



# LAPORAN

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL  
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**

**PERIODE JANUARI – MEI 2023**



Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 6 Jakarta Pusat 10110 | PO.Box 999 JKT 10000  
Telepon: (021) 2352-9000 | Faks. (021) 352-0177



# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 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:

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

Jakarta, 24 Mei 2023  
Sekretaris Jenderal



Digital Signature  
[mk-188197231230524105923](https://www.mahkamahkonstitusi.go.id/mk-188197231230524105923)



# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 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.





# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 8. Konsultasi dan pengaduan

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/*hotline/call center/media online*), prosedur untuk melakukan pelayanan 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 35

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

d = 0,05

Sehingga dari perhitungan di atas, jumlah responden minimal yang harus diperoleh adalah 33 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.





# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

#### 1. Jenis Layanan

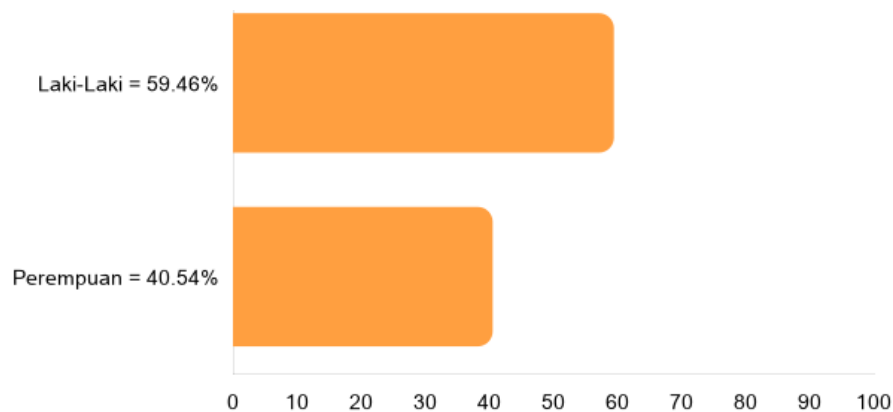
Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP):

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Pelayanan Pendaftaran Liputan Pers	7	18.92%
2	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	20	54.05%
3	Pelayanan Kunjungan	10	27.03%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

