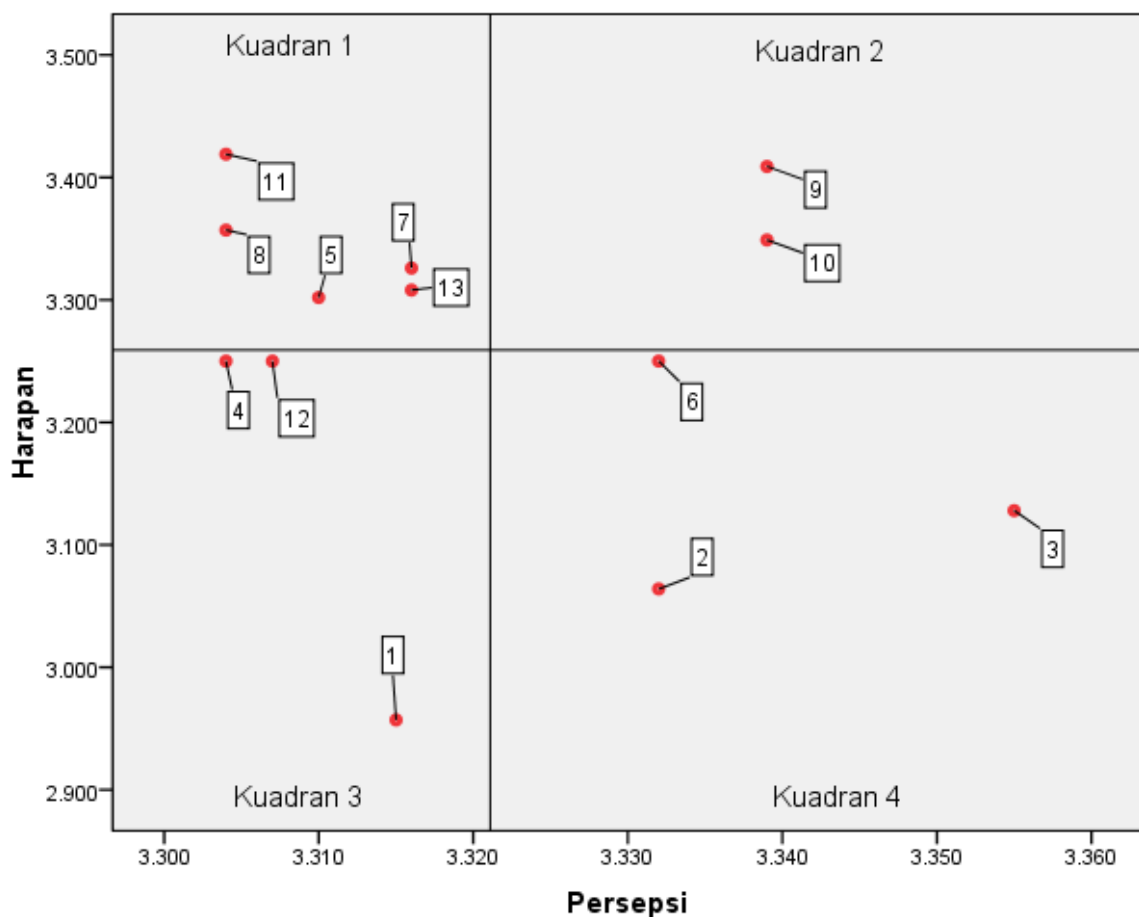
Tabel 5.7.2815 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Media Untuk Mendapatkan Data Dan Informasi

No	Media Untuk Mendapatkan Data Dan Informasi	Persentase
1.	Website Mahkamah Konstitusi	51,85%
2.	Humas Mahkamah Konstitusi melalui WhatsApp	25,93%
3.	<i>Press Release</i>	11,11%
4.	Media Cetak	7,41%
5.	Aplikasi	3,70%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>



### 5.7.3 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan pegawai 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 5.7.7 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Awak Media



Tabel 5.7.29 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	<b>U5: 2.2</b> Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan <b>U7: 2.4</b> Kesesuaian informasi persidangan <b>U8: 3.1</b> Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana <b>U11: 3.4</b> Kenyamanan Media Center <b>U13: 4.2</b> Ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<b>U9: 3.2</b> Keamanan di Media Center <b>U10: 3.3</b> Kebersihan Media Center
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<b>U1: 1.1</b> Persyaratan meliput berita <b>U4: 2.1</b> Kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang <b>U12: 4.1</b> Kemudahan prosedur/cara mengakses data dan informasi
Kuadran IV (Berlebihan)	<b>U2: 1.2</b> Kemudahan prosedur/cara meliput berita <b>U3: 1.3</b> Keamanan awak media <b>U6: 2.3</b> Kejelasan informasi persidangan

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 5 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 5.7.30 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
<b>U5: 2.2</b> Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan	1. Penyampaian <i>Press Release</i> persidangan dari <i>Public Relation</i> Mahkamah Konstitusi masih lambat sehingga perlu dipercepat.
<b>U8: 3.1</b> Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana	1. Media Center agar diperluas karena ruangan terlalu kecil dan sempit 2. Kurangnya sarana seperti komputer, meja dan kursi yang ada di Media Center 3. Fasilitas WIFI lambat dan lebih sering tidak bisa diakses/digunakan
<b>U7: 2.4</b> Kesesuaian informasi persidangan	-
<b>U11: 3.4</b> Kenyamanan Media Center	-
<b>U13: 4.2</b> Ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi	-

#### 5.7.4 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Awak Media, periode Tahun 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.7.31 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,321
2.	Nilai IKM konversi	83,018
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	1.3 Keamanan awak media
5.	Unsur Terendah	3.1 Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan U2.4 Kesesuaian informasi persidangan U3.1 Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana





No.	Kesimpulan	Keterangan
		U3.4 Kenyamanan Media Center U4.2 Ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi



## 5.8 Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2019 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.

### 5.8.1 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 5.8.1** 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 5.8.1 Persentase Dominasi Karakteristik Responden  
Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	56,36%
Umur	17 – 25 tahun	54,55%
Pendidikan Terakhir	S1	38,18%
Jumlah Berkunjung	1 Kali Kunjungan	83,64%
Jenis Kunjungan	Kunjungan kuliah lapangan/magang	72,73%
Peran dalam Mengajukan Kunjungan	Kelompok atau rombongan	100,00%

### 5.8.2 Tingkat Kepuasan Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan di Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi Tahun 2019 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang



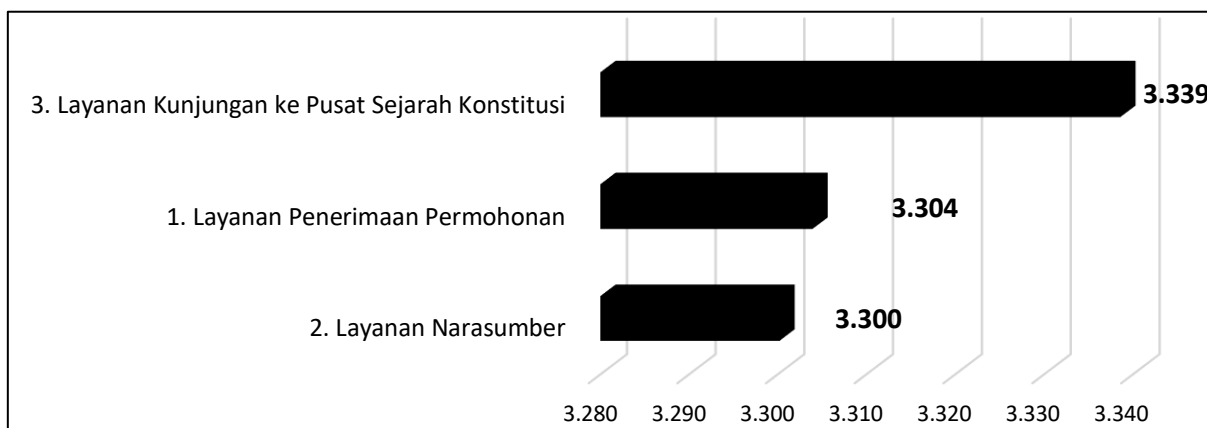
IKM adalah **3,314** atau konversi IKM sebesar **82,856**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan :

Tabel 5.8.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Berbagai unsur yang terkandung dalam 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 5.8.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Tabel 5.8.3 Nilai Pelayanan Unsur Layanan Kunjungan Mahkamah Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
<b>I.</b>	<b>Layanan Penerimaan Permohonan</b>		
1	1.1. Kejelasan informasi	3,298	Baik
2	1.2. Kemudahan prosedur	3,298	Baik
3	1.3. Persyaratan pelayanan permohonan kegiatan	3,315	Baik
	Nilai Indeks	3,304	Baik
	Nilai Konversi	82,598	Baik
<b>II.</b>	<b>Layanan Narasumber</b>		
4	2.1. Durasi pemberian materi	3,271	Baik
5	2.2. Isi materi	3,298	Baik
6	2.3. Pengetahuan/penguasaan materi	3,307	Baik
7	2.4. Jawaban atas pertanyaan peserta	3,307	Baik
8	2.5. Interaksi dengan peserta	3,315	Baik
9	2.6. Ketersediaan fasilitas penunjang	3,324	Baik
10	2.7. Ketersediaan souvenir kunjungan	3,280	Baik
	Nilai Indeks	3,300	Baik
	Nilai Konversi	82,505	Baik
<b>III.</b>	<b>Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi</b>		
11	3.1. Penataan Ruang	3,317	Baik
12	3.2. Daya tarik koleksi	3,324	Baik



No.	Unsur	Nilai Pelayanan	Kualitas Pelayanan
13	3.3. Kejelasan narasi koleksi	3,332	Baik
14	3.4. Kenyamanan Ruangan	3,349	Baik
15	3.5. Kebersihan Ruangan	3,358	Baik
16	3.6. Ketersediaan fasilitas	3,349	Baik
17	3.7. Keberadaan sarana pengaduan/saran	3,341	Baik
	Nilai Indeks	3,339	Baik
	Nilai Konversi	83,465	Baik
<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>		<b>3,314</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-rata Nilai Konversi</b>		<b>82,856</b>	<b>Baik</b>



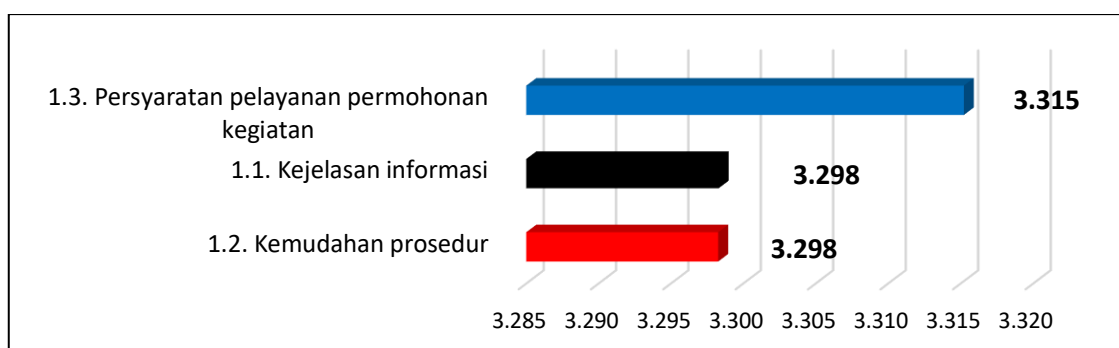
Gambar 5.8.2 Grafik Nilai Indeks Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi



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 3.7 Keberadaan sarana pengaduan/saran dan nilai unsur terendah yakni unsur 2.1 Durasi pemberian materi di Mahkamah Konstitusi. Berikut pada subbab selajutnya dibahas anaisa dan pembahasan setiap unsur pelayanan.

### 5.8.2.1 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 3,304. Unsur kemudahan prosedur pengajuan permohonan kegiatan kunjungan memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.8.3 Grafik Nilai Layanan Penerimaan Permohonan

#### 5.8.2.1.1 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 **3,298**. 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 5.8.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,45%



Kategori	Persentase
Puas	89,09%
Sangat Puas	5,45%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 5,45% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kejelasan informasi. Alasan responden tersebut yakni informasi yang disampaikan terkait kunjungan ke Mahkamah Konstitusi melalui telepon kurang jelas sehingga informasi yang disampaikan kurang jelas.

#### 5.8.2.1.2 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 **3,298**. 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 5.8.5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,64%
Puas	92,73%
Sangat Puas	3,64%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 5.8.6 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Kemudahan Prosedur

No	Alasan	Persentase
1.	Alur permohonan kegiatan kurang disosialisasikan kepada masyarakat	1,82%
2.	Permohonan kunjungan ke Mahkamah Konstitusi dipersulit dan tidak direspon dengan tanggap	1,82%
	<b>Total</b>	<b>3,64%</b>



#### 5.8.2.1.3 U1.3: Unsur Persyaratan Pelayanan Permohonan

Kepuasan responden terhadap persyaratan pelayanan permohonan kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,315**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai persyaratan pelayanan permohonan kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.8.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,64%
Puas	90,91%
Sangat Puas	5,45%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Terdapat 3,64% responden yang menyatakan kurang puas, namun responden tersebut tidak memberikan alasannya.

#### 5.8.2.1.4 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 5.8.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Media Informasi Kunjungan

Kategori	Persentase
Petugas Pelayanan	17,65%
Brosur	0,00%
Website Mahkamah Konstitusi	82,35%
Lainnya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>





Hasil identifikasi sumber informasi responden untuk memperoleh informasi mengenai Kunjungan Mahkamah Konstitusi pada kategori lainnya yakni Informasi dari kolega di kantor, *word of mouth*, dijadwalkan oleh Kemenhum, Organisasi Perhimpunan Mahasiswa Hukum, Dosen, Pengalaman Magang di Mahkamah Konstitusi, dan Panitia MGMP Kabupaten.

