



**LAPORAN  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
(SPKP)**

**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN  
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**

**PERIODE MEI 2023**





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

---

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan kualitas pelayanan, menyebabkan instansi pemerintah menjadi fokus utama yang dinilai oleh masyarakat. Oleh karenanya, instansi pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan publik yang optimal.

Mahkamah Konstitusi selaku penyelenggara pelayanan publik juga wajib mengukur kinerja pelayanan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Mahkamah Konstitusi yang diberikan kepada masyarakat, maka diperlukan penilaian dari penerima layanan Mahkamah Konstitusi. Penilaian yang diberikan dapat menjadi bahan evaluasi untuk Mahkamah Konstitusi terkait aspek apa saja yang perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan, agar dapat menjadi gambaran perbaikan aspek apa saja yang diinginkan oleh penerima pelayanan Mahkamah Konstitusi.

Merujuk hal di atas, maka pada tahun ini dilakukan pengukuran persepsi kepuasan pengguna layanan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada lingkungan Mahkamah Konstitusi. Selain untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) juga merupakan bagian dari perwujudan Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

**2. Tujuan**

Kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) bertujuan untuk::

- a. Mengukur nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP);
- b. Sebagai bahan dalam pengambilan kebijakan untuk peningkatan pelayanan di unit kerja;
- c. Menyediakan data dukung evaluasi Zona Integritas melalui mekanisme dan standar yang sama dengan kualitas hasil evaluasi yang dilakukan oleh Tim Penilai Nasional (TPN).





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

---

**BAB II**  
**METODOLOGI SURVEI**

**A. Variabel Survei**

Berikut ini adalah variabel dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan:

1. Informasi pelayanan

Informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, mudah digunakan, serta memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Persyaratan pelayanan

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur layanan sesuai yang diinformasikan.

4. Waktu penyelesaian pelayanan

Jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar dan penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/biaya pelayanan

Biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk bila biaya pelayanan gratis.

6. Sarana dan prasarana

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Kecepatan respon pelayanan

Kemampuan petugas dalam memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka maupun melalui aplikasi layanan daring.

8. Konsultasi dan pengaduan

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan pelayanan





## L A P O R A N

### SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN

---

mudah dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut jelas.

#### B. Kriteria Responden

Responden adalah seluruh pihak yang pernah mendapatkan pelayanan di unit ini. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini dihitung menggunakan rumus Krejcie sebagai berikut:

**Rumus Krejcie:**

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

Keterangan

S = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)

N = Populasi sebanyak 60

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

d = 0,05

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

#### C. Metode Pencacahan

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

#### D. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode yang digunakan dalam pengolahan data dan analisis Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan aplikasi survei yang akan menghasilkan analisis deskriptif kuantitatif.





**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

---

**BAB III**  
**PENGOLAHAN SURVEI**

**A. Analisis Hasil Survei**

**1. Jenis Layanan**

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP):

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Layanan Revisi Anggaran, Penyusunan Anggaran, dan Informasi Anggaran pada Aplikasi SIVIKA	27	45%
2	Layanan Penyelesaian Hak-Hak Keuangan Pegawai	33	55%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**2. Profil Responden**

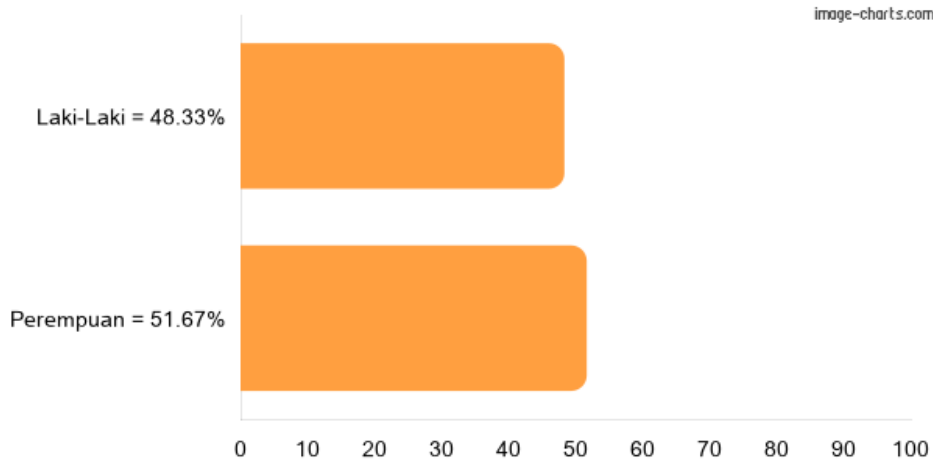
Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP):