#### 2. Profil Responden

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

##### 2.1. Jenis Kelamin



Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

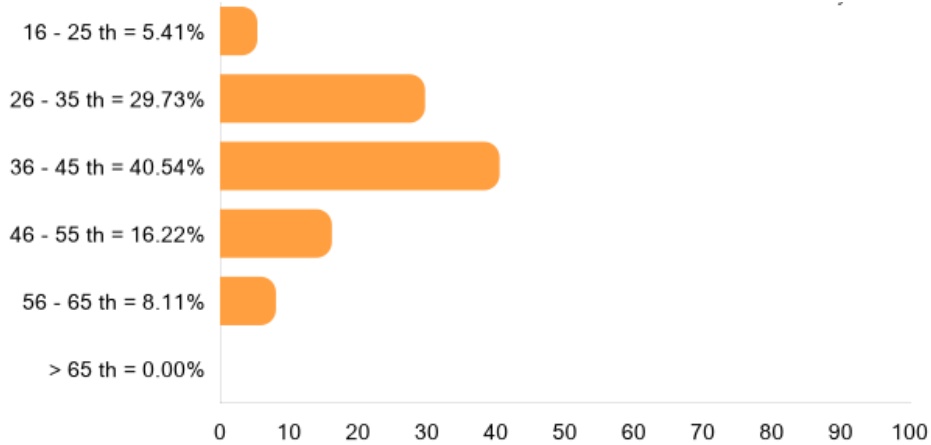




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

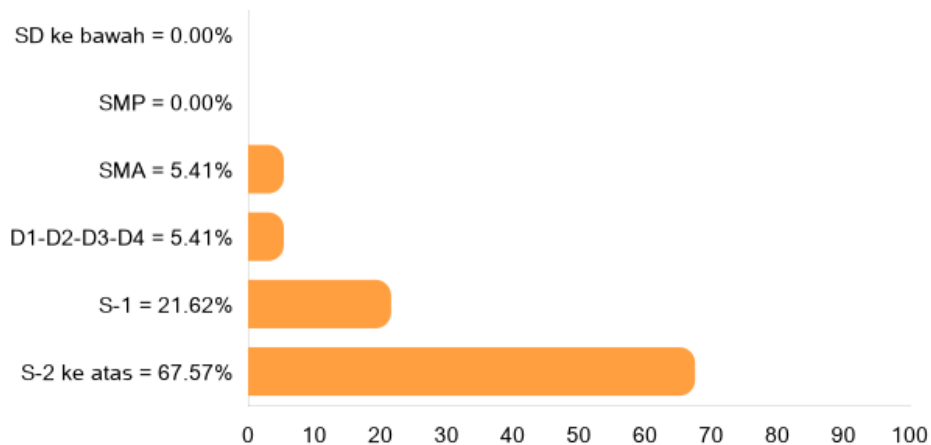
Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 2.2. Umur



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

## 2.3. Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

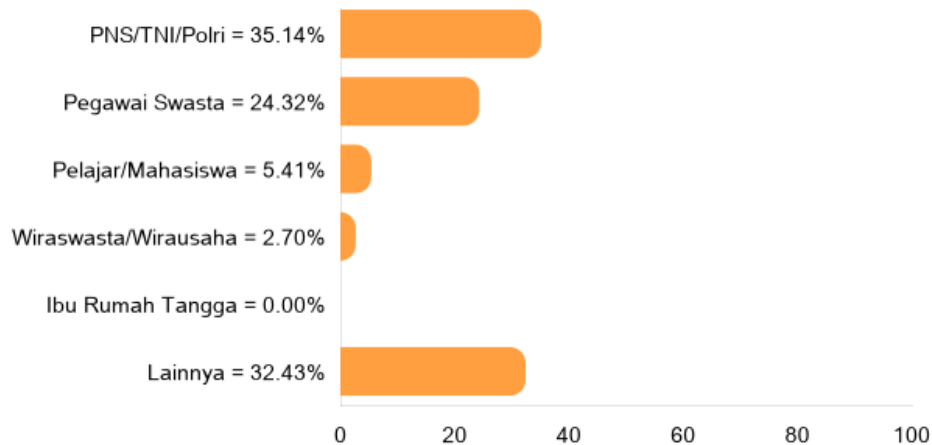




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 2.4. Pekerjaan Utama



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 1. Persentase Responden pada Pekerjaan Utama Lainnya

No	Pekerjaan Utama Lainnya
1	wartawan
2	Dosen
3	Staf Pengajar
4	Jurnalis/Karyawan BUMN
5	Advokat
6	Walinagari Pasia Laweh
7	Constitutional Lawyer

## 3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar **3.541**, dengan predikat **Sangat Baik**. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.







**MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**  
**KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL**

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

Tabel 2. Nilai Unsur Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Informasi pelayanan	3,568	Sangat Baik
2	U2. Persyaratan pelayanan	3,514	Baik
3	U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,541	Sangat Baik
4	U4. Waktu penyelesaian pelayanan	3,568	Sangat Baik
5	U5. Tarif/biaya pelayanan	3,514	Baik
6	U6. Sarana dan prasarana	3,541	Sangat Baik
7	U7. Kecepatan respon pelayanan	3,541	Sangat Baik
8	U8. Konsultasi dan pengaduan	3,541	Sangat Baik
	<b>Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan</b>	<b>3,541</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>88,51</b>	<b>Sangat Baik</b>

