



MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN AKHIR

Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi
Tahun Anggaran 2022



Jl. Medan Merdeka Barat 6, Jakarta



(021) 23529000



www.mkri.id

KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bentuk evaluasi pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini, diharapkan setiap unit penyelenggara pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai upaya atas pemenuhan kewajiban setiap warga negara dalam kerangka pelayanan publik.

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 para pencari keadilan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi adalah dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja pelayanan tidak hanya dilakukan untuk pelayanan kepada masyarakat, melainkan juga evaluasi terhadap pelayanan internal di lingkungan Mahkamah Konstitusi.

Laporan Akhir ini memuat hasil Survei Pengukuran Kinerja pada Mahkamah Konstitusi. Dengan Laporan Akhir ini, diharapkan Mahkamah Konstitusi mendapatkan gambaran mengenai tindak lanjut perbaikan pada masing-masing layanan. Hasil penilaian pelayanan kepada masyarakat dan kepada internal Mahkamah Konstitusi secara rinci dapat dilihat pada Laporan Akhir ini.

Dengan hormat,

PT. KOKEK

DAFTAR ISI

Kata Pengantar			i	
Daftar isi			iii	
Bab I Pendahuluan					
1.1	Latar Belakang	I	-	1
1.2	Dasar Hukum	I	-	2
1.3	Maksud dan Tujuan	I	-	2
1.4	Ruang Lingkup	I	-	3
Bab II Profil Organisasi					
	Mahkamah Konstitusi RI	II	-	1
Bab III Kerangka Teori					
3.1	Pelayanan Publik	III	-	1
3.2	Kualitas Pelayanan Publik	III	-	3
3.3	Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	III	-	5
3.4	Statistika Deskriptif	III	-	6
3.5	Skala Likert	III	-	6
3.6	Margin of Error	III	-	7
Bab IV Metodologi Penelitian					
4.1	Persiapan	IV	-	1
4.2	Pengumpulan Data	IV	-	14
4.3	Pengolahan Data	IV	-	14
4.4	Analisa Data	IV	-	14
4.5	Penyusunan Laporan	IV	-	16
Bab V Hasil dan Pembahasan					
5.1	Layanan Penanganan Perkara	V	-	1
5.2	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	V	-	1
5.3	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	V	-	1
5.4	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	V	-	1
5.5	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	V	-	1
5.6	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	V	-	1
5.7	Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan	V	-	1

5.8	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	V	-	1
5.9	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	V	-	1
5.10	Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	V	-	1
5.11	Layanan Administrasi Umum Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan	V	-	1
5.12	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	V	-	1
5.13	Layanan Administrasi Umum Kepaniteraaan	V	-	1
Bab VI Penutup				
6.1	Kesimpulan	VI	-	1
6.2	Saran	VI	-	4

Daftar Pustaka

Lampiran Karakteristik Responden

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman dan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan politik menjadikan masyarakat lebih fokus pada lembaga-lembaga pemerintahan untuk dinilai kinerjanya. Tentunya hal tersebut membuat lembaga pemerintahan harus berupaya memberikan pelayanan publik yang optimal. Seperti yang diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana 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 kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

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.

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 yang ada di Mahkamah Konstitusi baik pelayanan eksternal maupun pelayanan pendukungnya (pelayanan administrasi umum yang diberikan antar internal Mahkamah Konstitusi). Pada Tahun Anggaran 2022 ini, Mahkamah Konstitusi kembali menunjukkan

perhatiannya pada peningkatan pelayanan publik melalui pelaksanaan kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi.

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 Nomor 27 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.
8. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas 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. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Mahkamah Konstitusi.
2. Mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi umum pada Mahkamah Konstitusi.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan dan administrasi umum pada Mahkamah Konstitusi.
4. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan yang diperlukan untuk peningkatan kinerja pelayanan dan administrasi umum Mahkamah Konstitusi.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi ini dilakukan pada kinerja pelayanan publik dan kinerja pelayanan administrasi umum Mahkamah Konstitusi, sebagai berikut:

No.	Kinerja Pelayanan	Lingkup
A.	Tingkat Kepuasan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara
B.	Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Administrasi Umum	<ol style="list-style-type: none">1. Biro Perencanaan dan Keuangan2. Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi3. Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan4. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol5. TU Pimpinan dan Keprotokolan6. Biro Umum7. Pusat Informasi dan Komunikasi8. Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi9. Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan10. Inspektorat11. Kepaniteraan

BAB II

PROFIL ORGANISASI

Secara teoritis, keberadaan Mahkamah Konstitusi baru diperkenalkan pertama kali pada tahun 1919 oleh pakar hukum asal Austria, Hans Kelsen (1881-1973). Hans Kelsen menyatakan bahwa pelaksanaan konstitusional tentang legislasi dapat secara efektif dijamin hanya jika suatu organisasi selain badan legislatif diberikan tugas untuk menguji suatu produk hukum konstitusional dan tidak memberlakukannya jika menurut organisasi ini tidak konstitusional. Untuk itu, perlu diadakan organisasi khusus yang disebut Mahkamah Konstitusi (MK).

Dalam perjalanan sejarah ketatanegaraan Republik Indonesia, kebutuhan akan adanya mekanisme *judicial review* makin lama kian terasa. Kebutuhan tersebut baru bisa dipenuhi setelah terjadi Reformasi yang membuahkan perubahan UUD 1945 dalam empat tahap. Pada perubahan ketiga UUD 1945, dirumuskan Pasal 24C yang memuat ketentuan tentang MK. Untuk merinci dan menindaklanjuti amanat Konstitusi tersebut, pemerintah bersama DPR membahas Rancangan Undang-Undang tentang Mahkamah Konstitusi. Setelah dilakukan pembahasan, rancangan Undang-Undang tersebut disepakati bersama oleh pemerintah bersama DPR dan disahkan dalam Sidang Paripurna DPR pada 13 Agustus 2003. Tanggal 13 Agustus 2003 ini kemudian disepakati para hakim konstitusi menjadi hari lahir MK Republik Indonesia.