**2.1. Jenis Kelamin**



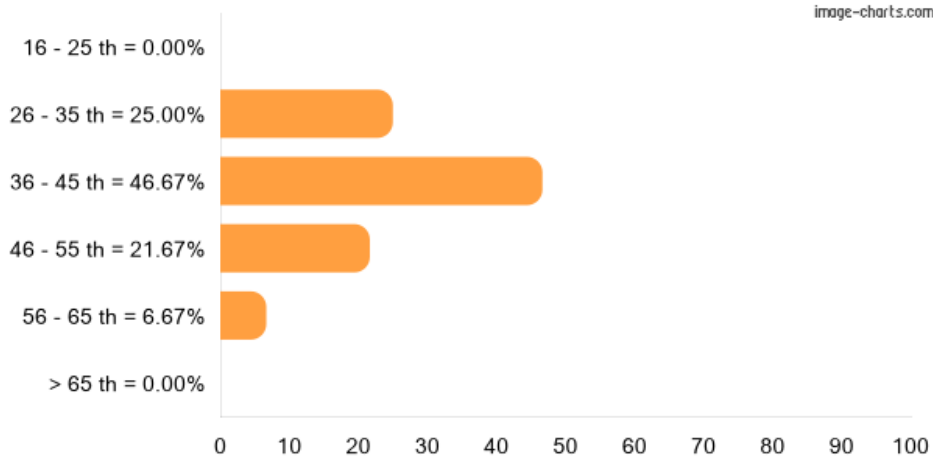


**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**



Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

## 2.2. Umur



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

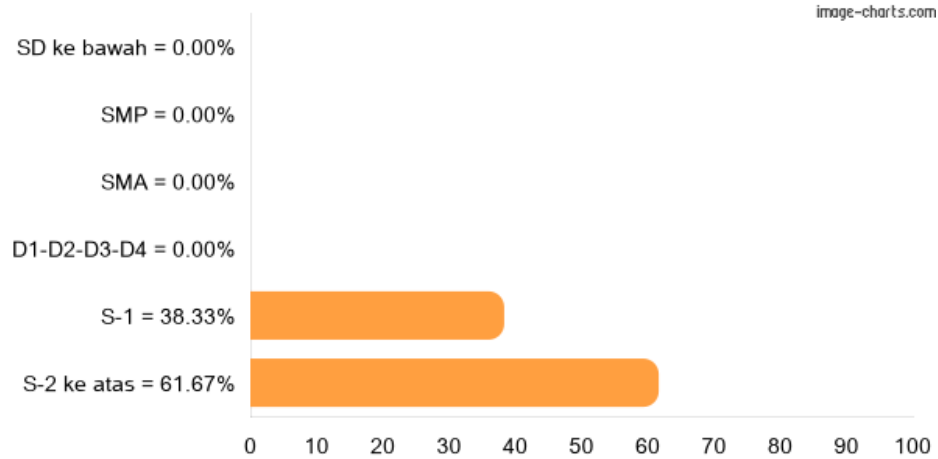




**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

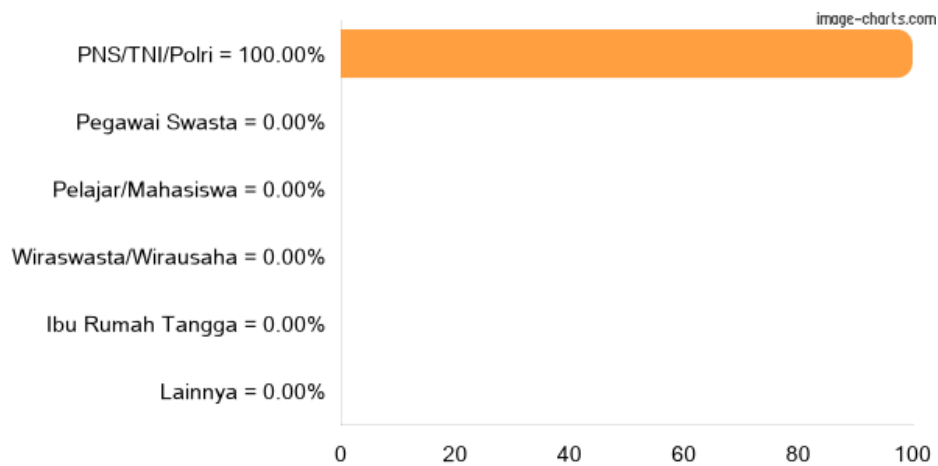
---

**2.3. Pendidikan Terakhir**



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**2.4. Pekerjaan Utama**



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama





**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

### 3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar **3.419**, dengan predikat **Baik**. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Unsur Biro Perencanaan dan Keuangan

No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Informasi pelayanan	3,433	Baik