#### 5.8.2.1.5 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 5.8.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak	100,00%
Ya	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Seluruh responden tidak dikenakan biaya pelayanan untuk mendapatkan Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi.

#### 5.8.2.1.6 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.

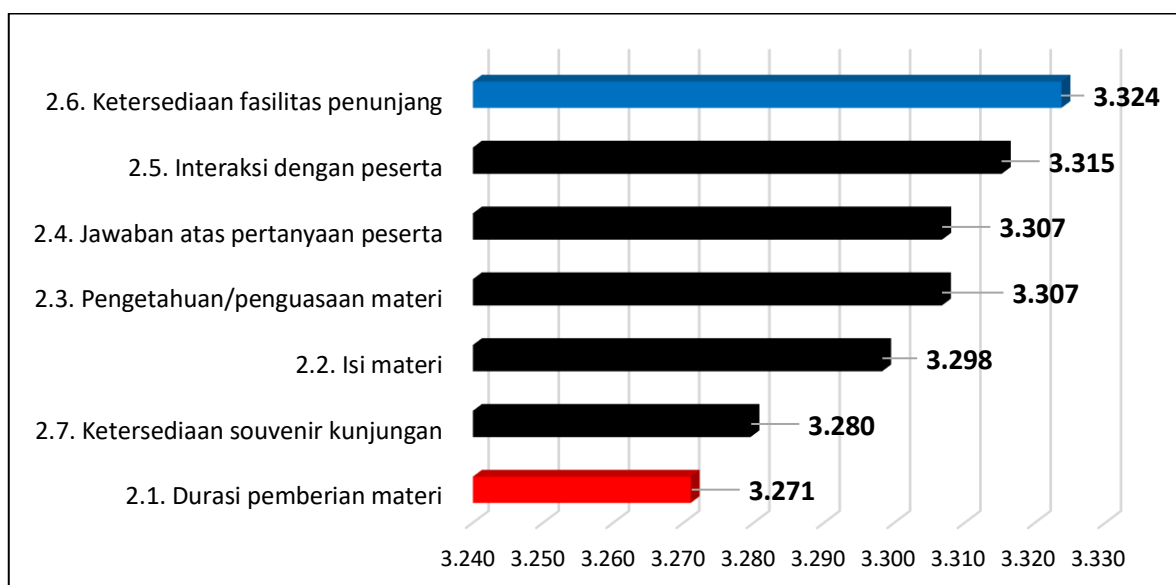
Tabel 5.8.10 Saran Responden Terhadap Layanan Penerimaan Permohonan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Permohonan kunjungan ke Mahkamah Konstitusi supaya lebih dipermudah dan direspon dengan tanggap	5,88%
2.	Informasi yang disampaikan dijelaskan lebih terperinci	3,92%
3.	Pemberian konsumsi lebih diperhatikan kembali supaya lebih higienis	3,92%
	<b>Total</b>	<b>13,73%</b>



### 5.8.2.2 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 **3,300**. Unsur durasi pemberian materi memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.8.4 Grafik Nilai Layanan Narasumber

#### 5.8.2.2.1 U2.1: Unsur Durasi Pemberian Materi

Kepuasan responden terhadap durasi pemberian materi kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,271**. 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 5.8.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Durasi Pemberian Materi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1,82%
Kurang Puas	3,64%
Puas	90,91%



Kategori	Persentase
Sangat Puas	3,64%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 5.8.12 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Durasi Pemberian Materi

No	Alasan	Persentase
1.	Materi yang diberikan berdurasi lama	3,64%
2.	Menambahkan durasi waktu saat pemberian materi dengan topik yang berbeda	1,82%
	<b>Total</b>	<b>5,45%</b>

#### 5.8.2.2.2 U2.2: Unsur Isi Materi

Kepuasan responden terhadap isi materi kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,298**. 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 5.8.13 Persentase Persepsi Responden Terhadap Isi Materi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,64%
Puas	92,73%
Sangat Puas	3,64%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 5.8.14 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Terhadap Isi Materi

No	Alasan	Persentase
1.	Materi yang dibahas tidak beragam	1,82%
2.	Materi yang diberikan kurang menjelaskan fungsi Mahkamah Konstitusi	1,82%
	<b>Total</b>	<b>3,64%</b>



### 5.8.2.2.3 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 **3,307**. 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 5.8.15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengetahuan/Penguasaan Materi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,64%
Puas	90,91%
Sangat Puas	5,45%
TOTAL	100,00%

Tabel 5.8.16 Alasan Responden Menjawab Kurang/Tidak Puas Pengetahuan/Penguasaan Materi

No	Alasan	Persentase
1.	Narasumber kurang menguasai materi, karena hanya menjelaskan pada 1 topik saja	2,42%
2.	Memberikan kesempatan untuk hakim sebagai narasumber langsung saat adanya kunjungan	1,21%
	<b>Total</b>	<b>3,64%</b>

### 5.8.2.2.4 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 **3,307**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai jawaban atas pertanyaan peserta beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 5.8.17 Persentase Persepsi Responden Terhadap Jawaban Atas Pertanyaan Peserta

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,45%



Kategori	Persentase
Puas	87,27%
Sangat Puas	7,27%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 5,45% responden yang menyatakan kurang puas terhadap jawaban atas pertanyaan peserta. Alasan responden tersebut yakni referensi jawaban yang disampaikan bersifat umum, tidak dijelaskan secara khusus (sesuai dengan pertanyaan) sehingga responden kurang puas atas jawaban tersebut.

#### 5.8.2.2.5 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 **3,315**. 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 5.8.18 Persentase Persepsi Responden Terhadap Interaksi dengan Peserta

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	3,64%
Puas	89,09%
Sangat Puas	7,27%
TOTAL	100,00%

Terdapat 3,64% responden yang menjawab kurang puas, namun responden tidak memberikan alasannya.

#### 5.8.2.2.6 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 **3,324**. 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 5.8.19 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan Fasilitas Penunjang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,82%
Puas	90,91%
Sangat Puas	7,27%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 1,82% responden yang menyatakan kurang puas terhadap jawaban atas ketersediaan fasilitas penunjang. Alasan responden tersebut yakni letak layar LCD terlalu jauh sehingga kurang terlihat jelas.

#### 5.8.2.2.7 U2.7: Unsur Ketersediaan Souvernir Kunjungan

Kepuasan responden terhadap ketersediaan souvenir kunjungan pada kegiatan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,280**. 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 5.8.20 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan Souvernir Kunjungan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,82%
Puas	90,91%
Sangat Puas	7,27%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 1,82% responden yang menyatakan kurang puas terhadap jawaban atas ketersediaan souvenir kunjungan. Alasan responden tersebut yakni



ketersediaan souvenir kurang karena hanya untuk pendamping sedangkan siswa atau mahasiswa tidak mendapatkan.

#### 5.8.2.2.8 Opini Responden Terhadap Layanan Narasumber

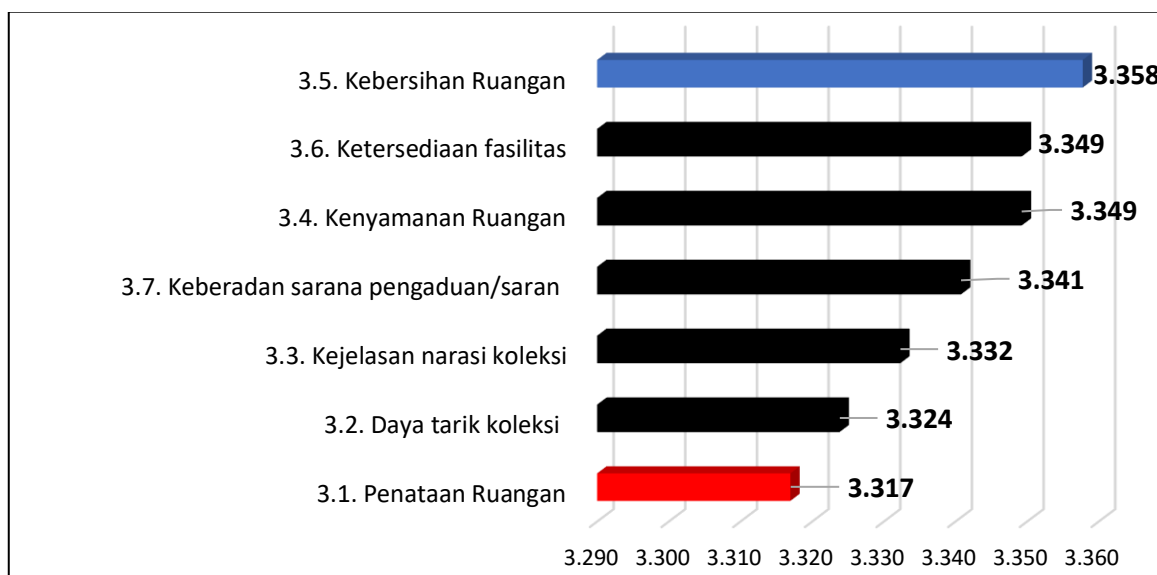
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan penerimaan permohonan kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pengunjung sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pengunjung dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pengunjung. Berikut adalah saran/keluhan dari pengunjung terhadap layanan penerimaan permohonan kunjungan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.8.21 Saran Responden Terhadap Layanan Narasumber

No	Saran Responden	Persentase
1.	Mohon disediakan ruangan khusus untuk peserta kunjungan agar dapat menikmati makan siang dengan nyaman	7,84%
2.	Menambahkan durasi waktu saat pemberian materi dengan topik yang berbeda	3,92%
3.	Narasumber supaya mempertajam materi tentang Mahkamah Konstitusi baik secara umum maupun secara khusus (detail)	1,96%
4.	Memberikan kesempatan untuk hakim sebagai narasumber langsung saat adanya kunjungan	1,96%
	<b>Total</b>	<b>15,69%</b>

#### 5.8.2.3 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 **3,339**. Unsur penataan ruangan memiliki nilai yang terendah dibandingkan yang lainnya, kendati demikian unsur ini masih dalam kategori baik.



Gambar 5.8.5 Grafik Nilai Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

#### 5.8.2.3.3 U3.1: Unsur Penataan Ruangan Pusat Sejarah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap penataan ruangan Pusat Sejarah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,317**. Penataan ruangan dibagi menjadi lima aspek penilaian, berikut nilai pelayanan masing-masing aspek dapat dilihat pada di bawah ini.

Tabel 5.8.22 Nilai Aspek Penataan Ruangan

No	Aspek Penataan Ruangan	Nilai Pelayanan	Kategori
1	Ruang Display/Ruang Pamer Koleksi	3,32	Baik
2	Pencahayaan	3,30	Baik
3	Sirkulasi Udara (ketersediaan pendingin ruangan)	3,30	Baik
4	Koleksi	3,33	Baik
5	Narasi (informasi penjelasan) Koleksi	3,33	Baik
	<b>Rata-rata</b>	3,317	Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa aspek sirkulasi udara (ketersediaan pendingin ruangan) mendapatkan nilai pelayanan yang terendah dengan aspek yang lain. Aspek koleksi dan narasi (informasi penjelasan) koleksi mendapatkan penilaian yang tertinggi.





Berdasarkan tabel di atas, terdapat responden yang menyatakan kurang puas terhadap aspek penataan ruangan. Alasan responden tersebut yakni kurang referensi sehingga perlu untuk menambahkan referensi film atau video tentang persidangan dan Mahkamah Konstitusi.

#### 5.8.2.3.3 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 **3,324**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai daya tarik koleksi yang dipamerkan.

Tabel 5.8.23 Persentase Persepsi Responden Terhadap Daya Tarik Koleksi yang Dipamerkan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	5.45%
Puas	83.64%
Sangat Puas	10.91%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>

#### 5.8.2.3.3 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 **3,332**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kejelasan narasi (informasi penjelasan) koleksi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.24 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kejelasan Narasi (Informasi Penjelasan) Koleksi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	3.64%
Puas	85.45%
Sangat Puas	10.91%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>



Berdasarkan tabel diatas, terdapat 3,64% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kejelasan narasi (informasi penjelasan) koleksi. Alasan responden tersebut yakni tim pemandu kurang ramah dan kurang jelas dalam memberikan penjelasan terkait koleksi Pusat Sejarah Konstitusi.

#### 5.8.2.3.4 U3.4: Unsur Kenyamanan Ruangan

Kepuasan responden terhadap kenyamanan ruangan Pusat Sejarah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,349**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kenyamanan ruangan Pusat Sejarah Konstitusi.

Tabel 5.8.25 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Ruangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.00%
Puas	89.09%
Sangat Puas	10.91%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>

#### 5.8.2.3.5 U3.5: Unsur Kebersihan Ruangan

Kepuasan responden terhadap kebersihan ruangan Pusat Sejarah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai pelayanan **3,358**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai kenyamanan ruangan Pusat Sejarah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.26 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Ruangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.00%
Puas	87.27%
Sangat Puas	12.73%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>



#### 5.8.2.3.6 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 **3,349**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai ketersediaan fasilitas/sarana dan prasarana penunjang beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.27 Persentase Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan Fasilitas/Sarana dan Prasarana Penunjang

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.00%
Puas	89.09%
Sangat Puas	10.91%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>

#### 5.8.2.3.7 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 **3,341**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase responden mengenai sarana pengaduan/saran di Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang/tidak puas.