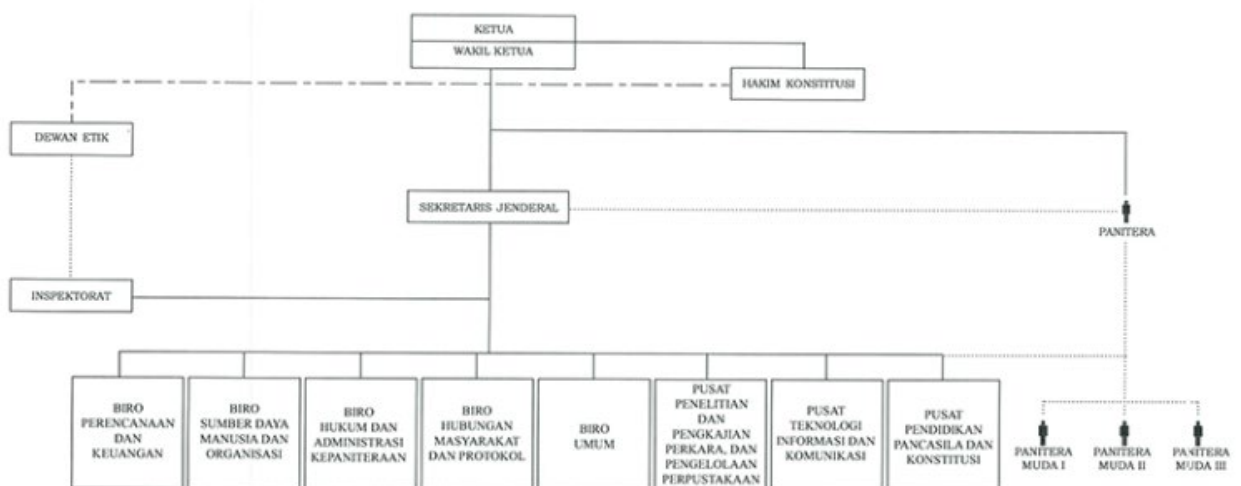
Berikut merupakan profil dari Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia:

Nama Instansi	: Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia
Alamat	: Jalan Medan Merdeka Barat No.6 Jakarta Pusat
Nomor Telepon	: 021-23529000, Fax: 021-3520177
Website	: www.mahkamahkonstitusi.go.id
Visi	: Menegakkan Konstitusi Melalui Peradilan yang Modern dan Terpercaya
Misi	: <ol style="list-style-type: none">1. Memperkuat integritas peradilan konstitusi;2. Meningkatkan kesadaran berkonstitusi warga negara dan penyelenggara negara;3. Meningkatkan kualitas putusan.

- Kedudukan** : Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu lembaga negara pelaku kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan 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;
 2. Memutus sengketa kewenangan lembaga negara yang kewenangannya diberikan oleh Undang-Undang Dasar;
 3. Memutus pembubaran partai politik; dan
 4. Memutus perselisihan tentang hasil pemilihan umum.
- Kewajiban** Mahkamah Konstitusi wajib memberikan putusan atas pendapat Dewan Perwakilan Rakyat mengenai dugaan pelanggaran oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden menurut Undang-Undang Dasar. Pelanggaran dimaksud sebagaimana disebutkan dan diatur dalam ketentuan Pasal 7A UUD 1945 yaitu melakukan pelanggaran hukum berupa penghianatan terhadap negar, korupsi, penyuapan, tindak pidana lainnya, atau perbuatan tercela, dan/atau tidak lagi memenuhi syarat sebagai Presiden dan/atau Wakil Presiden sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Biaya Pelayanan** : Berperkara di Mahkamah Konstitusi tidak dipungut biaya
- Susunan Organisasi** :
- Untuk membantu pelaksanaan tugas dan wewenang Mahkamah Konstitusi dibentuk sebuah Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal. Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal adalah aparatur negara yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada dibawah 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 Sumber Daya 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

Struktur Organisasi :



Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Online:



Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Langsung di Gedung Mahkamah Konstitusi:



BAB III

KERANGKA TEORI

3.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan a.) Kepentingan umum; b.) kepastian hukum; c.) kesamaan hak; d.) keseimbangan hak dan kewajiban; e.) keprofesionalan; f.) partisipatif; g.) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h.) keterbukaan; i.) akuntabilitas; j.) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k.) ketepatan waktu; dan l.) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, maka penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan tugas utama dan terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan (LAN, 2006:5). Untuk itu, setiap organisasi pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian kepada bagaimana penyelenggaraan pelayanan publiknya agar penyelenggaraan pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya terus menerus dievaluasi untuk melihat bagaimana kinerja dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Menurut Ratminto dan Winarsih (2009) yang telah menyimpulkan berbagai teori mengenai pengukuran kinerja pelayanan publik, menjelaskan bahwa pengukuran kinerja harus

menggunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan ukuran yang berorientasi pada hasil.