2	U2. Persyaratan pelayanan	3,383	Baik
3	U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,433	Baik
4	U4. Waktu penyelesaian pelayanan	3,433	Baik
5	U5. Tarif/biaya pelayanan	3,417	Baik
6	U6. Sarana dan prasarana	3,467	Baik
7	U7. Kecepatan respon pelayanan	3,4	Baik
8	U8. Konsultasi dan pengaduan	3,383	Baik
	<b>Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan</b>	<b>3,419</b>	<b>Baik</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>85,47</b>	<b>Baik</b>

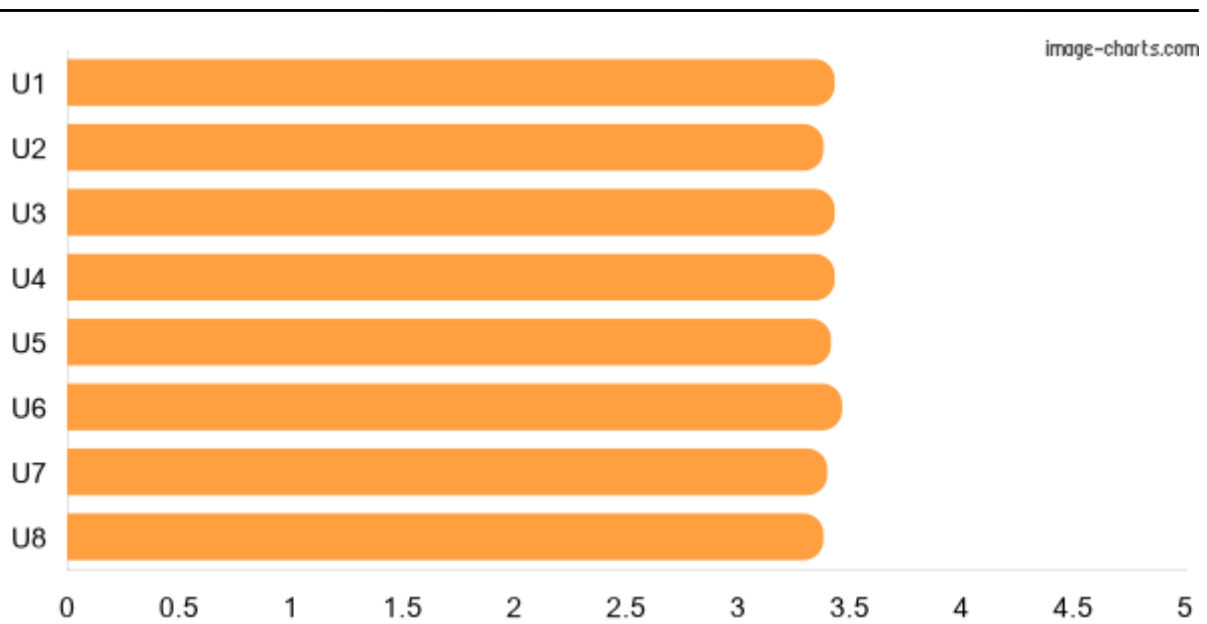
Nilai unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Biro Perencanaan dan Keuangan apabila diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai terendah dapat dilihat pada gambar di bawah ini.