Tabel 5.8.28 Persentase Persepsi Responden Terhadap Sarana Pengaduan/Saran di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Ada	0,00%
Tidak Tahu	1,82%
Ada tetapi Tidak Berfungsi	87,27%
Ada, Dikelola dengan Baik	10,91%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



#### 5.8.2.3.8 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 5.8.29 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.	Strategi gugatan	1,82%
2.	Mahkamah Konstitusi	1,82%
3.	Buku tulisan dari hakim	1,82%
4.	Para tokoh bangsa	1,82%
5.	Petugas dan prasarana	1,82%
	<b>Total</b>	<b>9,09%</b>

#### 5.8.2.3.9 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 5.8.30 Persentase Persepsi Responden Terhadap Pengajuan Keluhan/Pengaduan

Kategori	Persentase
Tidak Pernah	100,00%
Pernah	00,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Seluruh responden diketahui tidak pernah mengajukan keluhan atau pengaduan pada sarana yang disediakan Mahkamah Konstitusi

#### 5.8.2.3.10 Opini Responden Terhadap Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi



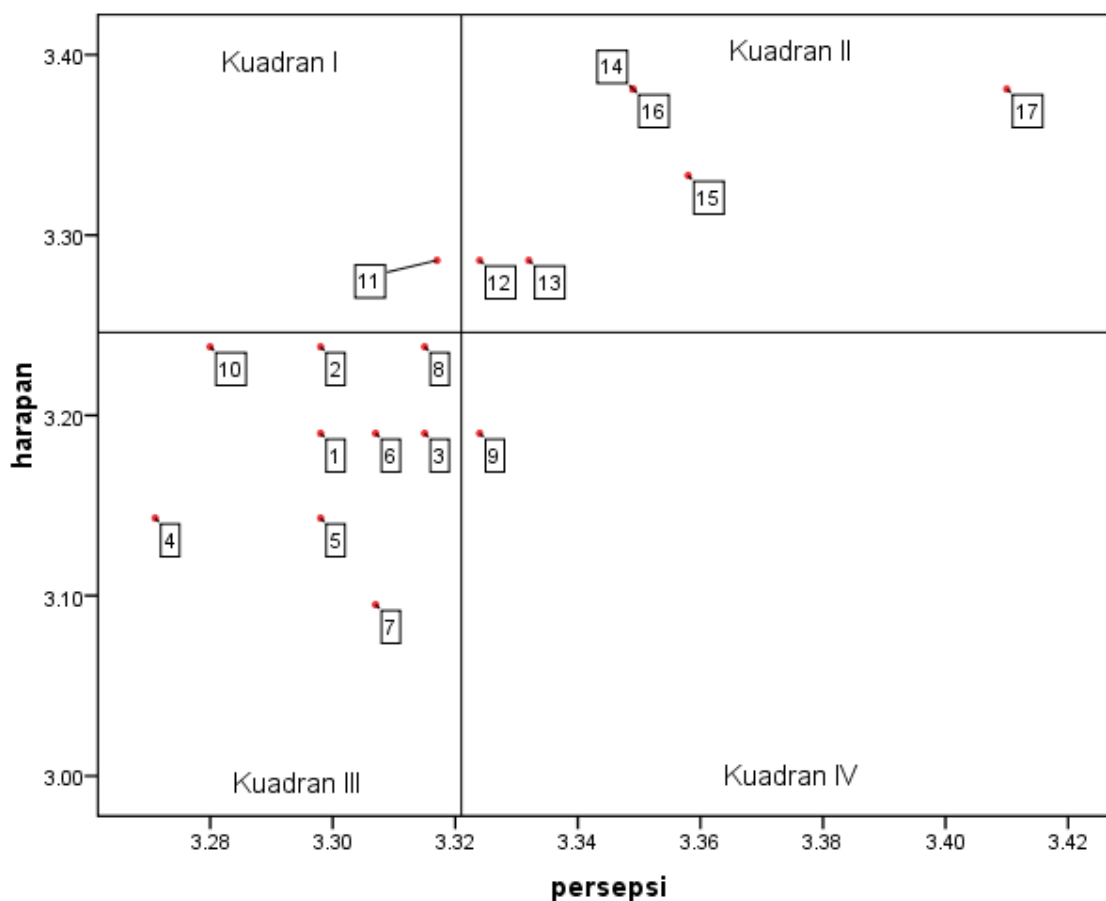
Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja layanan penerimaan permohonan kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi, maka masukan/opini/pendapat/keluhan pengunjung sangat diperlukan. Beberapa saran/keluhan pengunjung dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pengunjung. Berikut adalah saran/keluhan dari pengunjung terhadap layanan penerimaan permohonan kunjungan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.8.31 Saran Responden Terhadap Layanan Penerimaan Permohonan

No	Saran Responden	Persentase
1.	Lebih melakukan sosialisasi informasi tentang pusat studi Mahkamah Konstitusi agar mahasiswa di Indonesia semakin banyak yang tahu dan mau berkunjung ke Mahkamah Konstitusi	3,92%
2.	Menambahkan prasarana seperti ruang istirahat untuk pengunjung supaya dapat beristirahat dan menikmati makan siang di tempat yang nyaman	3,92%
3.	Mohon petugas lebih bersikap ramah dan sopan terhadap pengunjung yang datang	1,96%
4.	Menambahkan referensi film atau video tentang persidangan dan Mahkamah Konstitusi	1,96%
<b>Total</b>		<b>11,76%</b>

#### 5.8.2.4 Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.8.6 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi

Tabel 5.8.32 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	<b>U11:</b> 3.1. Penataan Ruang
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<b>U14:</b> 3.4. Kenyamanan Ruang <b>U16:</b> 3.6. Ketersediaan fasilitas <b>U17:</b> 3.7. Keberadaan sarana pengaduan/saran <b>U15:</b> 3.5. Kebersihan Ruang <b>U12:</b> 3.2. Daya tarik koleksi <b>U13:</b> 3.3. Kejelasan narasi koleksi



Kuadran	Variabel
<p style="text-align: center;">Kuadran III (Prioritas Rendah)</p>	<p><b>U10:</b> 2.7. Ketersediaan souvenir kunjungan</p> <p><b>U2:</b> 1.2. Kemudahan prosedur</p> <p><b>U8:</b> 2.5. Interaksi dengan peserta</p> <p><b>U1:</b> 1.1. Kejelasan informasi</p> <p><b>U6:</b> 2.3. Pengetahuan/penguasaan materi</p> <p><b>U3:</b> 1.3. Persyaratan pelayanan permohonan kegiatan</p> <p><b>U4:</b> 2.1. Durasi pemberian materi</p> <p><b>U5:</b> 2.2. Isi materi</p> <p><b>U7:</b> 2.4. Jawaban atas pertanyaan peserta</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran IV (Berlebihan)</p>	<p><b>U9:</b> 2.6. Ketersediaan fasilitas penunjang</p>

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

Tabel 5.8.33 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
<p>U11 : 3.1. Penataan Ruang</p>	<p>1. Menambahkan referensi film atau video tentang persidangan dan Mahkamah Konstitusi</p>

#### 5.8.2.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Kunjungan ke Mahkamah Konstitusi, periode Tahun 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:



Tabel 5.8.34 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,314
2.	Nilai IKM konversi	82,856
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U17: 3.7. Keberadaan sarana pengaduan/saran
5.	Unsur Terendah	U4: 2.1. Durasi pemberian materi
6.	Prioritas Perbaikan	U11: 3.1. Penataan Ruang





## 5.9 Layanan Perpustakaan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2019 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Perpustakaan. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima Layanan Perpustakaan, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Layanan Perpustakaan dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program di Perpustakaan yang efektif dan tepat sasaran.

### 5.9.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Perpustakaan. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Perpustakaan dapat dilihat pada **Tabel 5.9.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Layanan Perpustakaan dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.9.1 Persentase Karakteristik Responden  
Layanan Perpustakaan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	50,38%
Umur	26 - 35 th	37,59%
Pendidikan Terakhir	S-2	45,11%
Jumlah Kunjungan/Tahun	Lebih dari 4 kali	45,86%
Status Pengguna Perpustakaan	Anggota Perpustakaan MKRI	85,71%

### 5.9.2 Tingkat Kepuasan Layanan Perpustakaan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk layanan di Layanan Perpustakaan Tahun 2019 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,346** atau konversi IKM sebesar **83,655**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:



Tabel 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

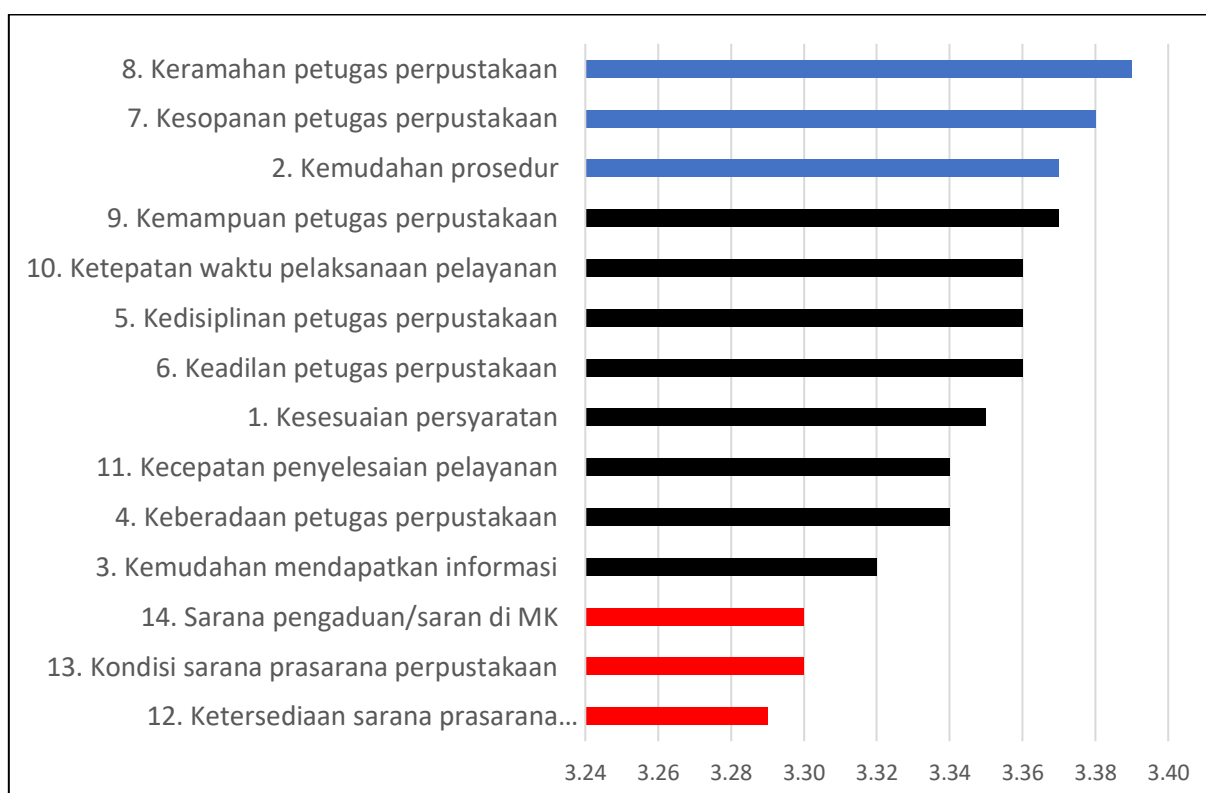
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem layanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pegawai, hal-hal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

Tabel 5.9.3 Nilai Layanan Unsur Layanan Perpustakaan

Unsur	Layanan Perpustakaan	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
1	Kesesuaian persyaratan	3,355	Baik
2	Kemudahan prosedur	3,369	Baik
3	Kemudahan mendapatkan informasi	3,323	Baik
4	Keberadaan petugas perpustakaan	3,341	Baik
5	Kedisiplinan petugas perpustakaan	3,362	Baik
6	Keadilan petugas perpustakaan	3,358	Baik
7	Kesopanan petugas perpustakaan	3,379	Baik
8	Keramahan petugas perpustakaan	3,393	Baik
9	Kemampuan petugas perpustakaan	3,369	Baik
10	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan	3,358	Baik



Unsur	Layanan Perpustakaan	Nilai Layanan	Kualitas Layanan
11	Kecepatan penyelesaian pelayanan	3,343	Baik
12	Ketersediaan sarana prasarana perpustakaan	3,293	Baik
13	Kondisi sarana prasarana perpustakaan	3,300	Baik
14	Sarana pengaduan/saran di MK	3,305	Baik
<b>Rata-rata Nilai Indeks</b>		<b>3,346</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-rata Nilai Konversi</b>		<b>83,655</b>	<b>Baik</b>



Gambar 5.9. 1 Grafik Nilai Indeks Layanan Perpustakaan

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 14 unsur layanan dan dapat diidentifikasi unsur nilai layanan tertinggi dan unsur nilai terendah. Unsur nilai layanan tertinggi yakni unsur keramahan petugas perpustakaan. Unsur nilai terendah yakni unsur ketersediaan sarana prasarana. Berikut pada subbab selanjutnya dibahas analisa dan pembahasan setiap unsur layanan.



### 5.9.2.1 U1: Unsur Kesesuaian Persyaratan

Kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan telah memberikan informasi yang cukup memadai mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3,355**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan.

Tabel 5.9.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	87,97%
Sangat Puas	12,03%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

### 5.9.2.2 U2: Unsur Kemudahan Prosedur

Kepuasan responden tentang kemudahan prosedur mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3,369**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang kemudahan prosedur beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.9.5 Persentase Persepsi Responden Tentang Kemudahan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,75%
Puas	83,46%
Sangat Puas	15,79%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 0,75% responden yang menyatakan kurang puas terhadap kemudahan prosedur. Alasan responden tersebut yakni pencatatan buku ada yang masih dilakukan manual tidak diinput dalam komputer sehingga bila buku hilang atau rusak akan susah ditelusuri siapa peminjamnya.