Ukuran yang berorientasi pada proses adalah sebagai berikut:

1. Responsivitas, adalah kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap pemerintah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas, adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas, adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholder*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
4. Keadaptasian, adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
5. Kelangsungan hidup, adalah seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
6. Keterbukaan atau transparansi, adalah penginformasian prosedur/tata cara penyelenggaraan pemerintahan sehingga mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
7. Empati, adalah perlakuan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan terhadap isu aktual yang sedang berkembang.

Ukuran yang berorientasi pada hasil dapat diukur dengan kriteria berikut:

1. Efektivitas, adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan organisasi ini harus juga mengacu pada visi organisasi.
2. Produktivitas, adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah dalam menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Efisiensi, adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya pemerintah harus menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) seminimal mungkin. Dengan demikian, kinerja pemerintah akan menjadi semakin tinggi

apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dengan biaya yang semurah-murahnya.

4. Kepuasan, adalah ukuran seberapa jauh pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat.
5. Keadilan, adalah cakupan atau jangkauan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

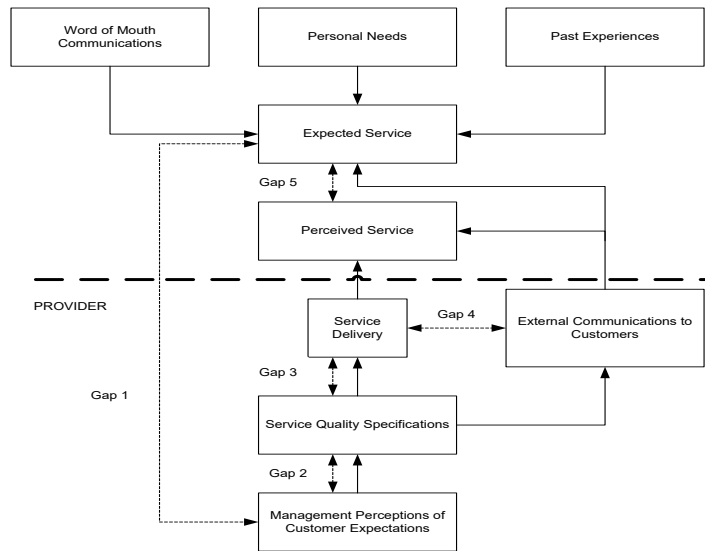
3.2. Kualitas Pelayanan Publik

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.

3.3. Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

Penilaian masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur minimal yang harus ada dalam Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 9 ruang lingkup, yaitu:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.4. 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.

3.5. Skala Likert

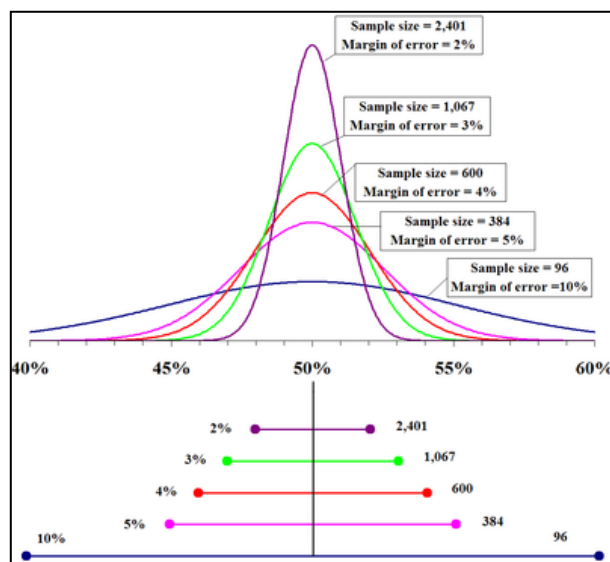
Skala likert merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap responden dengan cara responden diminta untuk menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap masing-masing serangkaian pernyataan mengenai obyek situmulus (Malhotra, 2009). Skala ini pertama kali

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.

3.6. 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 persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisa data serta penyusunan laporan. Berikut penjelasan pada setiap tahap metodologi survei tersebut, yaitu:

4.1 Persiapan

Tahap persiapan survei dilakukan oleh Tim Konsultan melalui empat kegiatan persiapan yaitu: (1) Penentuan Unsur Penelitian, (2) Penyusunan Kuesioner, (3) Penyusunan Bentuk Jawaban dan (4) Penetapan Responden dan Lokasi Survei. Berikut merupakan penjelasan pada setiap kegiatan persiapan survei.

4.1.1 Penentuan Unsur Penelitian

Unsur yang digunakan untuk survei layanan perkara berpedoman pada 9 (sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdiri dari: 1) Persyaratan; 2) Sistem, mekanisme dan prosedur; 3) Waktu penyelesaian; 4) Biaya/Tarif; 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan; 6) Kompetensi pelaksana, 7) Perilaku pelaksana; 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan 9) Sarana dan prasarana. Sedangkan unsur yang digunakan untuk survei layanan administrasi umum dititikberatkan pada tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian terkait.

Tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur dalam survei ini, terdiri dari:

- 4.1.1.1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi
- 4.1.1.2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara
- 4.1.1.3. Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan
- 4.1.1.4. Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi
- 4.1.1.5. Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
- 4.1.1.6. Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
- 4.1.1.7. Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan
- 4.1.1.8. Layanan Administrasi Umum Biro Umum
- 4.1.1.9. Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi
- 4.1.1.10. Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

4.1.1.11. Layanan Administrasi Umum Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan

4.1.1.12. Layanan Administrasi Umum Inspektorat

4.1.1.13. Layanan Administrasi Umum Kepaniteraaan

Berikut adalah unsur penilaian pada masing-masing layanan:

4.1.1.1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Persyaratan: Kesesuaian persyaratan penerimaan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Kemudahan proses pengajuan permohonan melalui pendaftaran perkara secara *online* dan langsung
3. Waktu Penyelesaian
 - 3.1. Kecepatan penyampaian Salinan Permohonan
 - 3.2. Kecepatan penyampaian Panggilan Sidang
 - 3.3. Kecepatan penyampaian Dokumen Perkara
 - 3.4. Kecepatan penyampaian Salinan Putusan Kepada Para Pihak
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Kemudahan memperoleh informasi putusan/anotasi putusan/ikhtisar putusan/landmark putusan
5. Kompetensi Pelaksana
 - 5.1. Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam melayani konsultasi
 - 5.2. Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK
 - 5.3. Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan
 - 5.4. Kemampuan Petugas layanan putusan dan risalah sidang
6. Perilaku Pelaksana
 - 6.1. Keramahan Petugas penerimaan permohonan
 - 6.2. Keramahan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil)
 - 6.3. Keramahan Petugas layanan putusan dan risalah sidang
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Ketersediaan media penanganan pengaduan
8. Sarana dan Prasarana
 - 8.1. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas Ruang Permohonan

- 8.2. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas Ruang Sidang
- 8.3. Kenyamanan Ruang Tunggu Permohonan
- 8.4. Kenyamanan Ruang Permohonan
- 8.5. Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan
- 8.6. Kenyamanan Ruang Sidang
- 8.7. Ketersediaan Area Parkir

Pertanyaan terbuka:

1. Sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan
2. Biaya pengajuan permohonan perkara

4.1.1.2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Persyaratan: Kesesuaian persyaratan penerimaan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - 2.1. Kemudahan registrasi pada Aplikasi SIMPEL
 - 2.2. Kemudahan konfirmasi Aktivasi User pada Aplikasi SIMPEL
 - 2.3. Kemudahan User masuk/login pada Aplikasi SIMPEL
 - 2.4. Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL
 - 2.5. Kemudahan update kelengkapan data User pada Form Aplikasi SIMPEL
 - 2.6. Kejelasan informasi cara input data pada Modul Permohonan Pemohon/Modul Pihak Terkait
 - 2.7. Kemudahan mengikuti sidang secara online
3. Waktu Penyelesaian: Kecepatan waktu menerima notifikasi tanda terima online dari Aplikasi SIMPEL
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 4.1. Kecepatan mengakses informasi (page load time) SIMPEL
 - 4.2. Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (user friendly)
 - 4.3. Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (case tracking) SIMPEL
 - 4.4. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK
 - 4.5. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Aplikasi SIMPEL

4.6. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Whistleblowing System di <https://wbs.mkri.id/>

5. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan petugas dalam penyediaan sistem informasi penanganan perkara
6. Perilaku Pelaksana: Keramahan Petugas dalam penyediaan sistem informasi penanganan perkara
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Kemudahan melaporkan melalui *Whistleblowing System*
8. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sistem informasi penanganan perkara

Pertanyaan terbuka:

1. Biaya pengajuan permohonan perkara

4.1.1.3. Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Kesesuaian persyaratan Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan (RKT)/Perjanjian Kinerja (PK)/RENJA KL/RKA KL/KAK/RAB/Revisi Anggaran/Laporan Kinerja
2. Kemudahan prosedur Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan (RKT)/Perjanjian Kinerja (PK)/RENJA KL/RKA KL /KAK/RAB/Revisi Anggaran/Laporan Kinerja
3. Layanan melalui sarana Aplikasi SIVIKA terkait dengan informasi anggaran
4. Layanan melalui sarana Aplikasi e-Kinerja
5. Perilaku pegawai dalam memberikan layanan di bidang perencanaan dan evaluasi
6. Penyelesaian hak-hak keuangan (pembayaran gaji, informasi gaji, tunjangan kinerja) dan perpajakan (PPh 21) pegawai
7. Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan
8. Prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan yang diterbitkan oleh Biro Keuangan telah dipahami oleh seluruh pegawai di unit kerja Saudara
9. Kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan

4.1.1.4. Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Persyaratan

- 1.1 Kejelasan sosialisasi yang disampaikan melalui Dashboard Pegawai dan WhatsApp Blast mengenai peraturan/kebijakan baru mengenai Administrasi Umum Kepegawaian
- 1.2 Kejelasan sosialisasi yang disampaikan melalui Dashboard Pegawai dan WhatsApp Blast mengenai peraturan/kebijakan baru tentang Aplikasi e-SOP
- 1.3 Kejelasan sosialisasi peraturan/kebijakan baru mengenai Aplikasi e-RB
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Prosedur standar/pedoman pelayanan Administrasi Umum Kepegawaian (prosedur maupun batas waktu layanan)
3. Waktu Penyelesaian: Ketepatan waktu proses pelayanan Administrasi Umum Kepegawaian
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 4.1. Pelayanan absensi online Administrasi Umum Kepegawaian (prosedur maupun batas waktu layanan)
 - 4.2. Kemudahan mengakses data cuti (Cuti Tahunan, Cuti Besar, Cuti Alasan Penting, Cuti Bersalin, Cuti Sakit, dan Cuti di Luar Tanggungan Negara)
 - 4.3. Kemudahan proses kenaikan pangkat dan gaji berkala
 - 4.4. Ketepatan waktu proses kenaikan pangkat dan gaji berkala
 - 4.5. Pelayanan kesehatan di MK (pemeriksaan dokter, laboratorium, surat keterangan sakit, dan pengantaran tindakan ke rumah sakit)
 - 4.6. Pengembangan kompetensi pegawai (Rintisan Gelar, Diklat Bahasa Inggris, Diklat Teknis Angka Kredit dan Non Angka Kredit, dll)
 - 4.7. Kemudahan mengakses dan menggunakan Aplikasi e-SOP
 - 4.8. Ketepatan data dalam Aplikasi e-SOP yang baru
 - 4.9. Kemudahan mengakses dan menggunakan Aplikasi e-RB
 - 4.10. Informasi penyajian data (LKE, Renja, dan ZI) dalam Aplikasi e-RB yang baru
5. Kompetensi Pelaksana: Kompetensi pegawai pada Biro SDM dan Organisasi dalam memberikan pelayanan administrasi umum kepegawaian
6. Perilaku Pelaksana: Perilaku pegawai pada Biro SDM dan Organisasi dalam memberikan pelayanan administrasi umum kepegawaian
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tindaklanjut keluhan atau pengaduan dari unit kerja lain dalam menangani masalah administrasi umum kepegawaian hingga selesai
8. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan sarana dan prasarana di Biro SDM dan Organisasi dalam memberikan pelayanan administrasi umum kepegawaian