**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**



Gambar 5. Grafik Unsur Biro Perencanaan dan Keuangan

#### 4. Pembahasan Unsur

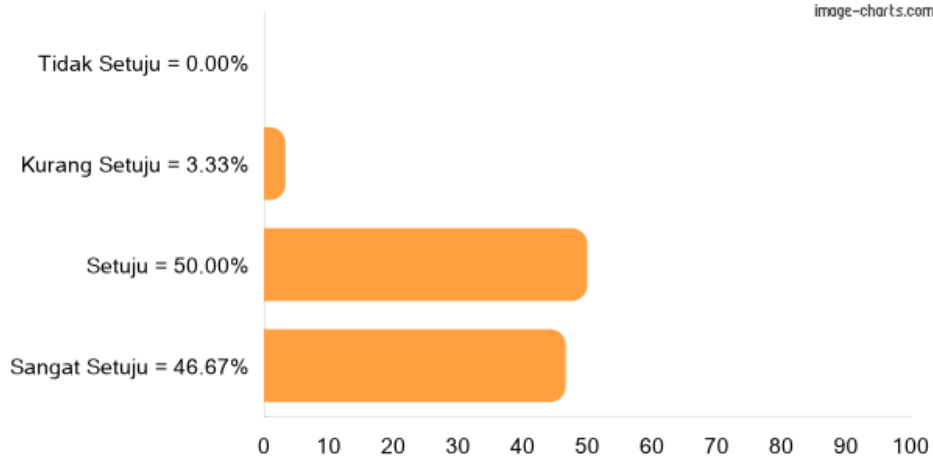
Unsur yang dipakai dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui predikat kualitas pelayanan pada Biro Perencanaan dan Keuangan. Berikut adalah pembahasan mengenai jumlah persentase persepsi responden di setiap unsur:





**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

**4.1. U1. Informasi pelayanan**



Gambar 5. Grafik Unsur Informasi pelayanan

Tabel 2. Persentase Responden pada Unsur Informasi pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	2	3,33 %
3	Setuju	30	50,00 %
4	Sangat Setuju	28	46,67 %
	TOTAL	60	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Informasi pelayanan:

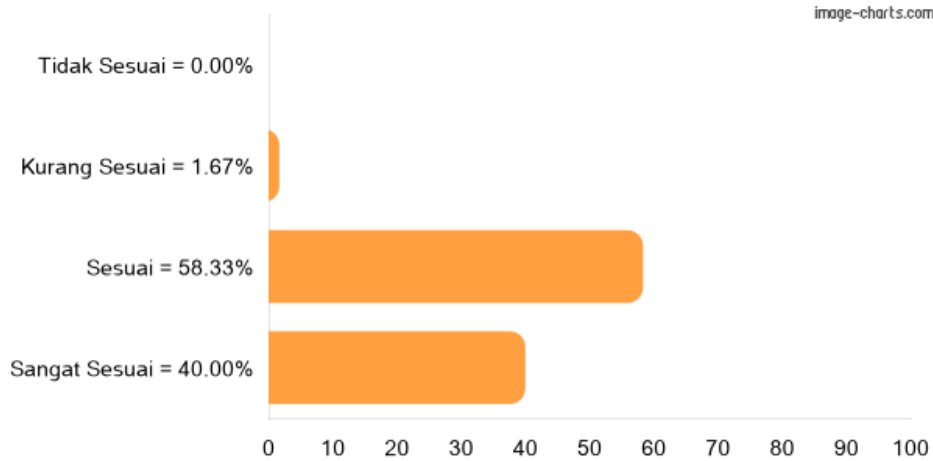
- Berdasarkan pengalaman, masih terdapat kebijakan hak-hak keuangan yang belum tersosialisasi menyeluruh. Sebagai contoh, kebijakan pemberian hak keuangan SPPD dan sosialisasi eSPD.





**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

**4.2. U2. Persyaratan pelayanan**



Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan pelayanan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	1	1,67 %
3	Sesuai	35	58,33 %
4	Sangat Sesuai	24	40,00 %
	TOTAL	60	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Persyaratan pelayanan:

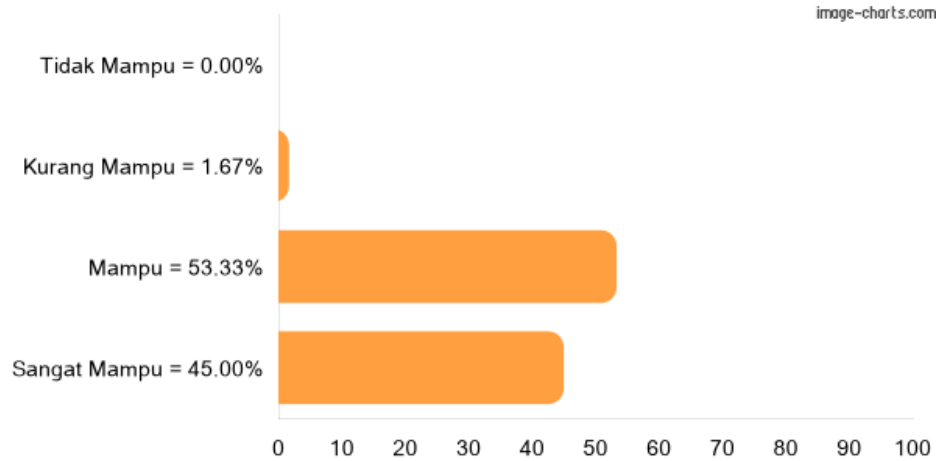
- Berdasarkan pengalaman, masih terdapat kebijakan hak-hak keuangan yang belum tersosialisasi menyeluruh. Sebagai contoh, kebijakan pemberian hak keuangan SPPD dan sosialisasi eSPD





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

**4.3. U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur**



Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

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

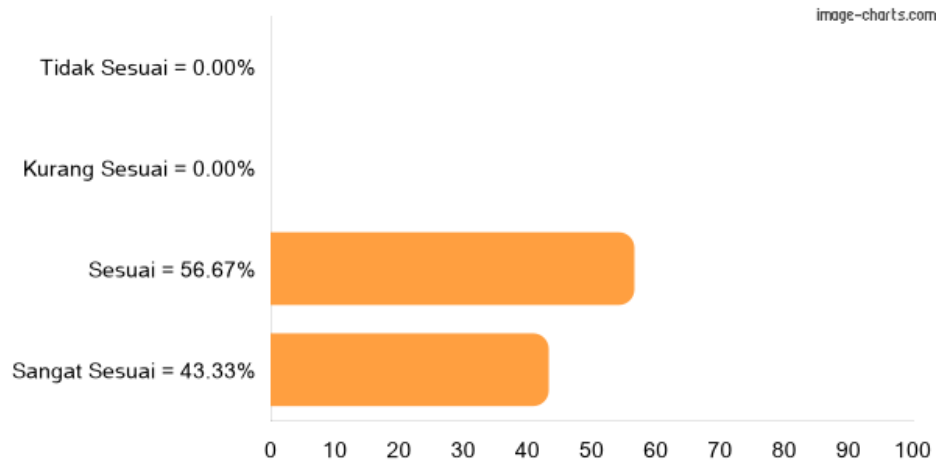
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0,00 %
2	Kurang Mampu	1	1,67 %
3	Mampu	32	53,33 %
4	Sangat Mampu	27	45,00 %
	TOTAL	60	100 %





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

**4.4. U4. Waktu penyelesaian pelayanan**



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

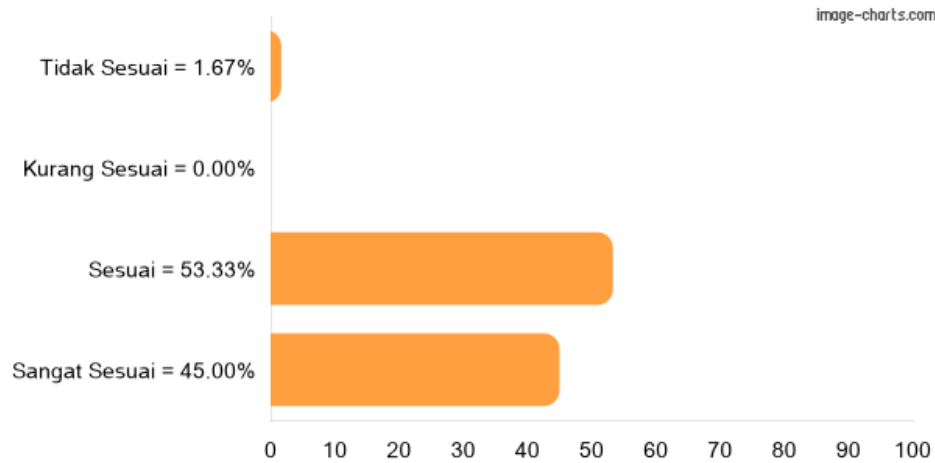
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	34	56,67 %
4	Sangat Sesuai	26	43,33 %
	TOTAL	60	100 %