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

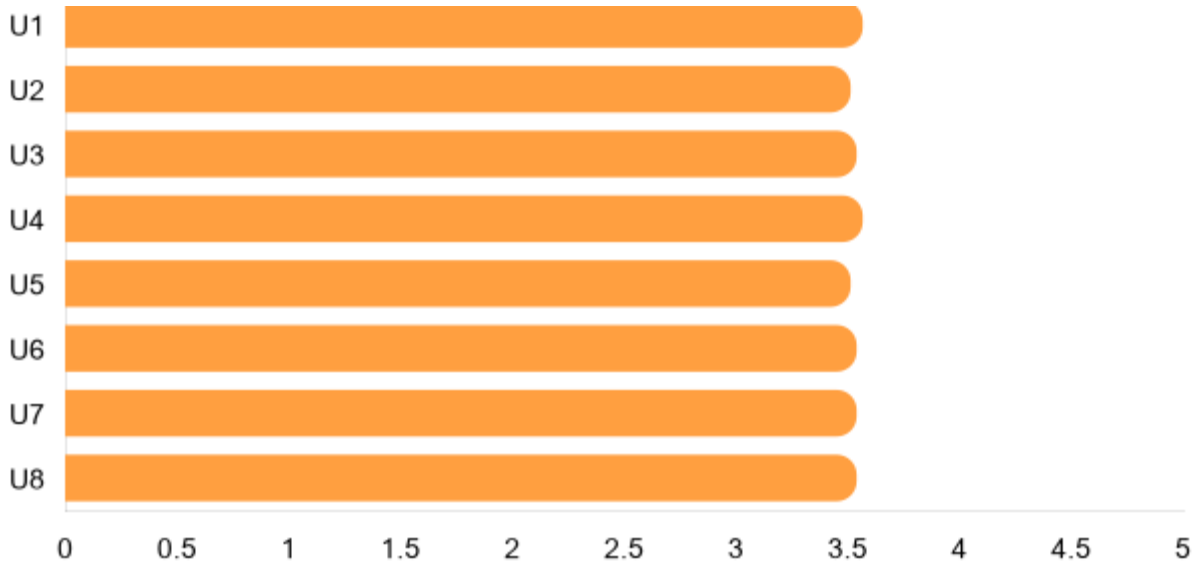






# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)



Gambar 5. Grafik Unsur Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

#### 4. Pembahasan Unsur

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

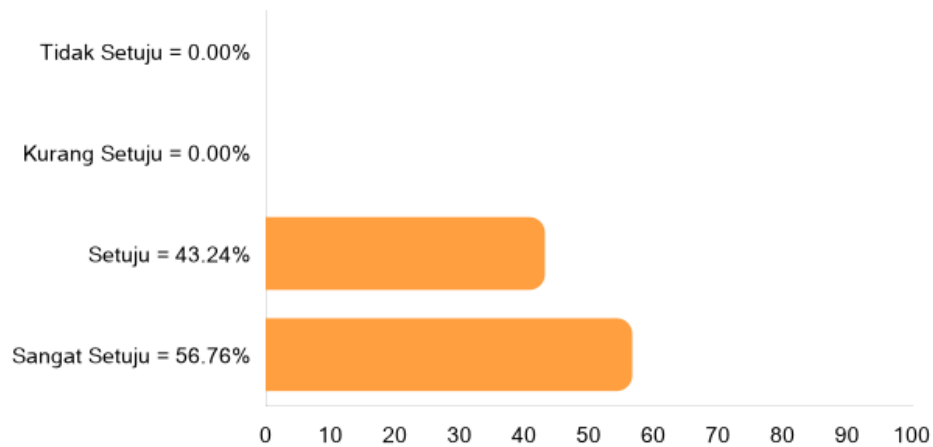




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 4.1. U1. Informasi pelayanan



Gambar 5. Grafik Unsur Informasi pelayanan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Informasi pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	0	0,00 %
3	Setuju	16	43,24 %
4	Sangat Setuju	21	56,76 %
	TOTAL	37	100 %