4.1.1.5. Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Penyediaan data dalam penyusunan peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi
2. Ketepatan waktu review/analisis hukum draft peraturan/surat keputusan/surat edaran Sekretaris Jenderal
3. Efektifitas hasil review/analisis hukum draft peraturan/surat keputusan/surat edaran/MoU/Perjanjian Kerjasama Sekretaris Jenderal
4. Pelayanan advokasi/litigasi/bantuan hukum dan pendampingan pegawai berperkara
5. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi putusan Mahkamah Konstitusi
6. Pelayanan tata usaha kepaniteraan
7. Fasilitas sarana dan prasarana persidangan
8. Koordinasi pengamanan penyelenggaraan persidangan
9. Ketepatan waktu penerbitan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi
10. Penyediaan informasi dan data penanganan perkara
11. Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang
12. Ketepatan waktu penerbitan salinan putusan

4.1.1.6. Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi (leaflet, buku, kartu nama, tas, majalah, dsb)
2. Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender
3. Pelayanan penerbitan Majalah Konstitusi dalam format *e-magazine* di laman mkri.id
4. Pelayanan informasi yang disediakan di laman Mahkamah Konstitusi (website: <https://mkri.id/>)
5. Pelayanan liputan dan berita sidang
6. Pelayanan liputan dan berita non sidang
7. Pelayanan fasilitasi kegiatan kerja sama dalam negeri dengan mitra Mahkamah Konstitusi
8. Pelayanan pengurusan dokumen administrasi perjalanan dinas luar negeri
9. Pelayanan penerjemahan dokumen ke dalam Bahasa Inggris
10. Pelayanan pengurusan keikutsertaan pimpinan dan pegawai dalam kegiatan internasional
11. Pelayanan keprotokolan pada kegiatan Mahkamah Konstitusi

4.1.1.7. Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Layanan sekretaris dalam memberikan dukungan ketatausahaan pimpinan
2. Layanan pengelolaan tamu pimpinan
3. Layanan protokol dalam perjalanan dinas pimpinan
4. Layanan protokol dalam kegiatan pimpinan di bandara
5. Layanan protokol dalam acara resmi pimpinan

4.1.1.8. Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Permintaan jamuan/snack/konsumsi
2. Pengelolaan kendaraan jemputan
3. Peminjaman kendaraan operasional
4. Pemeliharaan kebersihan gedung kantor
5. Pelayanan petugas *housekeeping* dan teknisi
6. Pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dalam kegiatan internal Mahkamah Konstitusi (rapat, sidang, kunjungan, FGD, konsinyering, pelatihan, dll)
7. Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di gedung Mahkamah Konstitusi
8. Keamanan kendaraan di area gedung Mahkamah Konstitusi
9. Pengaturan keluar dan masuk kendaraan di area gedung Mahkamah Konstitusi
10. Pemeriksaan keamanan di pintu masuk dan keluar Gedung
11. Keamanan (menjaga/mengawasi) kondisi barang inventaris/peralatan kantor (Barang Milik Negara) dan ketertiban lingkungan di dalam dan luar Gedung
12. Keamanan dan keselamatan pegawai selama berada di lingkungan kantor (penanganan kehilangan barang pegawai, penyeberangan jalan, dll)
13. Kedisiplinan dan keramahan petugas pengamanan
14. Penerimaan dan pendistribusian naskah dinas elektronik
15. Pembuatan naskah dinas melalui aplikasi SIKD
16. Pengiriman naskah dinas keluar
17. Pelayanan pencarian dan peminjaman arsip
18. Pembinaan dan konsultasi kearsipan
19. Penggunaan dan pengembangan fitur aplikasi SIKD
20. Kecepatan proses pemilihan penyedia
21. Keefektifan proses layanan pengadaan

22. Pendampingan layanan pengadaan
23. Transparansi layanan pengadaan
24. Layanan penggunaan dan peminjaman peralatan kerja kantor
25. Layanan pemeliharaan peralatan kerja kantor