**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

**4.5. U5. Tarif/biaya pelayanan**



Gambar 9. Grafik Unsur Tarif/biaya pelayanan

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Tarif/biaya pelayanan

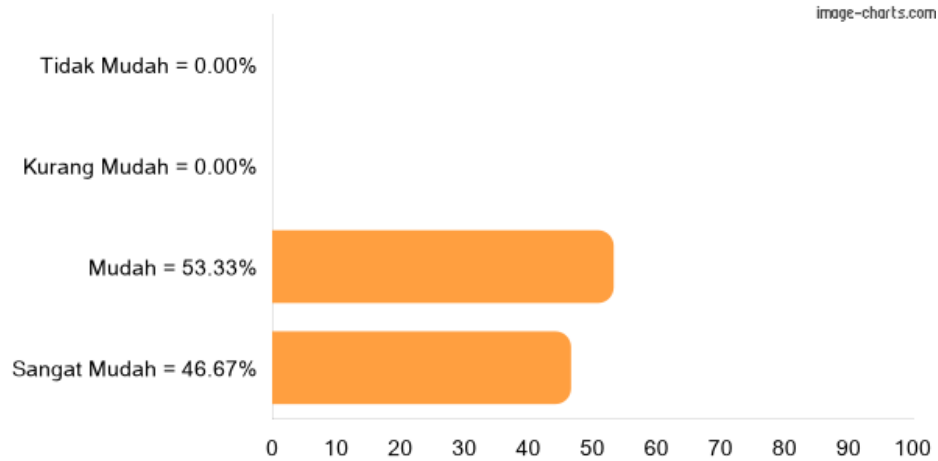
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	1	1,67 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	32	53,33 %
4	Sangat Sesuai	27	45,00 %
	TOTAL	60	100 %





**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

**4.6. U6. Sarana dan prasarana**



Gambar 10. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan prasarana

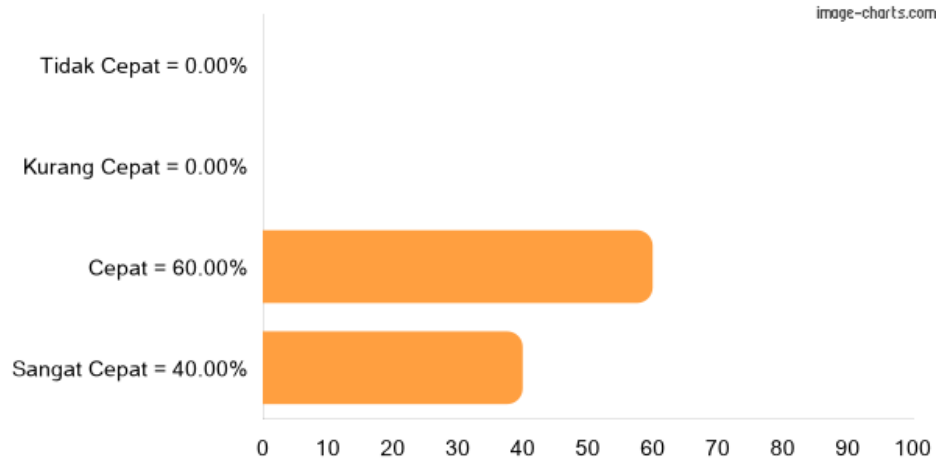
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	32	53,33 %
4	Sangat Mudah	28	46,67 %
	TOTAL	60	100 %





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

**4.7. U7. Kecepatan respon pelayanan**



Gambar 11. Grafik Unsur Kecepatan respon pelayanan

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kecepatan respon pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0,00 %
2	Kurang Cepat	0	0,00 %
3	Cepat	36	60,00 %
4	Sangat Cepat	24	40,00 %
	TOTAL	60	100 %