### 5.9.2.3 U3: Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi

Kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3,323**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden tentang kemudahan mendapatkan informasi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.9.6 Persentase Persepsi Responden  
tentang Kemudahan Mendapatkan Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	7,52%
Puas	79,70%
Sangat Puas	12,78%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 5.9.7 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas Terhadap Kemudahan Mendapatkan Informasi

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak mengetahui dan kurang familiar dengan sistem informasi tersebut	3,34%
2.	Katalog buku tidak lengkap dan tidak sepenuhnya terdaftar dalam sistem	2,51%
3.	Informasi buku tidak bisa diakses	0,84%
4.	Sistem Informasi Online Perpustakaan MK masih tertinggal jauh dengan sistem Perpustakaan berstandar internasional lainnya	0,84%
<b>TOTAL</b>		<b>7,52%</b>

### 5.9.2.4 U4: Unsur Keberadaan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap keberadaan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3,341**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keberadaan petugas perpustakaan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.9.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keberadaan Petugas Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	4,51%
Puas	81,95%
Sangat Puas	13,53%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 4,51% responden yang menyatakan kurang puas terhadap keberadaan petugas perpustakaan. Alasan responden tersebut yakni petugas tidak berada ditempat saat jam pelayanan.

#### 5.9.2.5 U5: Unsur Kedisiplinan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3,362**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kedisiplinan petugas perpustakaan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.9.9 Persentase Persepsi Responde Terhadap Kedisiplinan Petugas Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	2,26%
Puas	81,95%
Sangat Puas	15,79%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Pada Tabel 5.9.9 terlihat bahwa persepsi responden yang menjawab kurang puas pada kedisiplinan petugas perpustakaan sebesar 2,26%. Alasan responden tersebut yakni tidak ada petugas yang berjaga pada saat jam pelayanan.



#### 5.9.2.6 U6: Unsur Keadilan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap keadilan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3.358**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keadilan petugas perpustakaan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.9.10 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Keadilan Petugas Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	1.50%
Puas	84.21%
Sangat Puas	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 1.50% responden yang menyatakan kurang puas terhadap keadilan petugas perpustakaan. Alasan responden tersebut yakni tidak ada batas waktu peminjaman yang baku, sehingga merugikan orang lain yang juga membutuhkan buku tersebut.

#### 5.9.2.7 U7: Unsur Kesopanan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kesopanan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3.379**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kesopanan petugas perpustakaan.

Tabel 5.9.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesopanan Petugas Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.00%
Puas	82.71%
Sangat Puas	17.29%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



#### 5.9.2.8 U8: Unsur Keramahan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap keramahan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3.393**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap keramahan petugas perpustakaan.

Tabel 5.9.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Keramahan Petugas Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.00%
Puas	79.70%
Sangat Puas	20.30%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.9.2.9 U9: Unsur Kemampuan Petugas Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kemampuan petugas perpustakaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3.369**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kemampuan petugas perpustakaan.

Tabel 5.9.13 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	0.00%
Puas	84.96%
Sangat Puas	15.04%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.9.2.10 U10: Unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pelayanan

Kepuasan responden terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3.358**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.





Tabel 5.9.14 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Ketepatan Waktu Pelaksanaan Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.00%
Kurang Puas	1.50%
Puas	84.21%
Sangat Puas	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Pada Tabel 5.9.14 terlihat bahwa persepsi responden yang menjawab kurang puas terhadap ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan sebesar 1,50%. Alasan yang dikemukakan responden yakni ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan perlu diperbaiki.

#### 5.9.2.11 U11: Unsur Kecepatan Penyelesaian Pelayanan

Kepuasan responden terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3.343**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.9.15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Penyelesaian Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.75%
Kurang Puas	1.50%
Puas	84.21%
Sangat Puas	13.53%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 2,26% responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan. Alasan responden tersebut yakni pengembalian buku tidak dapat terdeteksi karena tidak ada batas waktu seseorang dapat meminjam hingga berapa lama.



#### 5.9.2.12 U12: Unsur Ketersediaan Sarana Prasarana Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3.293**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap ketersediaan sarana prasarana perpustakaan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.9.16 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Ketersediaan Sarana Prasarana Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1.50%
Kurang Puas	11.28%
Puas	72.18%
Sangat Puas	15.04%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 5.9.17 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas dan Tidak Puas  
Terhadap Ketersediaan Sarana Prasarana Perpustakaan

No	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya jumlah buku	6.88%
2.	Perpustakaan sempit dan kotor	3.93%
3.	Komputer tidak bisa digunakan	0.98%
4.	Perpustakaan menjadi kurang representatif jika pada saat yg bersamaan terdapat kelompok mahasiswa magang atau gugus tugas	0.98%
<b>TOTAL</b>		<b>12.78%</b>

#### 5.9.2.13 U13: Unsur Kondisi Sarana Prasarana Perpustakaan

Kepuasan responden terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3.300**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap kondisi sarana prasarana perpustakaan beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.9.18 Persentase Persepsi Responden  
 Terhadap Kondisi Sarana Prasarana Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	1.50%
Kurang Puas	8.27%
Puas	76.69%
Sangat Puas	13.53%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 5.9.19 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas dan Tidak Puas  
 Terhadap Kondisi Sarana Prasarana Perpustakaan

No	Alasan	Persentase
1.	Sarana prasarana kurang memadai	2.93%
2.	Lampu di beberapa sudut kurang terang	1.95%
3.	Perpustakaan sempit	0.98%
4.	Perpustakaan jarang dibersihkan dan berdebu	0.98%
5.	Banyak komputer tidak aktif, tanpa jaringan internet dan tidak tersedia ruang diskusi tertutup yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi kelompok.	0.98%
6.	Sofa-sofa sudah rusak dan bau, rak buku kurang bersih dan banyak buku masih tertumpuk di bawah karena kurang rak display.	0.98%
7.	Ruang baca tidak tenang dan nyaman. Perpustakaan tidak dipergunakan untuk kegiatan rapat.	0.98%
<b>TOTAL</b>		<b>9.77%</b>

#### 5.9.2.14 U14: Unsur Sarana Pengaduan/Saran di Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap sarana pengaduan/saran di Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **BAIK** dengan nilai layanan **3.305**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap sarana pengaduan/saran di Mahkamah Konstitusi beserta alasan responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.



Tabel 5.9.20 Persentase Persepsi Responden  
 Terhadap Sarana Pengaduan/Saran di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0.75%
Kurang Puas	4.51%
Puas	86.47%
Sangat Puas	8.27%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 5.9.21 Alasan Responden Menjawab Kurang Puas dan Tidak Puas  
 Terhadap Sarana Pengaduan/Saran di Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Kurang sosialisasi dan tempat pengaduan pelayanan yang memadai	3.51%
2.	Belum ada sarana pengaduan yang berbasis elektronik ( <i>quick wins</i> ) yang dijamin kerahasiaan pihak yang mengadukan	1.75%
<b>TOTAL</b>		<b>5.26%</b>

#### 5.9.2.15 T1: Media Informasi Layanan Perpustakaan

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase media informasi yang diketahui responden terkait layanan perpustakaan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.9.22 Persentase Media Informasi Layanan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Petugas Pelayanan	98.63%
Brosur	0.00%
Website MK RI	0.00%
Lainnya	1.37%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>



#### 5.9.2.16 T2: Koleksi Buku/Referensi yang Perlu Dilengkapi

Pada tabel di bawah ini diperoleh rekapitulasi harapan responden berkaitan dengan koleksi buku/referensi yang diharapkan untuk dilengkapi.

Tabel 5.9.23 Rekapitulasi Harapan Koleksi Buku/Referensi yang Perlu Dilengkapi

No	Jenis Koleksi Buku
1.	Teori hukum dan teori sosial
2.	Buku informasi keberadaan MK seluruh dunia dan selalu yang terbaru
3.	Buku bidang ilmu lain selain hukum
4.	Sejarah dan filosofi
5.	Referensi mengenai peraturan pengadaan barang/jasa pemerintah
6.	Buku tentang korupsi dan perbandingan hukum
7.	Majalah mingguan atau bulanan
8.	Koleksi Buku tentang Teknologi Informasi / IT terbaru
9.	Buku kewenangan Mahkamah Konstitusi
10.	Buku hukum ketatanegaraan
11.	Buku hukum adat
12.	Agama dan Kesehatan
13.	Jurnal ilmiah internasional
14.	Filsafat Hukum
15.	Legal Drafting
16.	Perbankan
17.	Hukum Islam
18.	Ilmu Pendidikan, Sosiologi dan Biografi
19.	Buku motivasi
20.	Buku Kearsipan dan Administrasi Publik
21.	Buku hak asasi manusia dari perspektif internasional
22.	Bidang hukum, politik, dan ekonomi
23.	Buku tentang impeachment
24.	Buku tentang Kepegawaian
25.	Buku hukum bisnis
26.	Buku tentang pelayanan publik dan buku hukum acara



27.	Buku tentang Perundang-Undangan dan Hukum Perpajakan
28.	Koleksi buku digital
29.	Buku perencanaan dan peraturan keuangan
30.	Buku demokrasi dan sengketa pemilu
31.	Buku terkait perkara konstitusi

#### 5.9.2.17 T3: Biaya Pelayanan

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase biaya pelayanan yang diketahui responden terkait layanan perpustakaan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.9.24 Persentase Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Ya	0.00%
Tidak	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.9.2.18 T6: Pengaduan/Keluhan

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan perpustakaan yang diketahui responden terkait layanan perpustakaan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.9.25 Persentase Pengajuan Pengaduan/Keluhan

Kategori	Persentase
Pernah	2.33%
Tidak Pernah	97.67%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.9.2.19 T7: Media Pengaduan/Keluhan

Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase media pengajuan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan perpustakaan yang diketahui responden terkait layanan perpustakaan di Mahkamah Konstitusi.



Tabel 5.9.26 Persentase Media Pengajuan Pengaduan/Keluhan

Kategori	Persentase
Kotak Saran	0.00%
Petugas Perpustakaan	100.00%
Lainnya	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

#### 5.9.2.20 T8: Isi Pengaduan/Keluhan

Pada tabel di bawah ini diperoleh rekapitulasi isi keluhan/pengaduan terhadap pelayanan perpustakaan yang diketahui responden terkait layanan perpustakaan di Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.9.27 Rekapitulasi Isi Pengaduan/Keluhan

No	Isi Pengaduan/Keluhan
1.	Penataan buku yang lebih baik dengan tampilan menarik
2.	Perbaikan/pergantian sarana komputer dan updating referensi judul buku

#### 5.9.3 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 Perpustakaan.

Tabel 5.9.28 Persentase Opini Responden

Terhadap Layanan Perpustakaan

No.	Saran	Persentase
1.	Menambah jumlah koleksi buku	8.27%
2.	Pelayanan secara online	2.26%
3.	Kebersihan perpustakaan perlu diperhatikan	2.26%
4.	Memperbarui sistem agar dapat mencari koleksi buku dengan mudah	0.75%

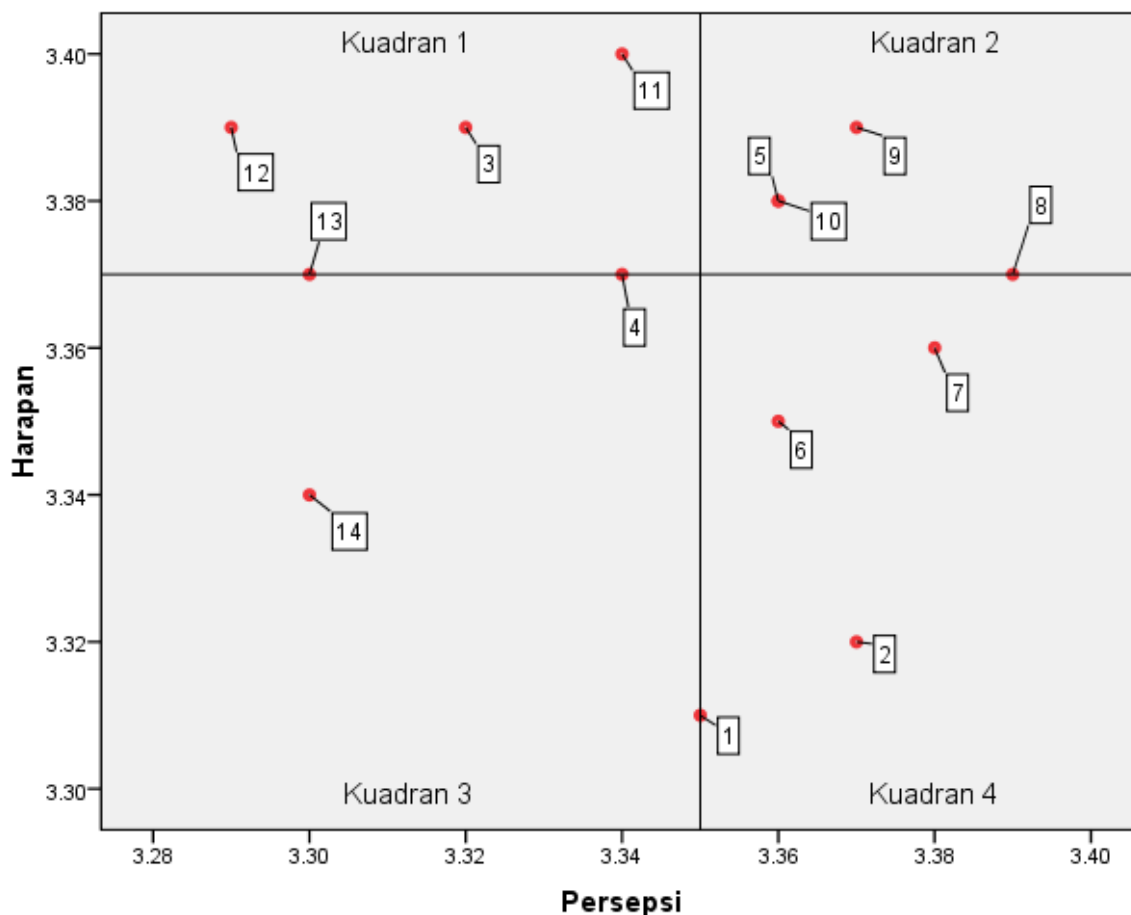


No.	Saran	Persentase
5.	Mengadakan sosialisasi kepada pegawai	0.75%
6.	Pengadaan kartu anggota	0.75%
7.	Pengamanan diperketat untuk pengunjung dari luar MK	0.75%
8.	Akses terhadap jurnal internasional diperluas	0.75%
9.	Menyediakan sarana foto copy	0.75%
<b>TOTAL</b>		<b>9.02%</b>