4.1.1.9. Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Persyaratan
 - 1.1 Kesesuaian persyaratan pelayanan pembuatan/pengembangan sistem informasi dan layanan data
 - 1.2 Kesesuaian persyaratan pelayanan hak akses sistem informasi jaringan/*troubleshooting*
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - 2.1. Kemudahan prosedur permintaan hak akses sistem informasi dan data
 - 2.2. Kemudahan prosedur permintaan hak akses jaringan internet/intranet/LAN;
 - 2.3. Kemudahan prosedur pembuatan/pengembangan sistem informasi
 - 2.4. Kemudahan prosedur penanganan *troubleshooting*
3. Waktu Penyelesaian: Kecepatan pelayanan sistem informasi dan *troubleshooting*
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 4.1. Kelancaran akses sistem informasi/jaringan
 - 4.2. Efektivitas *troubleshooting*
 - 4.3. Manfaat sistem informasi terhadap pekerjaan
 - 4.4. Keamanan data dan jaringan
5. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan Tim IT dalam memberikan pelayanan
6. Perilaku Pelaksana: Sikap Tim IT dalam memberikan pelayanan
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Respon Tim IT terhadap kerusakan/*troubleshooting*
8. Sarana dan Prasarana: Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN

4.1.1.10. Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Koordinasi permintaan narasumber
2. Kejelasan kurikulum
3. Kejelasan pembagian kelas

4. Keefektifan jadwal pelatihan
5. Ketepatan waktu pelaksanaan
6. Sarana prasarana pelatihan
7. Kemudahan prosedur administrasi keuangan dan umum
8. Kompetensi moderator/pendamping
9. Perilaku petugas

4.1.1.11. Layanan Administrasi Umum Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Persyaratan: Kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan dengan persyaratan yang ditetapkan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - 2.1. Kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan
 - 2.2. Kemudahan penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan
3. Waktu Penyelesaian: Kecepatan penerbitan kartu anggota perpustakaan
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 4.1. Ketersediaan koleksi yang memadai
 - 4.2. Kesesuaian ketersediaan koleksi antara Sistem Informasi Perpustakaan dengan rak buku
 - 4.3. Kemudahan pencarian informasi melalui Sistem Informasi Perpustakaan
5. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan
6. Perilaku Pelaksana
 - 6.1. Keberadaan petugas perpustakaan selama jam pelayanan
 - 6.2. Keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Penanganan pengaduan/saran di perpustakaan Mahkamah Kostitusi
8. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan dan kondisi berfungsi sarana prasarana perpustakaan

Pertanyaan terbuka:

1. Koleksi buku/referensi yang diharapkan untuk dilengkapi di perpustakaan Mahkamah Konstitusi.

4.1.1.12. Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Kemudahan prosedur layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review;
2. Ketepatan waktu pelaksanaan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review;
3. Penguasaan materi narasumber/auditor dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review
4. *Communication skill* narasumber/auditor dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review
5. *Time management* narasumber/auditor dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review
6. Sikap obyektif narasumber/auditor dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review
7. Sikap integritas narasumber/auditor dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review
8. Sikap profesional narasumber/auditor dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review
9. Sikap tidak beropini narasumber/auditor dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review
10. Sikap akuntable narasumber/auditor dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review
11. Sikap menjaga kerahasiaan narasumber/auditor dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review
12. Ketepatan waktu penyerahan hasil
13. Rekomendasi yang diberikan meningkatkan efektifitas organisasi
14. Hasil pengawasan dapat dipertanggungjawabkan

4.1.1.13. Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Kejelasan informasi dan kemudahan akses permohonan yang telah diregistrasi dalam laman Mahkamah Konstitusi
2. Kemudahan mendapatkan akses jadwal sidang dalam laman Mahkamah Konstitusi
3. Kecepatan dan ketepatan pelaksanaan sidang

4. Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara pada fasilitas penulisan perkara (*case tracking*) dalam laman Mahkamah Konstitusi
5. Kemudahan mendapatkan akses putusan Mahkamah Konstitusi dalam laman Mahkamah Konstitusi
6. Kemudahan mendapatkan akses anotasi putusan dalam laman Mahkamah Konstitusi
7. Kemudahan mendapatkan akses ikhtisar putusan dalam laman Mahkamah Konstitusi
8. Kemudahan mendapatkan akses data rekapitulasi penanganan perkara dalam laman Mahkamah Konstitusi
9. Kemudahan mendapatkan akses data rekapitulasi putusan dalam laman Mahkamah Konstitusi
10. Kejelasan penyajian isu-isu hukum untuk penyusunan peraturan Mahkamah Konstitusi dan petunjuk teknis

4.1.2 Penyusunan Kuesioner

Dalam pelaksanaan Survei Pengukuran Kinerja digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner 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 Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi mulai dari kategori Sangat Baik sampai dengan Tidak Baik. Untuk kategori Tidak Baik diberi nilai persepsi 1, Kurang Baik diberi nilai persepsi 2, Baik diberi nilai persepsi 3, dan Sangat Baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

1. Nilai 1 (tidak baik), apabila banyak aspek yang perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Nilai 2 (kurang baik), apabila ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
3. Nilai 3 (baik), 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. Nilai 4 (sangat baik), 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 penanganan perkara (Pengujian Undang-Undang) di Mahkamah Konstitusi yaitu para pihak berperkara di Mahkamah Konstitusi dan pegawai Mahkamah Konstitusi yang mendapatkan pelayanan administrasi umum dari setiap Unit Kerja di Mahkamah Konstitusi. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Pengukuran Kinerja ini dihitung menggunakan ketentuan berikut:

Rumus Krejchie:

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

Keterangan :

- S = Jumlah sampel
- λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1,
(taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)
- N = Populasi
- P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)
- d = 0,05

Sehingga dari perhitungan di atas, jumlah responden minimal pada lingkup survei akan disesuaikan dengan jumlah populasi responden di setiap lingkup yang akan disurvei.