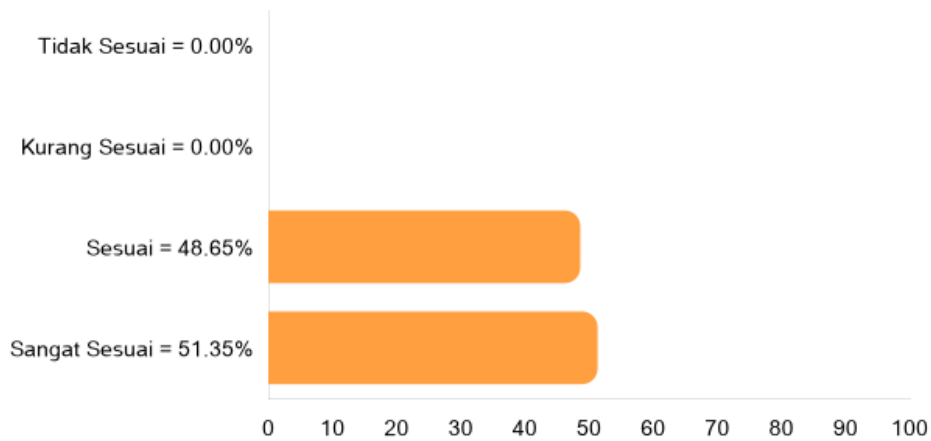




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 4.2. U2. Persyaratan pelayanan



Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan pelayanan

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	18	48,65 %
4	Sangat Sesuai	19	51,35 %
	TOTAL	37	100 %

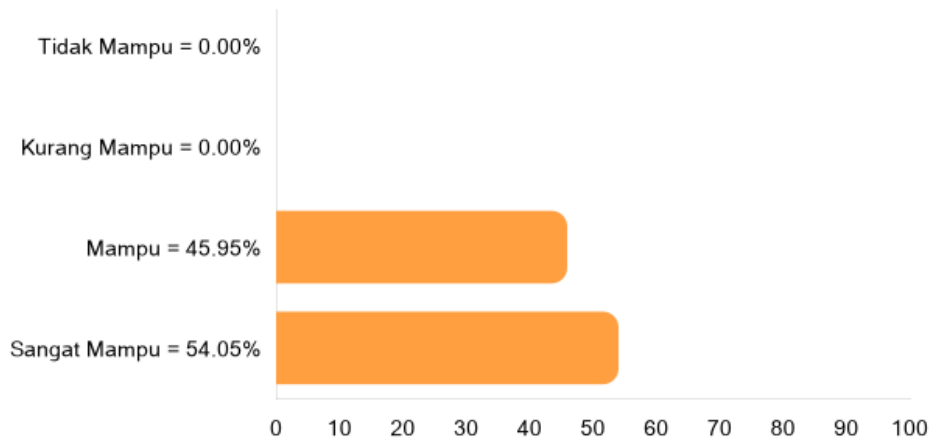




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

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



Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0,00 %
2	Kurang Mampu	0	0,00 %
3	Mampu	17	45,95 %
4	Sangat Mampu	20	54,05 %
	TOTAL	37	100 %