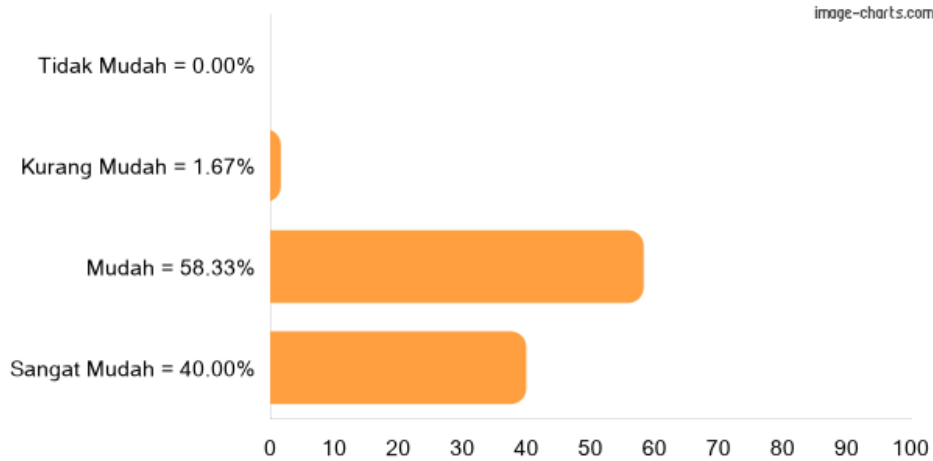






**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

**4.8. U8. Konsultasi dan pengaduan**



Gambar 12. Grafik Unsur Konsultasi dan pengaduan

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Konsultasi dan pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	1	1,67 %
3	Mudah	35	58,33 %
4	Sangat Mudah	24	40,00 %
	TOTAL	60	100 %

**5. Saran Responden**

Saran responden mengenai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Biro Perencanaan dan Keuangan sebagai berikut:





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

No Saran	
1	Koordinasi lebih intensif dengan kementerian dan lembaga terkait
2	Untuk setiap pembayaran yang dilakukan mohon segera diupdate dilaporan keuangan Pegawai. Terima Kasih.
3	Perlu adanya notifikasi setiap uang masuk, selain dr fitur yg ada di aplikasi SIGAPP
4	Perlu ditingkatkan lebih ramah senyum dan tangan terbuka untuk melayani
5	Kecepatan lebih ditingkatkan lagi pelayanan prima
6	Dilakukan peningkatan pelayanan dengan berbagai Inovasi
7	Secara keseluruhan sudah baik, tetapi masih dapat ditingkatkan dengan penyediaan juknis prosedur terkait pelaksanaan suatu kegiatan, contohnya juknis penginputan rencana aksi, terima kasih

#### B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), terdapat 2 unsur dengan nilai terendah antara lain U2 Persyaratan pelayanan dan U8 Konsultasi dan pengaduan, maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

- Unsur** : U2. Persyaratan pelayanan
- Faktor-faktor yang mempengaruhi** : Terkait masih terdapat kebijakan hak-hak keuangan yang belum tersosialisasi menyeluruh, sebagai contoh, kebijakan pemberian hak keuangan SPPD dan sosialisasi eSPD. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain:
1. Aplikasi eSPD belum digunakan secara menyeluruh di setiap unit kerja, baru Biro Humas dan Protokol yang menggunakan aplikasi eSPD.
  2. Belum ada Modul penggunaan aplikasi eSPD.
  3. Belum efektifnya sosialisasi hak keuangan perjalanan dinas.
- Rencana tindak lanjut** :
1. Perlu segera penerapan penggunaan aplikasi eSPD di setiap unit kerja.
  2. Perlu segera dikonsepsikan Modul penggunaan aplikasi eSPD.





## LAPORAN

### SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN

3. Perlu mensosialisasikan seluruh ketentuan yang terkait perjalanan dinas melalui aplikasi dashboard pegawai dan e-Reporting laman mkri.id.

**Waktu** : August 2023

**Penanggung jawab** : Biro Perencanaan dan Keuangan dan Pusat TIK

**Unsur** : U8. Konsultasi dan pengaduan

**Faktor-faktor yang mempengaruhi** : Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Biro Perencanaan dan Keuangan kurang mudah digunakan/diakses. Faktor yang mempengaruhi adalah:

Belum ada menu khusus untuk layanan dan konsultasi dalam aplikasi SIVIKA, SIGAPP, dan e-Kinerja.