Tabel 4.1 Jumlah Sampel

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Perolehan Sampel
1.	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	63	63
2.	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	63	63
3.	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	171	234
4.	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	171	235
5.	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	160	170
6.	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	157	174
7.	Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan	86	86
8.	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	167	206
9.	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	171	206
10.	Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	41	41
11.	Layanan Administrasi Umum Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan	167	198
12.	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	176	215
13.	Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan	173	213

4.1.4.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk survei tingkat kepuasan masyarakat dilakukan terhadap responden yang telah menerima pelayanan, serta di lokasi dan waktu tertentu dimana responden dapat memberikan informasi dan penilaian secara akurat.

4.2 Pengumpulan Data

a. Data Primer

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei secara *online* melalui sistem *broadcast* data dan survei melalui telepon.

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

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM tertimbang} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

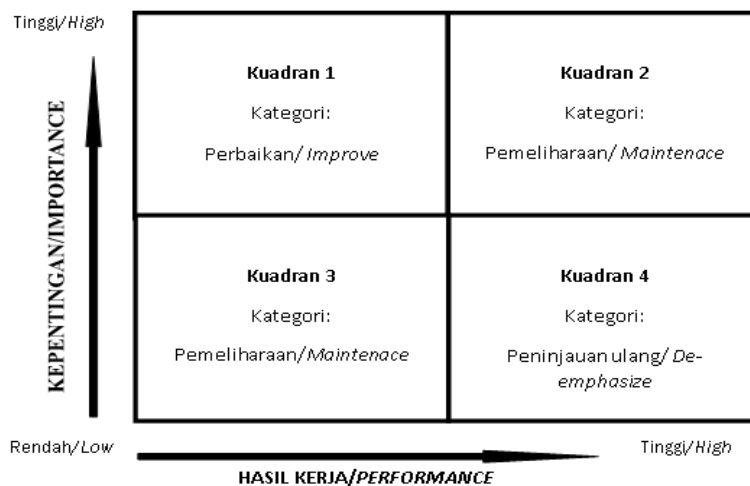
4.4 Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel 4.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

Selain nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram *Importance and Performance Matrix*) sebagai berikut:



- 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). Unsur-unsur 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. Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua unsur 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 unsur-unsur 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. Unsur-unsur 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 Mahkamah Konstitusi.

4.5 Penyusunan Laporan

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

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5. Profil Responden

Mahkamah Konstitusi sebagai lembaga peradilan mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini para pencari keadilan, berupaya memberikan pelayanan publik yang berfokus atau berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi, maka dilakukan Survei Pengukuran Kinerja. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan pengguna layanan di Mahkamah Konstitusi, baik pengguna internal maupun eksternal.

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

Secara umum responden dibagi dalam karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan karakteristik khusus lainnya. Penjelasan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.1 Persentase Karakteristik Responden Eksternal

No.	Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Permohonan	Lama Waktu Penyelesaian Perkara
1.	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	Laki-laki	56 - 65 tahun	Strata 2	Pemohon	Perorangan	3-6 bulan
2.	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	Laki-laki	56 – 65 tahun	Strata 2	Pemohon	Perorangan	3-6 bulan

Tabel 5.2 Persentase Karakteristik Responden Internal

No.	Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Lama Bekerja di MK	Asal Unit Kerja
1.	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	Laki-laki	36 - 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan; dan Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
2.	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
3.	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
4.	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
5.	Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan
6.	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
7.	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
8.	Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi
9.	Layanan Administrasi Umum Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

No.	Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Lama Bekerja di MK	Asal Unit Kerja
	Pengelolaan Perpustakaan					
10.	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 2	Lebih dari 10 Tahun	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
11.	Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 1	Lebih dari 10 Tahun	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Tingkat kepuasan penerima layanan pada Mahkamah Konstitusi diperoleh melalui penyusunan Survei Pengukuran Kinerja tahun 2022. Tingkat kepuasan penerima layanan eksternal Mahkamah Konstitusi berada pada *range* nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan internal Mahkamah Konstitusi, yaitu 11 (sebelas) layanan berada pada *range* nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30. Berikut pada Tabel 5.1 merupakan nilai indeks kinerja pada Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.2 Nilai Indeks, Konversi Mutu pada Mahkamah Konstitusi

No.	Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi
	Eksternal		
1.	Layanan Penanganan Perkara Konstitusi	3,484	87,092
2.	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	3,503	87,574
	Internal		
3.	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	3,193	79,820
4.	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	3,088	77,192
5.	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	3,208	80,196
6.	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	3,166	79,141
7.	Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan	3,260	81,512
8.	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	3,179	79,471
9.	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	3,227	80,674
10.	Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	3,434	85,840

No.	Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi
11.	Layanan Administrasi Umum Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan	3,167	79,185
12.	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	3,170	79,244
13.	Layanan Administrasi Umum Kepaniteraaan	3,312	82,793

Tabel di atas menunjukkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil survei yang didalamnya memuat unsur-unsur dalam kuesioner. Unsur tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk melihat kinerja suatu sistem pelayanan dan dapat dijadikan pedoman dalam perbaikan kinerja. Sehingga dari nilai indeks per unsur, dapat ditinjau untuk melihat kekurangan pelayanan yang ada pada pelayanan publik di Mahkamah Konstitusi.

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

5.1 Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Penanganan Perkara 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.