#### 5.9.4 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 5.9.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Perpustakaan

Tabel 5.9.29 Variabel pada Tiap Kuadran

Kuadran	Variabel
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	<b>U3:</b> Kemudahan mendapatkan informasi <b>U11:</b> Kecepatan penyelesaian pelayanan <b>U12:</b> Ketersediaan sarana prasarana perpustakaan <b>U13:</b> Kondisi sarana prasarana perpustakaan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<b>U5:</b> Kedisiplinan petugas perpustakaan <b>U8:</b> Keramahan petugas perpustakaan <b>U9:</b> Kemampuan petugas perpustakaan <b>U10:</b> Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan



Kuadran	Variabel
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<b>U4:</b> Keberadaan petugas perpustakaan <b>U14:</b> Sarana pengaduan/saran di MK
Kuadran IV (Berlebihan)	<b>U1:</b> Kesesuaian persyaratan <b>U2:</b> Kemudahan prosedur <b>U6:</b> Keadilan petugas perpustakaan <b>U7:</b> Kesopanan petugas perpustakaan

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

Tabel 5.9.30 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
<b>U3:</b> Kemudahan mendapatkan informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mengetahui dan kurang familiar dengan sistem informasi tersebut</li> <li>2. Katalog buku tidak lengkap dan tidak sepenuhnya terdaftar dalam sistem</li> <li>3. Informasi buku tidak bisa diakses</li> <li>4. Sistem Informasi Online Perpustakaan MK masih tertinggal jauh dengan sistem Perpustakaan berstandar internasional lainnya</li> </ol>
<b>U11:</b> Kecepatan penyelesaian pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembalian buku tidak dapat terdeteksi karena tidak ada batas waktu seseorang dapat meminjam hingga berapa lama</li> </ol>
<b>U12:</b> Ketersediaan sarana prasarana perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya jumlah buku</li> <li>2. Perpustakaan sempit dan kotor, mohon direnovasi</li> <li>3. Komputer tidak bisa digunakan</li> <li>4. Perpustakaan menjadi kurang representatif jika pada saat yg bersamaan terdapat kelompok mahasiswa magang atau gugus tugas</li> </ol>



Unsur	Faktor Penyebab
<b>U13:</b> Kondisi sarana prasarana perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana prasarana kurang memadai</li> <li>2. Lampu di beberapa sudut kurang terang</li> <li>3. Perpustakaan sempit</li> <li>4. Perpustakaan jarang dibersihkan dan berdebu</li> <li>5. Banyak komputer tidak aktif, tanpa jaringan internet dan tidak tersedia ruang diskusi tertutup yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi kelompok</li> <li>6. Sofa-sofa sudah rusak dan bau, rak buku kurang bersih dan banyak buku masih tertumpuk di bawah karena kurang rak display</li> <li>7. Ruang baca tidak tenang dan nyaman dan perpustakaan tidak dipergunakan untuk kegiatan rapat</li> </ol>

#### 5.9.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Perpustakaan periode Tahun 2019, diringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.9.31 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3.346
2.	Nilai IKM konversi	83.655
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	U8 : Keramahan Petugas Perpustakaan
5.	Unsur Terendah	U12 : Ketersediaan Sarana Prasarana Perpustakaan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	<b>U3</b> : Kemudahan mendapatkan informasi <b>U11:</b> Kecepatan penyelesaian pelayanan <b>U12:</b> Ketersediaan sarana prasarana perpustakaan <b>U13:</b> Kondisi sarana prasarana perpustakaan



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi pada Tahun 2019 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penerima layanan eksternal Mahkamah Konstitusi berada pada kategori Baik dan Sangat Baik. Pada kategori Baik yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang nilai indeks antara 3,06 – 3,53 atau konversi IKM 76,61 – 88,30. dan pada kategori Sangat Baik, yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 88,31 – 100,00.
2. Berdasarkan hasil survei, didapatkan nilai Indeks Survei Pengukuran Kinerja pada layanan eksternal Mahkamah Konstitusi sebagai berikut:

No	Jenis Layanan Eksternal	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	3,395	84,877	Baik
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi	3,421	85,521	Baik
3	Layanan Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online	3,422	85,558	Baik
4	Layanan Penanganan Perkara	3,472	86,784	Baik
	A. Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	3,474	86,848	Baik
	B. Layanan Penanganan Perkaratan PPHU Legislatif (DPR RI, DPD RI, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota) dan PPHU Presiden/Wakil Presiden	3,469	86,719	Baik



No	Jenis Layanan Eksternal	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
6	Indeks Persepsi Korupsi	3,640	91,003	Sangat Baik
7	Layanan Persepsi Media	3,321	83,018	Baik
8	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	3,304	82,598	Baik
9	Layanan Perpustakaan	3,346	83,655	Baik

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

No	Jenis Layanan	Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	<ol style="list-style-type: none"> <li>U2.6: Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang</li> <li>U2.3: Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang</li> <li>U2.2: Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>U2.1: Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming</li> <li>U6.1: Kecepatan mengakses informasi di Website</li> <li>U4.1: Kecepatan penyampaian salinan putusan</li> </ol>
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.3 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan</li> <li>2.5 Pengamanan di dalam persidangan</li> <li>2.7 Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Ketepatan waktu menyerahkan Salinan Permohonan</li> <li>4.1 Tingkat transparansi atau kejelasan informasi</li> <li>4.2 Kemudahan melaporkan melalui whistleblowing system</li> </ol>
3	Layanan Aksesibilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online	<ol style="list-style-type: none"> <li>U4: Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL</li> <li>U5: Kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun dan kode akses</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>U7: Kemudahan User masuk / login pada laman SIMPEL</li> <li>U1: Kecepatan mengakses informasi Aplikasi SIMPLE di website MK</li> </ol>



		3. U6: Kemudahan konfirmasi Aktivasi User melalui email yang didaftarkan	3. U8: Kemudahan update kelengkapan data User pada Form Aplikasi SIMPEL
4	Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U2.7: Kemampuan Kepaniteraan dalam pelayanan persidangan</li> <li>2. U3.1: Kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak</li> <li>3. U3.2: Kemudahan memperoleh informasi putusan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U2.3: Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan</li> <li>2. U2.1: Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK dalam proses pemeriksaan pendahuluan</li> <li>3. U2.6: Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan</li> </ol>
5	Layanan Penanganan Perkaran PPHU Legislatif (DPR RI, DPD RI, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota) dan PPHU Presiden/Wakil Presiden	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U2.5: Kebersihan Ruang Sidang</li> <li>2. U3.1: Kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak</li> <li>3. U3.2: Kemudahan memperoleh informasi putusan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U1.3: Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen</li> <li>2. U2.2: Kepuasan proses pemeriksaan persidangan</li> <li>3. U1.4: Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan</li> </ol>
6	Indeks Persepsi Korupsi	U2: Pencegahan MK terhadap penyalahgunaan jabatan dalam pelayanan	U1: Pencegahan MK terhadap manipulasi peraturan dan prosedur pelayanan
7	Layanan Persepsi Media	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U2.1: Kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang</li> <li>2. U3.3: Kebersihan Media Center</li> <li>3. U1.1: Persyaratan meliput berita</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U1.2: Kemudahan prosedur/cara meliput berita</li> <li>2. U2.3: Kejelasan informasi persidangan</li> <li>3. U2.2: Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan</li> </ol>
8	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U3.7: Keberadaan sarana pengaduan/saran</li> <li>2. U3.5: Kebersihan Ruangan</li> <li>3. U3.6: Ketersediaan fasilitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U2.1: Durasi pemberian materi</li> <li>2. U2.7: Ketersediaan souvenir kunjungan</li> <li>3. U1.2: Kemudahan prosedur</li> </ol>
9	Layanan Perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U8: Keramahan petugas perpustakaan</li> <li>2. U7: Kesopanan petugas perpustakaan</li> <li>3. U2: Kemudahan prosedur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U12: Ketersediaan sarana prasarana perpustakaan</li> <li>2. U13: Kondisi sarana prasarana perpustakaan</li> <li>3. U14: Sarana pengaduan/saran di MK</li> </ol>



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

No	Jenis Layanan	Prioritas Perbaikan
1	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U1.1: Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website</li> <li>2. U4.3: Kualitas text putusan (softcopy)</li> <li>3. U2.5: Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang</li> <li>4. U4.4: Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email</li> <li>5. U2.1: Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming</li> <li>6. U4.1: Kecepatan penyampaian salinan putusan</li> <li>7. U6.1: Kecepatan mengakses informasi di Website</li> <li>8. U2.4: Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang</li> <li>9. U3.5: Kejelasan isi risalah sidang</li> <li>10. U3.4: Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan</li> <li>11. U3.3: Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang</li> </ol>
2	Layanan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi	<ol style="list-style-type: none"> <li>U2: 1.2 Ketepatan realisasi jadwal sidang</li> </ol>
3	Layanan Aksesabilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U7: Kemudahan User masuk / login pada laman SIMPEL</li> </ol>
4	Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U2.1: Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK dalam proses pemeriksaan pendahuluan</li> <li>2. U2.2: Kepuasan proses pemeriksaan persidangan</li> <li>3. U2.3: Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan</li> <li>4. U2.5: Kebersihan Ruang Sidang</li> <li>5. U2.6: Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan</li> </ol>
5	Layanan Penanganan Perkeran PPHU Legislatif (DPR RI, DPD RI, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota) dan PPHU Presiden/Wakil Presiden	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U1.1: Kemudahan proses pengajuan permohonan</li> <li>2. U1.2: Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli permohonan</li> <li>3. U1.3: Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen</li> <li>4. U1.4: Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan</li> <li>5. U1.6: Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan</li> <li>6. U1.7: Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan pada Buku Registrasi Perkara Konstitusi</li> </ol>



6	Indeks Persepsi Korupsi	U5: Pencegahan MK terhadap ketidaktransparan informasi pelayanan
7	Layanan Persepsi Media	<ol style="list-style-type: none"><li>1. U2.2: Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan</li><li>2. U2.4: Kesesuaian informasi persidangan</li><li>3. U3.1: Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana</li><li>4. U3.4: Kenyamanan Media Center</li><li>5. U4.2: Ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi</li></ol>
8	Layanan Pusat Sejarah Konstitusi	U3.1: Penataan Ruang
9	Layanan Perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. U3: Kemudahan mendapatkan informasi</li><li>2. U11: Kecepatan penyelesaian pelayanan</li><li>3. U12: Ketersediaan sarana prasarana perpustakaan</li><li>4. U13: Kondisi sarana prasarana perpustakaan</li></ol>

## 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 Mahkamah Konstitusi :





### 1. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<b>U1:</b> 1.1. Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengumuman jadwal sidang terlambat, informasi 2 hari sebelum sidang</li> <li>2. Tidak terdapat jadwal agenda konklusi dan tidak diinformasikan kepada pemohon</li> <li>3. Jadwal sidang panel 2 dan 3 mengalami keterlambatan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan pelaksanaan pemberitahuan jadwal sidang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelaksanakan pengumuman jadwal sidang mengacu pada UU No 8 Tahun 2011 yakni penetapan dan penetapan sidang pertama dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak Permohonan dicatat dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi (BRPK).</li> <li>3. Pelaksanakan pemberitahuan penetapan hari sidang harus sudah diterima oleh para pihak berperkara dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja sebelum hari persidangan. Guna memberikan kesempatan kepada para pihak untuk berkoordinasi persiapan persidangan.</li> <li>4. 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.</li> <li>5. Memasukkan proses pemberitahuan ketepatan jadwal sidang sebagai materi Audit Internal yang dilakukan oleh Inspektorat, untuk pengembangan sistem dan perbaikan layanan kepada para pihak.</li> </ol>
<b>U4:</b> 2.1. Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming <b>U22:</b> 6.1. Kecepatan mengakses informasi di Website	Membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses website dan tayangan live streaming	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan <i>bandwidth</i> mencukupi kebutuhan pemakaian.</li> <li>2. Mempublikasikan bahwa bagi masyarakat yang tidak mengikuti <i>live streaming</i> sidang dapat mengetahui jalannya sidang secara keseluruhan melalui akun youtube Mahkamah Konstitusi.</li> </ol>
<b>U7:</b> 2.4. Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang	1. Kualitas gambar pada saat <i>Live Streaming</i> tidak jelas, lebih jelas saat menggunakan <i>youtube</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kualitas teknis pada visual dan audio <i>live streaming</i> agar hasil tayang dapat diakses publik dengan baik.</li> <li>2. Memastikan koneksi jaringan internet memadai untuk audio <i>live streaming</i> (jaringan internet tidak terbagi dengan pengguna lain selain agenda live streaming).</li> </ol>



Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<b>U8:</b> 2.5. Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang	2. Kualitas suara pada saat live streaming terlalu kecil	3. Memastikan teknis pengambilan gambar seperti posisi pencahayaan ruangan (warna background 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 microphone pembicara sehingga audio (suara) kejelasan dan artikulasi pembicara dalam <i>live streaming</i> dapat terdengar dengan baik.
<b>U12:</b> 3.3. Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang	1. Kurang cepat dalam membuka dan mengunduh file risalah serta file audio karena terlalu ukuran kapasitas yang besar dan jumlah file banyak 2. Kurang mudah mencari keyword hasil risalah	1. Memberikan file audio unggahan yang telah dicompress sehingga memudahkan untuk mengunduh kapasitas file yang lebih kecil. 2. Memfasilitasi menu pencarian file di halaman risalah pada website.
<b>U15:</b> 4.1. Kecepatan penyampaian salinan putusan	Unggahan penyampaian salinan putusan yang diberikan terlambat diinformasikan	Menginformasikan waktu penyerahan salinan putusan secara resmi para pihak yang mengikuti acara sidang pembacaan putusan Mahkamah Konstitusi. Sehingga para pihak berperkara mendapat kepastian penyerahan salinan putusan.  Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jendral Mahkamah Konstitusi Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kepaniteraan dan Skretariat Jendral Mahkamah Konstitusi bahwa Penyampaian Putusan Bagi Para Pihak Beracara, waktu penyerahan salinan putusan 30 menit sejak selesainya sidang putusan.