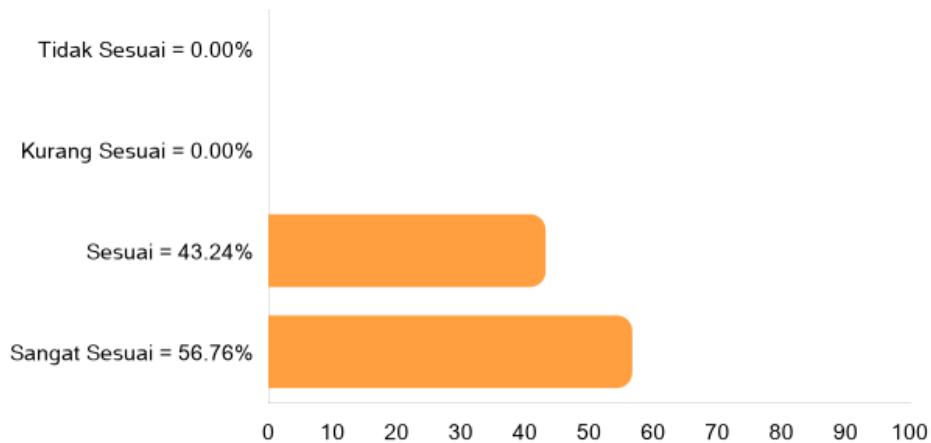




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 4.4. U4. Waktu penyelesaian pelayanan



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

Tabel 6. 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	16	43,24 %
4	Sangat Sesuai	21	56,76 %
	TOTAL	37	100 %

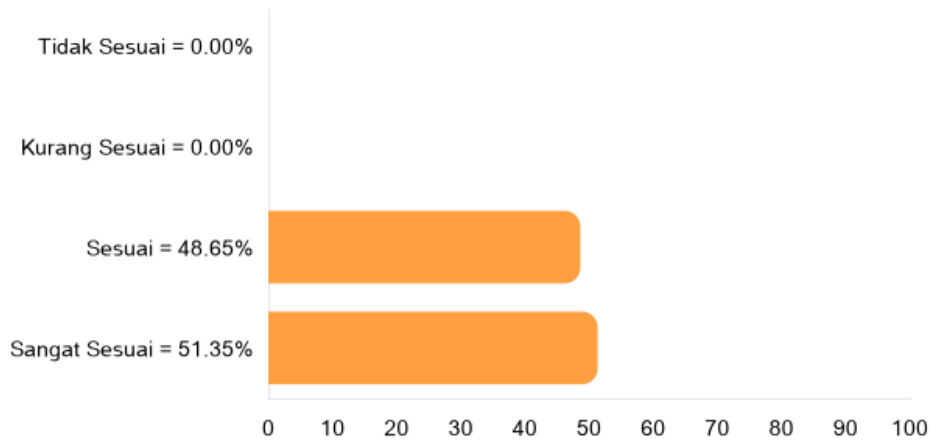




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 4.5. U5. Tarif/biaya pelayanan



Gambar 9. Grafik Unsur Tarif/biaya pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Tarif/biaya pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	18	48,65 %
4	Sangat Sesuai	19	51,35 %
	TOTAL	37	100 %

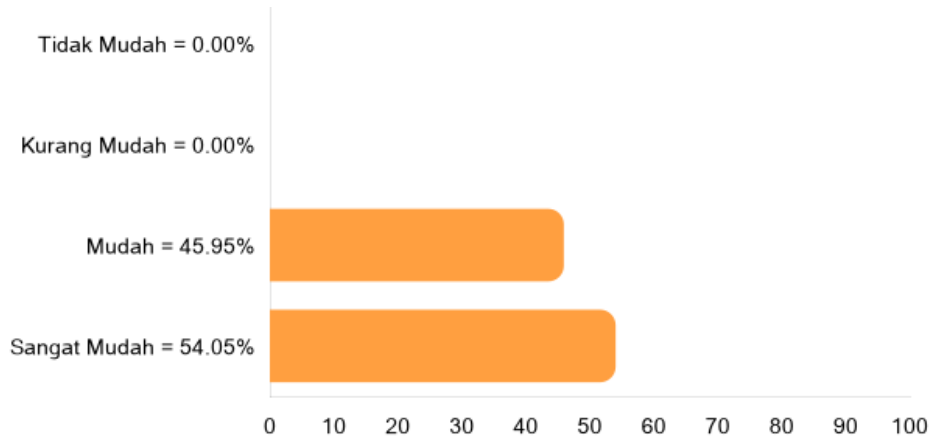




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 4.6. U6. Sarana dan prasarana