**Rencana tindak lanjut** : Akan mengembangkan aplikasi SIVIKA, SIGAPP, dan e-Kinerja untuk penambahan menu layanan dan konsultasi pengaduan.

**Waktu** : September 2023

**Penanggung jawab** : Biro Perencanaan dan Keuangan dan Pusat TIK

Berdasarkan saran-saran dari responden, Biro Perencanaan dan Keuangan akan melakukan perbaikan pelayanan antara lain:

1. Peningkatan koordinasi yang lebih intensif dengan lembaga-lembaga terkait seperti Kementerian Keuangan, Bappenas, Kemenpan RB untuk perbaikan kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan di masa mendatang, antara lain dengan menindaklanjuti rekomendasi maupun hasil evaluasi kinerja dari instansi terkait.
2. Akan dilakukan pengembangan pada aplikasi SIGAPP dengan penambahan fitur notifikasi uang masuk. Selain itu Biro Perencanaan dan Keuangan akan mengupayakan agar seluruh pembayaran hak-hak keuangan dapat ditampilkan pada aplikasi SIGAPP secara akurat.
3. Akan dilakukan perbaikan pelayanan SDM Biro Perencanaan dan Keuangan agar lebih cepat dan ramah dalam melayani seluruh unit kerja.
4. Akan dilakukan inovasi-inovasi pelayanan khususnya berupa upaya pengembangan dan penyempurnaan aplikasi guna perbaikan pelayanan Biro Perencanaan dan Keuangan agar lebih cepat dan akurat.
5. Akan disediakan Modul atau Petunjuk Teknis terkait prosedur dan tata cara penggunaan aplikasi SIVIKA, khususnya dalam penggunaan fitur rencana aksi pada aplikasi SIVIKA.





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

---

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. Data Responden**

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama
Responden 1	Laki-Laki	56 - 65 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 2	Laki-Laki	56 - 65 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 3	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 4	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 5	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 6	Perempuan	56 - 65 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 7	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 8	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 9	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 10	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 11	Perempuan	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 12	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 13	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 14	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 15	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

Responden 16	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 17	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 18	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 19	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 20	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 21	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 22	Perempuan	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 23	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 24	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 25	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 26	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 27	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 28	Perempuan	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 29	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 30	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 31	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 32	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 33	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 34	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 35	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri





## LAPORAN

### SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN

Responden 36	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 37	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 38	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 39	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 40	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 41	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 42	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 43	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 44	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 45	Perempuan	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 46	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 47	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 48	Perempuan	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 49	Perempuan	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 50	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 51	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 52	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 53	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 54	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 55	Perempuan	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

Responden 56	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 57	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 58	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 59	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 60	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri

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

## B. Capture Aplikasi Survei

MAHKAMAH KONSTITUSI  
REPUBLIC INDONESIA

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
**MAHKAMAH KONSTITUSI  
REPUBLIC INDONESIA**

Dalam rangka mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di Mahkamah Konstitusi. Bapak/Ibu diundang untuk berpartisipasi dalam kegiatan ini sebagai responden. Kami mengharapkan kejujuran, keterbukaan, dan jawaban yang objektif agar hasil dapat menggambarkan kondisi sesungguhnya.

Kerahasiaan informasi Bapak/Ibu dijamin berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jawaban Bapak/Ibu akan diolah secara keseluruhan responden (bukan individu) sehingga tidak akan berdampak pada Bapak/Ibu.

Kami harap Bapak/Ibu bersedia meluangkan waktu sekitar 15-30 menit untuk mengisi survei ini. Partisipasi Bapak/Ibu besar artinya bagi perbaikan organisasi/lembaga ini dan bentuk nyata peran serta Bapak/Ibu dalam upaya mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di Mahkamah Konstitusi.

Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.  
Jika ada yang perlu dikonfirmasi terkait survei ini dapat menghubungi WhatsApp +62 895-3362-29033

Hormat kami,  
Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

**IKUT SURVEI**

## C. Link Akses Hasil Survei





**L A P O R A N**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**BIRO PERENCANAAN DAN KEUANGAN**

---

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

<https://spkp.surveiku.com/validasi-sertifikat/b132e026-a7aa-4423-bf69-abc43c1fb3a3>



*Digital Signature*  
*mk1770668654230523054939*