## 2. Layanan Sistem Peradilan Mahkamah Konstitusi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<b>U2:</b> 1.2 Ketepatan realisasi jadwal sidang	Terdapat perbedaan informasi jadwal sidang di website dan realisasi panggilan sidang.	Menginformasikan kepada para pihak secara resmi bahwa terdapat perubahan jadwal sidang yang telah ditetapkan di website beserta alasan perubahannya. Informasi perubahan jadwal sidang disampaikan beberapa hari sebelum jadwal sidang berlangsung.

## 3. Layanan Aksesibilitas terhadap Data dan Informasi Penanganan Perkara Online

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<b>U7:</b> Kemudahan <i>user</i> masuk/ <i>login</i> pada laman SIMPEL	Sering gagal saat melakukan login di aplikasi SIMPEL	Pemeliharaan sistem secara berkala dan 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.

## 4. Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<b>U8:</b> 2.1 Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan Mahkamah Konstitusi dalam proses pemeriksaan pendahuluan	Pernyataan Hakim dan Panitera mohon agar diperjelas	1. Menjelaskan kepada para pihak mengenai materi pemeriksaan pendahuluan, yaitu yang terpenting adalah status dari pihak yang mengajukan permohonan. 2. Menyampaikan berapa lama penundaan sidang beserta alasannya setelah sidang pendahuluan selesai digelar.
<b>U10:</b> 2.3 Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan <b>U12:</b> 2.5 Kebersihan Ruang Sidang <b>U13:</b> 2.6 Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan	Penambahan fasilitas monitor, kursi, meja, laptop, microphone di setiap meja serta memperluas tempat alat bukti.	Meninjau kembali kebutuhan terhadap ketersediaan jumlah dan kondisi (keberfungsian) fasilitas di ruang persidangan guna meningkatkan kenyamanan para pihak berperkara dalam persidangan



### 5. Layanan Penanganan Perkara PPHU Legislatif dan Presiden/Wakil Presiden

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<p><b>U1:</b> 1.1 Kemudahan proses pengajuan permohonan</p> <p><b>U4:</b> 1.4 Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan</p>	Proses pengajuan permohonan melalui pendaftaran membutuhkan waktu yang lama sekitar 2-3 jam	Memfasilitasi beberapa petugas tambahan bantuan dalam pelayanan pengajuan dan penerimaan permohonan sehingga waktu yang dibutuhkan dalam proses pengajuan dan penerimaan permohonan lebih singkat.
<p><b>U2:</b> 1.2 Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli permohonan</p> <p><b>U6:</b> 1.6 Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan</p>	Penyerahan dokumen asli dan fotocopy permohonan kurang efisien karena boros di kertas dan biaya pengiriman/bagasi dokumen	Mengefektifkan penyerahan dokumen asli / fotocopy serta bukti asli sesuai jumlah rangkap hardcopy permohonan yang dibutuhkan
<b>U3:</b> 1.3 Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen	Petugas kurang memahami prosedur saat registrasi karena terdapat perbedaan informasi yang diberikan	Menyediakan petugas yang memiliki kompetensi yang memadai dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<b>U9:</b> 2.2 Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	1. Penyerahan dokumen asli dan fotocopy permohonan kurang efisien karena boros di kertas dan biaya pengiriman/bagasi dokumen	Mengefektifkan penyerahan dokumen asli/ fotocopy serta bukti asli sesuai jumlah rangkap hardcopy permohonan yang dibutuhkan.
	2. Hakim tidak memberikan tambahan waktu untuk penyampaian permohonan, saksi yang hadir di ruang sidang serta keterangan kuasa hukum	1. Memberikan informasi di awal sidang mengenai susunan sidang beserta durasi waktu, agar Pemohon dapat memperkirakan apakah akan membacakan permohonan atau dapat pula Pemohon hanya menyampaikan hal-hal yang pokok (Identitas Pemohon dan Termohon yang dituju,



		<p>Posita/pundamentum petendi, dan Petitum) dari permohonannya dalam persidangan.</p> <p>2. 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 ketersediaan tambahan waktu untuk penyampaian permohonan, saksi yang hadir di ruang sidang serta keterangan kuasa hukum.</p>
<p><b>U10: 2.3</b>                  Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan</p>	<p>1. Kuasa hukum tidak dapat masuk karena tiket telah digunakan orang lain yang tidak dikenal</p> <p>2. Penambahan tiket untuk kuasa hukum apabila kasus di daerah pemilihan lebih dari satu</p>	<p>1. Pengecekan kesesuaian tiket sidang dengan identitas seperti nomor perkara, pokok perkara dan nama</p> <p>2. Penyesuaian jumlah kuasa hukum dengan jumlah kasus yang ditangani (tidak berdasarkan daerah pemilihan)</p>

#### 6. Layanan Indeks Persepsi Korupsi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<p><b>U5:</b> Pencegahan MK terhadap ketidaktransparan informasi pelayanan</p>	<p>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.</p>	<p>Rekomendasi Perbaikan perbaikan yang perlu ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait adalah meningkatkan kualitas pelayanan pencegahan korupsi di Mahkamah Konstitusi secara keseluruhan, khususnya meningkatkan transparansi informasi proses penanganan suatu perkara, dengan putusan yang berkualitas dan berkeadilan.</p>



### 7. Layanan Awak Media

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<p><b>U5:</b> 2.2 Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan</p> <p><b>U7:</b> 2.4 Kesesuaian informasi persidangan</p> <p><b>U13:</b> 4.2 Ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi</p>	<p>Penyampaian Press Release persidangan dari <i>Public Relation</i> Mahkamah Konstitusi masih lambat sehingga perlu dipercepat.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP layanan persidangan termasuk waktu press release telah dipublikasi di website Mahkamah Konstitusi namun tidak seluruh awak media memahami.</li> <li>2. Perlu sosialisasi melalui media lain seperti pada grup Whatsapp Awak media atau melalui pengumuman pada papan informasi di Media Center, guna memberikan kepastian waktu terbitnya press release kepada awak media.</li> </ol>
<p><b>U8:</b> 3.1 Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana</p> <p><b>U11:</b> 3.4 Kenyamanan Media Center</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Media Center agar diperluas karena ruangan terlalu kecil dan sempit</li> <li>2. Kurangnya sarana seperti komputer, meja dan kursi yang ada di Media Center</li> <li>3. Fasilitas WIFI lambat dan lebih sering tidak bisa diakses/digunakan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meninjau kembali kebutuhan terhadap ketersediaan jumlah dan kondisi (keberfungsian) fasilitas dan ruangan Media Center guna meningkatkan kenyamanan pengguna.</li> <li>2. Memastikan bandwidth mencukupi kebutuhan pemakaian.</li> </ol>

### 8. Layanan Kunjungan ke Pusat Sejarah Konstitusi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<p>U11 : 3.1. Penataan Ruang</p>	<p>Menambahkan koleksi ruangan pameran koleksi referensi video tentang persidangan Mahkamah Konstitusi untuk edukasi masyarakat.</p>	<p>Memfasilitasi video beserta katalog koleksi video-video tentang persidangan yang pernah dilaksanakan di Mahkamah Konstitusi.</p>



### 9. Layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
<b>U3:</b> Kemudahan mendapatkan informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Katalog buku tidak lengkap dan tidak sepenuhnya terdaftar dalam sistem</li> <li>2. Informasi tentang buku tidak bisa diakses</li> <li>3. Sistem Informasi Online Perpustakaan Mahkamah Konstitusi masih tertinggal jauh dengan sistem Perpustakaan berstandar internasional lainnya</li> <li>4. Pengembalian buku tidak dapat terdeteksi karena tidak ada batas waktu seseorang dapat meminjam hingga jangka waktu yang ditentukan</li> </ol>	Mengkaji ulang peraturan perpustakaan serta kebutuhan update Sistem Informasi Online Perpustakaan Mahkamah Konstitusi untuk dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Sistem Informasi Online Perpustakaan Mahkamah Konstitusi kurang familiar dengan sistem informasi tersebut</li> </ol>	Mempublikasikan layanan perpustakaan MK melalui beragam media seperti akun sosial media Instagram, Twitter, Facebook dan lainnya sehingga lebih mudah dikenal dan dipahami masyarakat.
<b>U12:</b> Ketersediaan sarana prasarana perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya jumlah buku</li> <li>2. Perpustakaan sempit dan kotor,</li> <li>3. Komputer tidak bisa digunakan</li> <li>4. Tidak tersedia ruang diskusi tertutup yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi kelompok</li> <li>5. Tanpa jaringan internet</li> </ol>	Meninjau kembali kebutuhan terhadap ketersediaan jumlah dan kondisi (keberfungsian) fasilitas di ruang perpustakaan guna meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mendapatkan fasilitas di perpustakaan mahkamah konstitusi.
<b>U13:</b> Kondisi sarana prasarana perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lampu di beberapa sudut kurang terang</li> <li>2. Sofa-sofa sudah rusak dan bau, rak buku kurang bersih dan banyak buku masih tertumpuk di bawah karena kurang rak display</li> <li>3. Ruang baca tidak tenang, tidak nyaman dan menjadi kurang representatif jika pada saat yang bersamaan terdapat kelompok mahasiswa magang atau gugus tugas.</li> </ol>	



### 6.3 Tanggapan Pemaparan Hasil Survei

Berikut beberapa tanggapan dari peserta kegiatan pemaparan hasil Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Mahkamah Konstitusi Tahun 2019:

1. Penentuan variabel penilaian indeks persepsi korupsi berdasarkan kajian dari berbagai literatur karena sampai saat ini Indonesia tidak memiliki acuan baku dalam penentuan variabel penilaian indeks persepsi korupsi.
2. Faktor penyebab merupakan nilai tambah berupa data kualitatif yang mendukung data penelitian kuantitatif. Identifikasi faktor penyebab pada rekomendasi terhadap unsur prioritas perbaikan berdasarkan pernyataan alasan responden yang menyatakan tidak puas dan kurang puas terhadap unsur penilaian. Sehingga unit pelayanan perlu mengevaluasi dan memastikan kesesuaian harapan perbaikan responden dengan kondisi pelayanan yang diberikan.
3. Pada Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara, ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website memiliki nilai yang baik. Berdasarkan analisa persepsi dan harapan responden unsur ini termasuk unsur yang penting untuk ditingkatkan khususnya jadwal agenda konklusi tidak diinformasikan dan publikasi kepada pemohon. Agenda konklusi terdapat pada pengujian undang-undang.
4. Pada Layanan Penanganan Perkara PUU, SKLN, dan Perkara Lainnya, pemberitahuan *legal standing* tidak diberitahukan kepada para pihak berperkara dalam persidangan awal/pendahuluan, karena pemeriksaan pendahuluan oleh Hakim tidak pada substansi kasus. Pemberitahuan *legal standing* akan dilakukan setelah sidang RPH ke dua.