Gambar 10. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

Tabel 8. 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	17	45,95 %
4	Sangat Mudah	20	54,05 %
	TOTAL	37	100 %



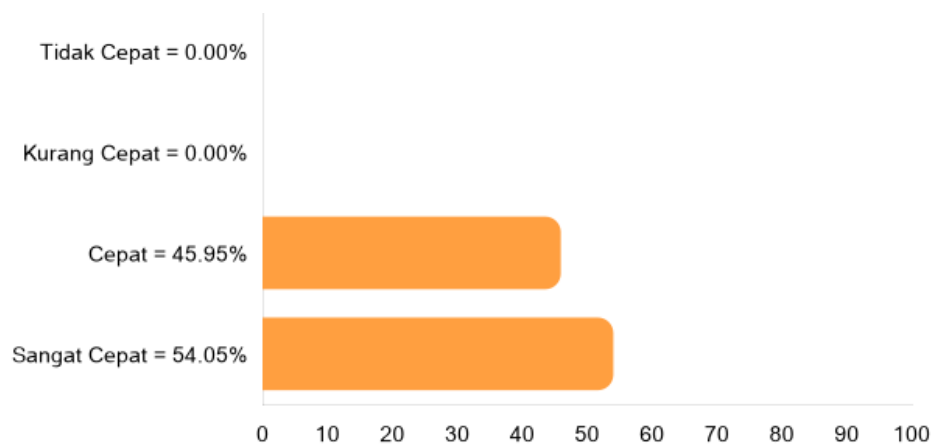




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 4.7. U7. Kecepatan respon pelayanan



Gambar 11. Grafik Unsur Kecepatan respon pelayanan

Tabel 9. 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	17	45,95 %
4	Sangat Cepat	20	54,05 %
	TOTAL	37	100 %

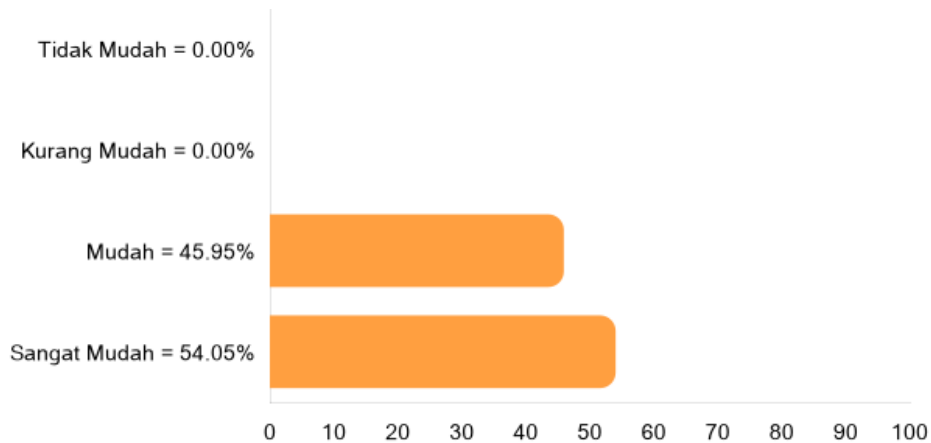




# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 4.8. U8. Konsultasi dan pengaduan



Gambar 12. Grafik Unsur Konsultasi dan pengaduan

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Konsultasi dan pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	17	45,95 %
4	Sangat Mudah	20	54,05 %
	TOTAL	37	100 %





# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

## 5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol sebagai berikut:

No	Saran
1	dilanjtkan dan ditingkatkan
2	Lanjut Gaaannnn..... Wes apik.... Tinggal update ngikuti teknologi informasi dan komunikasi kekinian wae ben tambah JOSHS SHSH GANDHOOSSSS pelayanan e...
3	Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
4	Fleksibilitas pelayanan yang selama ini sudah sangat bagus. Meskipun begitu tetap perlu selalu ditingkatkan kualitasnya.
5	Mungkin koordinasi antar petugas bisa ditingkatkan
6	semua pelayanan sudah baik, tetapi jika berkenan, mohon waktu yang lebih dipercepat
7	sudah sangat baik dan mohon ditingkatkan lagi. terimakasih
8	sangat responsif dalam layanan
9	Terus ditingkatkan pelayanannya secara keseluruhan sehingga keberadaan MK semakin dicintai oleh masyarakat.
10	Tingkatkan pelayanan
11	MK merupakan wadah pembelajaran yang ideal bagi mahasiswa di Prodi HTN. Harapannya MK tetap konsisten menindaklanjuti segala bentuk kerjasama yang sekiranya mendukung kualitas akademik siswa ataupun mahasiswa.
12	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
13	Pelayanan sudah sangat sesuai dan mudah diakses serta mudah dipahami, untuk meningkatka. kerjasama dan pelayanan sebaiknya tersedia media elektronik untuk memudahkan,





# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

14	Dari Beberapa Pertanyaan Diatas Saya Selalu Memberikan Jawaban Sangat Setuju Sebagai Apresiasi atas Layanan, Fasilitas, Akomodasi Dan Keramahan SDMnya Karena Kami Dari Desa Konstitusi Galesong Telah Merasakannya Dengan Baik Ketika Kami Beberapa Kali Diundang Oleh MK Ke Jakarta dan Pusdik MK Di Cisarua.
15	Saran saya terhadap survei persepsi kualitas pelayanan adalah mempertimbangkan kembali jawaban survei yang telah ada dan juga mengembangkan pelayanan yang telah ada untuk menjadi lebih baik.
16	pelayanan yang diberikan oleh MK sudah sangat baik, besar harapan saya MK dapat kembali menjalin kerja sama dengan universitas di luar jawa untuk mensosialisasikan Tugas dan wewenang dari MK kemudian juga memberikan pelatihan bagi tenaga pendidik serta memberikan kesempatan pemagangan bagi mahasiswa dari seluruh wilayah indonesia.
17	Sudah sangat baik, mudah dan ideal
18	Sangat bagus Humas dan Protokoler MKRI

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Mengevaluasi pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki *Standar Operasional Procedur (SOP)*.
2. Mengevaluasi dan meningkatkan koordinasi antar petugas agar pelayanan semakin prima.
3. Mengevaluasi dan meningkatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dipakai pada pelayanan.





**MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA  
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL**

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

**BAB IV  
DATA SURVEI**

**A. Data Responden**

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama
Responden 1	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 2	Perempuan	26 - 35 th	S-1	Lainnya
Responden 3	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 4	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 5	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 6	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 7	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 8	Perempuan	56 - 65 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 9	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 10	Perempuan	36 - 45 th	S-1	Wiraswasta/Wirausaha
Responden 11	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 12	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Lainnya
Responden 13	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 14	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 15	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 16	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri





**MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**  
**KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL**

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

Responden 17	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 18	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 19	Laki-Laki	26 - 35 th	D1-D2-D3-D4	PNS/TNI/Polri
Responden 20	Perempuan	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	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 23	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 24	Laki-Laki	26 - 35 th	D1-D2-D3-D4	PNS/TNI/Polri
Responden 25	Laki-Laki	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 26	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 27	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 28	Perempuan	46 - 55 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 29	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 30	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Lainnya
Responden 31	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 32	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 33	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 34	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 35	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 36	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pegawai Swasta





# MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

Responden 37	Perempuan	26 - 35 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

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](#)







**MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA  
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL**

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000  
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: [www.mahkamahkonstitusi.go.id](http://www.mahkamahkonstitusi.go.id)

---

**C. Link Akses Hasil Survei**

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

<https://spkp.surveiku.com/validasi-sertifikat/2602b85e-e007-4245-afe0-c36edb44d7a4>