## 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](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](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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 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



## 5.1 Sistem Informasi

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	1.1. Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website	0,723	Valid
2	1.2. Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website	0,594	Valid
3	1.3. Kesesuaian informasi rincian jadwal sidang di website	0,695	Valid
4	2.1. Kemudahan mengakses tayangan Live Streaming	0,675	Valid
5	2.2. Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang	0,536	Valid
6	2.3. Kesesuaian isi Live Streaming dengan acara sidang	0,583	Valid
7	2.4. Kualitas visual grafik (gambar) tayangan Live Streaming sidang	0,583	Valid
8	2.5. Kualitas audio (suara) tayangan Live Streaming sidang	0,422	Valid
9	2.6. Kesesuaian durasi tayangan Live Streaming dengan waktu sidang	0,611	Valid
10	3.1. Kecepatan pengunggahan risalah pada laman	0,465	Valid
11	3.2. Kemudahan mengunduh file tertulis (pdf) risalah sidang	0,763	Valid
12	3.3. Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah sidang	0,812	Valid
13	3.4. Kesesuaian isi risalah sidang dengan hasil persidangan	0,816	Valid
14	3.5. Kejelasan isi risalah sidang	0,543	Valid
15	4.1. Kecepatan penyampaian salinan putusan	0,785	Valid
16	4.2. Kemudahan mengunduh salinan putusan	0,662	Valid
17	4.3. Kualitas taxt putusan (softcopy)	Valid	Valid





No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
18	4.4. Kecepatan penerimaan sainan putusan melalui email	Valid	Valid
19	5.1. Kemudahan mencari berita melalui indeks berita / daftar berita	0,656	Valid
20	5.2. Kesesuaian isi berita dengan judul berita	0,656	Valid
21	5.3. Kejelasan gaya bahasa penulisan berita	0,656	Valid
22	6.1. Kecepatan mengakses informasi di Website	0,568	Valid
23	6.2. Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website	0,624	Valid
24	6.3. Keindahan dan kerapihan susunan tampilan website	0,699	Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,949 (Reliabilitas Sempurna)                      Uji 2 arah dengan <math>\alpha=5\%</math>, Df= n-2 =30-2 = 28                      Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item &gt; r tabel</p>			





## 5.2 Tingkat Kepercayaan

No	I. Unsur Ketepatan Waktu Persidangan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang	0,791	Valid
2	Ketepatan realisasi jadwal sidang	0,791	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,883 (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			
No	II. Unsur Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Kejelasan pemberitahuan ketetapan jadwal sidang	0,989	Valid
2	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK terkait permohonan yang diajukan dalam proses pemeriksaan pendahuluan	0,989	Valid
3	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	0,989	Valid
4	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sarana prasarana layanan persidangan	0,989	Valid
5	Pengamanan di dalam persidangan	0,935	Valid
6	Kebersihan Ruang Sidang	0,935	Valid
7	Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan	0,989	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,993 (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			
No	III. Unsur Kelengkapan Penyerahan Salinan Permohonan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Ketepatan waktu MK menyerahkan Salinan Permohonan	1,000	Valid
2	Kesesuaian pemeriksaan berkas pemohonan	1,000	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 1,000 (Reliabilitas Sempurna) Uji 2 arah dengan $\alpha=5\%$ , Df= n-2 =20-2 = 18 Nilai r tabel 0,444, valid jika nilai corrected item > r tabel			





No	IV. Unsur Tingkat Transparansi Informasi Penanganan Perkara	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi	1,000	Valid
2	Kemudahan melaporkan melalui aplikasi whistleblowing system	1,000	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 1,000 (Reliabilitas Sempurna)  
Uji 2 arah dengan  $\alpha=5\%$ , Df= n-2 =20-2 = 18  
Nilai r tabel 0,444, valid jika nilai corrected item > r tabel





### 5.3 Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Online Melalui SIMPEL

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	Kecepatan mengakses informasi Aplikasi SIMPLE di website MK	0,513	Valid
2	Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di Aplikasi SIMPLE	0,367	Valid
3	Keindahan dan kerapian susunan tampilan Aplikasi SIMPLE	0,660	Valid
4	Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL	0,726	Valid
5	Kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun dan kode akses	0,658	Valid
6	Kemudahan konfirmasi Aktivasi User melalui email yang didaftarkan	0,638	Valid
7	Kemudahan User masuk / login pada laman SIMPEL	0,654	Valid
8	Kemudahan update kelengkapan data User pada Form Aplikasi SIMPEL	0,645	Valid
9	Kejelasan informasi cara input data pada Modul Permohonan Pemohon / Modul Pihak Terkait	0,751	Valid
10	Kemudahan input data pada form permohonan online / form keterangan pihak terkait	0,703	Valid
11	Kesesuaian informasi pada tanda terima input data dengan data yang diinput	0,681	Valid
12	Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (Case Tracking) SIMPEL	0,681	Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,908 (Reliabilitas Sempurna)                      Uji 2 arah dengan <math>\alpha=5\%</math>, Df= n-2 =30-2 = 28                      Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item &gt; r tabel</p>			





#### 5.4 Pengujian Undang-Undang

No	I. Unsur Layanan Penerimaan Permohonan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Kemudahan proses pengajuan permohonan	0,890	Valid
2	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli permohonan	0,888	Valid
3	Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen	0,855	Valid
4	Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan	0,994	Valid
5	Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan	0,994	Valid
6	Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan	0,896	Valid
7	Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan pada Buku Registrasi Perkara Konstitusi	0,994	Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,981 (Reliabilitas Sempurna)                      Uji 2 arah dengan <math>\alpha=10\%</math>, Df= n-2 =20-2 = 18                      Nilai r tabel 0,378, valid jika nilai corrected item &gt; r tabel</p>			
No	II. Unsur Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara)	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK dalam proses pemeriksaan pendahuluan	0,559	Valid
2	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	0,454	Valid
3	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan	0,396	Valid
4	Pengamanan di dalam persidangan	0,459	Valid
5	Kebersihan Ruang Sidang	0,391	Valid
6	Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan	0,550	Valid
7	2.7 Kemampuan Kepaniteraan dalam pelayanan persidangan	0,740	Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,761 (Reliabilitas Tinggi)                      Uji 2 arah dengan <math>\alpha=10\%</math>, Df= n-2 =20-2 = 18                      Nilai r tabel 0,378, valid jika nilai corrected item &gt; r tabel</p>			







No	III. Unsur Layanan Putusan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	Kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak	0,578	Valid
2	Kemudahan memperoleh informasi putusan	0,421	Valid
3	Kecepatan penerbitan salinan putusan	0,578	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,706 (Reliabilitas Tinggi) Uji 2 arah dengan $\alpha=10\%$ , Df= n-2 =20-2 = 18 Nilai r tabel 0,378, valid jika nilai corrected item > r tabel			





### 5.5 Perselisihan Hasil Pemilihan Umum

No	I. Unsur Layanan Penerimaan Permohonan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Kemudahan proses pengajuan permohonan	0,695	Valid
2	Kemudahan prosedur penyerahan dokumen asli permohonan	0,987	Valid
3	Kemampuan petugas dalam melayani konsultasi hasil pemeriksaan dokumen	0,883	Valid
4	Kecepatan petugas pelayanan penerimaan permohonan	0,987	Valid
5	Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan	0,987	Valid
6	Kemudahan proses penyerahan hasil perbaikan/melengkapi dokumen permohonan	0,987	Valid
7	Kejelasan informasi penerimaan dokumen permohonan pada Buku Registrasi Perkara Konstitusi	0,987	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,979 (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			
No	II. Unsur Layanan Persidangan (Hospitality Keprotokolan Penanganan Perkara)	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Kejelasan informasi dan nasihat yang disampaikan MK dalam proses pemeriksaan pendahuluan	0,696	Valid
2	Kepuasan proses pemeriksaan persidangan	0,379	Valid
3	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas layanan persidangan	0,855	Valid
4	Pengamanan di dalam persidangan	0,855	Valid
5	Kebersihan Ruang Sidang	0,805	Valid
6	Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan	0,855	Valid
7	2.7 Kemampuan Kepaniteraan dalam pelayanan persidangan	0,855	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,879 (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			





No	III. Unsur Layanan Putusan	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	Kecepatan penyampaian putusan kepada para pihak	0,992	Valid
2	Kemudahan memperoleh informasi putusan	0,992	Valid
3	Kecepatan penerbitan salinan putusan	0,965	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 0,992 (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





## 5.6 Persepsi Korupsi

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	Pencegahan MK terhadap manipulasi peraturan dan prosedur pelayanan	0,699	Valid
2	Pencegahan MK terhadap penyalahgunaan jabatan dalam pelayanan	0,968	Valid
3	Pencegahan MK terhadap percaloan pengurusan pelayanan MK	0,908	Valid
4	Pencegahan MK terhadap praktek KKN dalam pelayanan	0,968	Valid
5	Pencegahan MK terhadap ketidaktranspan informasi pelayanan	0,909	Valid
6	Pencegahan MK terhadap transaksi rahasia	0,937	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,963 (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			





## 5.7 Awak Media

No	I. Unsur Akses Liputan Media	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Persyaratan meliput berita	0,538	Valid
2	Kemudahan prosedur/cara meliput berita	0,649	Valid
3	Keamanan awak media dalam meliput berita	0,550	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,750 (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			
No	II. Unsur Public Relation Mahkamah Konstitusi	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Kemudahan prosedur/cara mendapatkan informasi sidang	0,823	Valid
2	Kecepatan penyampaian hasil informasi persidangan	0,757	Valid
3	Kejelasan informasi persidangan	0,894	Valid
4	Kesesuaian informasi persidangan dengan hasil persidangan	0,800	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,919 (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			
No	III. Unsur Sarana Prasarana Media Center	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Ketersediaan dan kondisi fasilitas sarana prasarana Media Center	0,706	Valid
2	Keamanan di Media Center	0,560	Valid
3	Kebersihan Media Center	0,737	Valid
4	Kenyamanan Media Center	0,828	Valid
Nilai Cronbach's Alpha = 0,857 (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			





No	IV. Unsur Akses Data dan Informasi di MK	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Kemudahan prosedur/cara mengakses data dan informasi	0,793	Valid
2	Ketanggapan petugas dalam membantu untuk mengakses data dan informasi	0,793	Valid

Nilai Cronbach's Alpha = 0,871 (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 Pusat Kunjungan Konstitusi

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/ Tidak Valid
1	1.1. Kejelasan informasi	0,618	Valid
2	1.2. Kemudahan prosedur	0,618	Valid
3	1.3. Persyaratan pelayanan permohonan kegiatan	0,834	Valid
4	2.1. Durasi pemberian materi	0,834	Valid
5	2.2. Isi materi	0,834	Valid
6	2.3. Pengetahuan/penguasaan materi	0,834	Valid
7	2.4. Jawaban atas pertanyaan peserta	0,380	Valid
8	2.5. Interaksi dengan peserta	0,834	Valid
9	2.6. Ketersediaan fasilitas penunjang	0,834	Valid
10	2.7. Ketersediaan souvenir kunjungan	0,834	Valid
11	3.1. Penataan Ruangan	0,771	Valid
12	3.2. Daya tarik koleksi	0,712	Valid
13	3.3. Kejelasan narasi koleksi	0,766	Valid
14	3.4. Kenyamanan Ruangan	0,814	Valid
15	3.5. Kebersihan Ruangan	0,814	Valid
16	3.6. Ketersediaan fasilitas	0,814	Valid
17	3.7. Keberadaan sarana pengaduan/saran	0,814	Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,952 (Reliabilitas Sempurna)                      Uji 2 arah dengan <math>\alpha=5\%</math>, Df= <math>n-2 = 30-2 = 28</math>                      Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item &gt; r tabel</p>			





## 5.9 Perpustakaan

No	Unsur	Nilai Corrected Item-Total Correlation	Valid/Tidak Valid
1	Kesesuaian persyaratan	0,695	Valid
2	Kemudahan prosedur	0,862	Valid
3	Kemudahan mendapatkan informasi	0,764	Valid
4	Keberadaan petugas perpustakaan	0,791	Valid
5	Kedisiplinan petugas perpustakaan	0,791	Valid
6	Keadilan petugas perpustakaan	0,761	Valid
7	Kesopanan petugas perpustakaan	0,763	Valid
8	Keramahan petugas perpustakaan	0,722	Valid
9	Kemampuan petugas perpustakaan	0,763	Valid
10	Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan	0,786	Valid
11	Kecepatan penyelesaian pelayanan	0,814	Valid
12	Ketersediaan sarana prasarana perpustakaan	0,772	Valid
13	Kondisi sarana prasarana perpustakaan	0,872	Valid
14	Sarana pengaduan/saran di MK	0,774	Valid
<p>Nilai Cronbach's Alpha = 0,958 (Reliabilitas Sempurna)                      Uji 2 arah dengan <math>\alpha=5\%</math>, Df= n-2 =30-2 = 28                      Nilai r tabel 0,361, valid jika nilai corrected item &gt; r tabel</p>			







### 5.1 Layanan Sistem Informasi

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	193	52,08%	230	100,00%
	Perempuan	37	47,92%		
Umur	17 - 25 th	8	4,86%	230	100,00%
	26 - 35 th	87	40,97%		
	36 - 45 th	83	33,33%		
	46 - 55 th	39	19,44%		
	56 - 65 th	7	1,39%		
	Lebih dari 65 th	6	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	13	2,08%	230	100,00%
	D3	6	0,00%		
	S-1	139	36,81%		
	S-2	68	47,92%		
	S-3	4	13,19%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	103	45,58%	226	100,00%
	Termohon	30	13,27%		
	Pihak Terkait	56	24,78%		
	Jurnalis	0	0,00%		
	Pemerhati MK	24	10,62%		
	Akademisi (Dosen/Mahasiswa)	13	5,75%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	22	11,89%	185	100,00%
	Badan Hukum	149	80,54%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,00%		
	Lembaga	14	7,57%		
	Lainnya	0	0,00%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	13	6,88%	189	100,00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	0	0,00%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	118	62,43%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	6	3,17%		
	Pemilihan Kepala Daerah	52	27,51%		
	Pendapat DPR	0	0,00%		
Jumlah Perkara	1 kali	66	27,51%	187	100,00%
	2 kali	36	0,00%		
	3 kali	26	27,51%		
	4 kali	22	0,00%		
	5 kali	6	27,51%		
	lebih dari 5 kali	31	27,51%		
	Tidak Pernah	0	0,00%		
Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	132	72,13%	183	100,00%





	Pendaftaran Online (SIMPLE)	51	22,17%		
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	kurang dari 1 bulan	5	2,70%	185	100,00%
	1-2 bulan	49	26,49%		
	3-6 bulan	129	69,73%		
	7-11 bulan	2	1,08%		
	1-2 tahun	0	0,00%		
	lebih dari 2 tahun	0	0,00%		





## 5.2 Tingkat Kepercayaan

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	206	89,57%	230	100,00%
	Perempuan	24	10,43%		
Umur	17 - 25 th	7	3,04%	230	100,00%
	26 - 35 th	81	35,22%		
	36 - 45 th	88	38,26%		
	46 - 55 th	44	19,13%		
	56 - 65 th	3	1,30%		
	Lebih dari 65 th	7	3,04%		
Pendidikan Akhir	SMA	16	6,96%	230	100,00%
	D3	6	2,61%		
	S-1	125	54,35%		
	S-2	76	33,04%		
	S-3	7	3,04%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	125	54,35%	230	100,00%
	Termohon	38	16,52%		
	Pihak Terkait	56	24,35%		
	Jurnalis	0	0,00%		
	Pemerhati MK	9	3,91%		
	Akademisi (Mahasiswa/Dosen)	2	0,87%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	26	11,40%	230	100,00%
	Badan Hukum	176	77,19%		
	Permohonan hasil sengketa pemilihan legislatif	0	0,00%		
	Lembaga Negara	24	10,53%		
	Advokat, Kuasa Hukum	2	0,88%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	22	9,57%	230	100,00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	0	0,00%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	164	71,30%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	3	1,30%		
	Pemilihan Kepala Daerah	39	16,96%		
	Pendapat DPR	2	0,87%		
Jumlah Berperkara	1 kali	57	24,78%	230	100,00%
	2 kali	50	21,74%		
	3 kali	41	17,83%		
	4 kali	31	13,48%		
	5 kali	11	4,78%		
	Lebih dari 5 kali	40	17,39%		
	Tidak Pernah	0	0,00%		





Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	197	85,65%	230	100,00%
	Pendaftaran online (SIMPEL)	33	14,35%		
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	<1 bulan	7	3,04%	230	100,00%
	1-2 bulan	57	24,78%		
	3-6 bulan	159	69,13%		
	7-11 bulan	5	2,17%		
	1-2 tahun	2	0,87%		
	Lebih dari 2 tahun	0	0,00%		





### 5.3 Layanan Aksesibilitas Data dan Informasi Penanganan Online Melalui SIMPEL

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	32	96,97%	33	100,00%
	Perempuan	1	3,03%		
Umur	17 - 25 th	1	3,23%	32	100,00%
	26 - 35 th	5	16,13%		
	36 - 45 th	19	61,29%		
	46 - 55 th	6	19,35%		
	56 - 65 th	0	0,00%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	1	3,03%	33	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	12	36,36%		
	S-2	18	54,55%		
	S-3	2	6,06%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	20	60,61%	33	100,00%
	Termohon	6	18,18%		
	Pihak Terkait	6	18,18%		
	Jurnalis	0	0,00%		
	Pemerhati MK	0	0,00%		
	Akademisi (Dosen/Mahasiswa)	1	3,03%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	1	3,03%	33	100,00%
	Badan Hukum	32	96,97%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,00%		
	Lembaga	0	0,00%		
	Lainnya	0	0,00%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	3	9,09%	33	100,00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	0	0,00%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	12	36,36%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	0	1,16%		
	Pemilihan Kepala Daerah	17	51,52%		
	Pendapat DPR	1	3,03%		
Jumlah Perkara	1 kali	10	30,30%	33	100,00%
	2 kali	15	45,45%		
	3 kali	3	9,09%		
	4 kali	1	3,03%		
	5 kali	1	3,03%		
	lebih dari 5 kali	3	9,09%		
	Tidak Pernah	0	0,00%		





Pendaftaran	Langsung ke Gedung MK	0	0,00%	32	100,00%
	Pendaftaran Online (SIMPLE)	32	96,97%		
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	kurang dari 1 bulan	0	0,00%	32	100,00%
	1-2 bulan	6	18,75%		
	3-6 bulan	25	78,13%		
	7-11 bulan	0	0,00%		
	1-2 tahun	1	3,03%		
	lebih dari 2 tahun	0	0,00%		





#### 5.4 Pengujian Undang-Undang

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	100,00%	22	100,00%
	Perempuan	0	0,00%		
Umur	17 - 25 th	2	9,09%	22	100,00%
	26 - 35 th	9	40,91%		
	36 - 45 th	4	18,18%		
	46 - 55 th	7	31,82%		
	56 - 65 th	0	0,00%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	3	13,64%	22	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	13	59,09%		
	S-2	4	18,18%		
	S-3	2	9,09%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	15	68,18%	22	100,00%
	Termohon	2	9,09%		
	Pihak Terkait	4	18,18%		
	Jurnalis	0	0,00%		
	Pemerhati MK	1	4,55%		
	Akademisi (Mahasiswa/Dosen)	0	0,00%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	6	30,00%	22	100,00%
	Badan Hukum	14	70,00%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,00%		
	Lembaga Negara	0	0,00%		
	Permohonan hasil sengketa pemilihan legislatif	0	0,00%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	22	100,00%	22	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	0	0,00%		
	Pendapat DPR	0	0,00%		
Jumlah Berperkara	1 kali	1	4,55%	22	100,00%
	2 kali	8	36,36%		
	3 kali	4	18,18%		
	4 kali	4	18,18%		
	5 kali	0	0,00%		
	Lebih dari 5 kali	5	22,73%		
	Tidak Pernah	0	0,00%		





Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	18	81,82%	22	100,00%
	Pendaftaran online (SIMPEL)	4	18,18%		
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	<1 bulan	0	0,00%	22	100,00%
	1-2 bulan	13	59,09%		
	3-6 bulan	5	22,73%		
	7-11 bulan	2	9,09%		
	1-2 tahun	2	9,09%		
	Lebih dari 2 tahun	0	0,00%		







### 5.5 Perselisihan Hasil Pemilihan Umum

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	184	88,46%	208	100,00%
	Perempuan	24	11,54%		
Umur	17 - 25 th	5	2,40%	208	100,00%
	26 - 35 th	72	34,62%		
	36 - 45 th	84	40,38%		
	46 - 55 th	37	17,79%		
	56 - 65 th	3	1,44%		
	Lebih dari 65 th	7	3,37%		
Pendidikan Akhir	SMA	13	6,25%	208	100,00%
	D3	6	2,88%		
	S-1	112	53,85%		
	S-2	72	34,62%		
	S-3	5	2,40%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	110	52,88%	208	100,00%
	Termohon	36	17,31%		
	Pihak Terkait	52	25,00%		
	Jurnalis	0	0,00%		
	Pemerhati MK	8	3,85%		
	Akademisi (Mahasiswa/Dosen)	2	0,96%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	20	9,62%	208	100,00%
	Badan Hukum	162	77,88%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,00%		
	Lembaga Negara	24	11,54%		
	Permohonan hasil sengketa pemilihan legislatif	2	0,96%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	0	0,00%	208	100,00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	0	0,00%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	164	78,85%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	3	1,44%		
	Pemilihan Kepala Daerah	39	18,75%		
	Pendapat DPR	2	0,96%		
Jumlah Berperkara	1 kali	56	26,92%	208	100,00%
	2 kali	42	20,19%		
	3 kali	37	17,79%		
	4 kali	27	12,98%		
	5 kali	11	5,29%		
	Lebih dari 5 kali	35	16,83%		
	Tidak Pernah	0	0,00%		





Pendaftaran Permohonan	Langsung ke Gedung MK	179	86,06%	208	100,00%
	Pendaftaran online (SIMPEL)	29	13,94%		
Lama Waktu Penyelesaian Perkara	<1 bulan	7	3,37%	208	100,00%
	1-2 bulan	44	21,15%		
	3-6 bulan	154	74,04%		
	7-11 bulan	3	1,44%		
	1-2 tahun	0	0,00%		
	Lebih dari 2 tahun	0	0,00%		





## 5.6 Layanan Persepsi Korupsi

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	105	82,68%	127	100,00%
	Perempuan	22	17,32%		
Umur	17 - 25 th	11	8,66%	127	100,00%
	26 - 35 th	48	37,80%		
	36 - 45 th	43	33,86%		
	46 - 55 th	20	15,75%		
	56 - 65 th	2	1,57%		
	Lebih dari 65 th	3	2,36%		
Pendidikan Akhir	SMA	8	6,30%	127	100,00%
	D3	8	6,30%		
	S-1	71	55,91%		
	S-2	37	29,13%		
	S-3	3	2,36%		
Kedudukan Berperkara	Pemohon	48	40,68%	118	100,00%
	Termohon	13	11,02%		
	Pihak Terkait	21	17,80%		
	Jurnalis	0	0,00%		
	Pemerhati MK	30	25,42%		
	Akademisi (Dosen/Mahasiswa)	1	0,85%		
	Pegawai MK	5	4,24%		
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	11	12,79%	86	100,00%
	Badan Hukum	67	77,91%		
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,00%		
	Lembaga	8	9,30%		
	Lainnya	0	0,00%		
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	6	6,98%	86	100,00%
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	0	0,00%		
	Pembubaran Partai Politik	0	0,00%		
	Pemilihan Umum Legislatif	61	70,93%		
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	1	1,16%		
	Pemilihan Kepala Daerah	17	19,77%		
	Pendapat DPR	1	1,16%		
Jumlah Perkara	1 kali	21	24,42%	86	100,00%
	2 kali	19	22,09%		
	3 kali	16	18,60%		
	4 kali	11	12,79%		
	5 kali	4	4,65%		
	lebih dari 5 kali	15	17,44%		
	Tidak Pernah	0	0,00%		





Lama Waktu Penyelesaian Perkara	kurang dari 1 bulan	3	3,49%	86	100,00%
	1-2 bulan	21	24,42%		
	3-6 bulan	59	68,60%		
	7-11 bulan	2	2,33%		
	1-2 tahun	1	1,16%		
	lebih dari 2 tahun	0	0,00%		
Jumlah Bekerjasama	1 kali	3	33,33%	9	100,00%
	2 kali	0	0,00%		
	3 kali	3	33,33%		
	4 kali	1	11,11%		
	Lebih dari 5 kali	2	22,22%		
Unit Kerja yang Bekerjasama	Biro Umum	6	66,67%	9	100,00%
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	2	22,22%		
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	1	11,11%		
Interaksi dengan Pejabat	Staff PPK	6	66,67%	9	100,00%
	PPK	3	33,33%		
	PPHP	0	0,00%		
	KPA	0	0,00%		
	Pokja	0	0,00%		





### 5.7 Awak Media

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	63	75,00%	84	100,00%
	Perempuan	21	25,00%		
Umur	17 - 25 th	19	22,62%	84	100,00%
	26 - 35 th	43	51,19%		
	36 - 45 th	17	20,24%		
	46 - 55 th	5	5,95%		
	56 - 65 th	0	0,00%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	2	2,38%	84	100,00%
	D3	10	11,90%		
	S-1	62	73,81%		
	S-2	10	11,90%		
	S-3	0	0,00%		
Kegiatan yang diliput	Konferensi Pers	4	4,76%	84	100,00%
	Kongres/Konferensi Internasional	0	0,00%		
	Sidang Mahkamah Konstitusi	76	90,48%		
	Keputusan hasil sidang MK	2	2,38%		
	Apa Saja Yang Berhubungan Dengan Jurnalis	2	2,38%		
	Lainnya	0	0,00%		





### 5.8 Pusat Kunjungan Konstitusi

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	43,64%	55	100,00%
	Perempuan	31	56,36%		
Umur	17 - 25 th	30	54,55%	55	100,00%
	26 - 35 th	11	20,00%		
	36 - 45 th	5	9,09%		
	46 - 55 th	7	12,73%		
	56 - 65 th	2	3,64%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	17	30,91%	55	100,00%
	D3	0	0,00%		
	S-1	21	38,18%		
	S-2	13	23,64%		
	S-3	4	7,27%		
Jumlah Berkunjung	1 kali	46	83,64%	55	100,00%
	2 kali	7	12,73%		
	3 kali	0	0,00%		
	4 kali	2	3,64%		
	Lebih dari 4 kali	0	0,00%		
Jenis Kunjungan	Kunjungan kuliah lapangan/magang	40	72,73%	55	100,00%
	Kunjungan study wisata siswa SD/SMP/SLTA	11	20,00%		
	Lainnya	4	7,27%		
Peran dalam Mengajukan Kunjungan	Peorangan	0	0,00%	55	100,00%
	Kelompok atau rombongan	55	100,00%		





## 5.9 Perpustakaan

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	66	49,62%	133	100,00%
	Perempuan	67	50,38%		
Umur	17 - 25 th	12	9,02%	133	100,00%
	26 - 35 th	50	37,59%		
	36 - 45 th	46	34,59%		
	46 - 55 th	22	16,54%		
	56 - 65 th	3	2,26%		
	Lebih dari 65 th	0	0,00%		
Pendidikan Akhir	SMA	4	3,01%	133	100,00%
	D3	11	8,27%		
	S-1	53	39,85%		
	S-2	60	45,11%		
	S-3	5	3,76%		
Jumlah Berkunjung	1 kali	24	18,05%	133	100,00%
	2 kali	20	15,04%		
	3 kali	14	10,53%		
	4 kali	14	10,53%		
	Lebih dari 4 kali	61	45,86%		
Status Pengguna Perpustakaan	Peneliti	6	4,51%	133	100,00%
	Pelajar/ Mahasiswa	12	9,02%		
	Pegawai MKRI	114	85,71%		
	Lainnya	1	0,75%		





**KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL  
MAHKAMAH KONSTITUSI**

JL. MEDAN MERDEKA BARAT NO.6  
JAKARTA, 10110

TELP. (021) 23529000; FAX. (021) 23520177

[WWW.MKRI.ID](http://WWW.MKRI.ID)