5.1.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi 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 pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.1.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	88,89%
Umur	56 – 65 tahun	31,75%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	36,51%
Kedudukan dalam Berperkara	Pemohon	90,48%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	88,89%
Lama Penyelesaian Perkara	3 – 6 Bulan	36,51%

5.1.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi di Mahkamah Konstitusi Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,484** atau konversi IKM sebesar **87,092**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

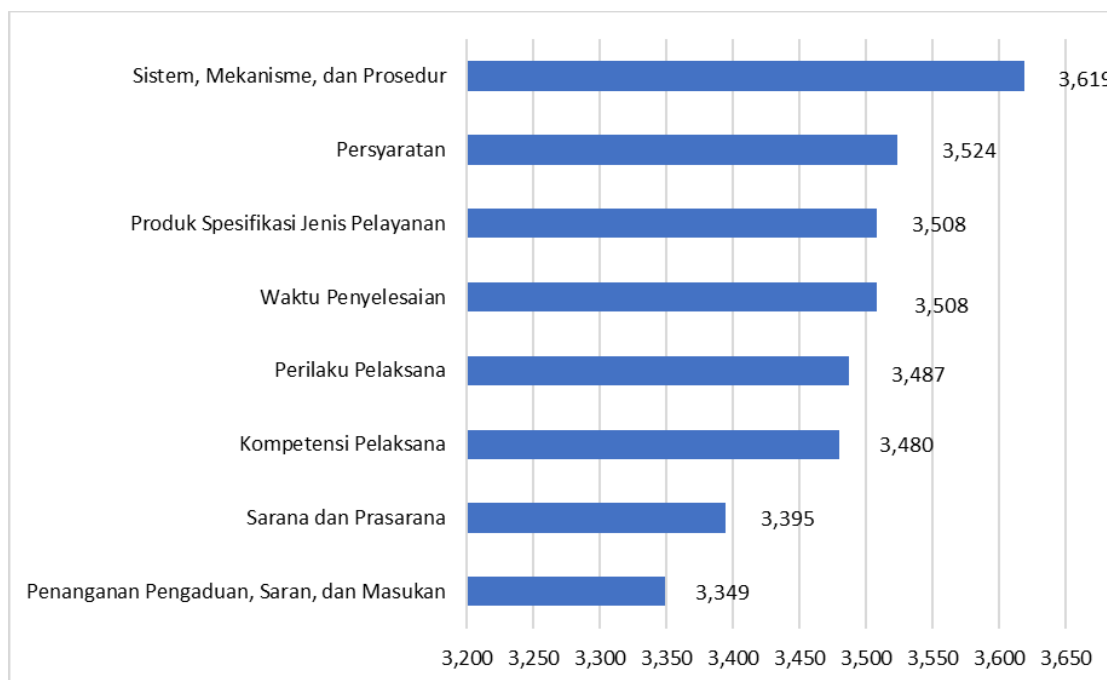
Tabel 5.1.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

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

Tabel 5.1.3 Nilai Indeks Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Persyaratan	3,524	Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,619	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,508	Baik
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,508	Baik
5.	Kompetensi Pelaksana	3,480	Baik
6.	Perilaku Pelaksana	3,487	Baik
7.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,349	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,395	Baik
Rata-rata		3,484	Baik
Nilai Konversi		87,092	Baik



Gambar 5.1.1 Grafik Nilai Indeks Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Berdasarkan Tabel 5.1.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 7 (tujuh) unsur layanan berkategori Baik dan 1 (satu) unsur berkategori Sangat Baik. Sedangkan dari Gambar 5.1.2 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan nilai unsur terendah yakni Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.1.2.1. U1: Unsur Persyaratan

Unsur Persyaratan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian persyaratan penerimaan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan. Kepuasan responden terhadap unsur Persyaratan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,524**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Persyaratan.

Tabel 5.1.4 Persentase Persepsi Responden
 Terhadap Unsur Persyaratan

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,00%
Kurang Sesuai	3,17%
Sesuai	41,27%
Sangat Sesuai	55,56%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Persyaratan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Persyaratan dapat dilihat pada Tabel 5.1.5 di bawah ini:

Tabel 5.1.5 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Sesuai/Kurang Sesuai Terhadap Unsur Persyaratan

No	Alasan	Persentase
1.	Hukum acara sudah sama, namun pada saat <i>Judicial Review</i> selanjutnya diminta memperbaiki	1,59%
2.	Persyaratan permohonan terlalu banyak	1,59%
TOTAL		3,17%

5.1.2.2. U2: Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan proses pengajuan permohonan melalui pendaftaran perkara secara *online* dan langsung. Kepuasan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks sebesar **3,619**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Tabel 5.1.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	1,59%
Mudah	34,92%
Sangat Mudah	63,49%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yakni terkendala gangguan internet (1,59%).

5.1.2.3. U3: Unsur Waktu Penyelesaian

Unsur Waktu Penyelesaian terdiri dari 4 (empat) unsur, yaitu 3.1) Kecepatan penyampaian Salinan Permohonan; 3.2) Panggilan Sidang; 3.3) Dokumen Perkara; dan 3.4) Salinan Putusan kepada

Para Pihak. Kepuasan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,508**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian.

Tabel 5.1.7 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Kategori	Persentase
Tidak Cepat	0,40%
Kurang Cepat	1,59%
Cepat	44,84%
Sangat Cepat	53,17%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Waktu Penyelesaian. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian dapat dilihat pada Tabel 5.1.8 di bawah ini:

Tabel 5.1.8 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Cepat/Kurang Cepat
Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

No	Alasan	Persentase
1.	Penyampaian salinan putusan lambat	1,19%
2.	Salinan permohonan lama, sebaiknya 3-5 hari	0,40%
3.	Tidak cepat karena sidang saat pandemi Covid-19	0,40%
TOTAL		1,99%

Nilai indeks di masing-masing unsur Waktu Penyelesaian tertera pada Tabel 5.1.9 berikut.

Tabel 5.1.9 Nilai Indeks Unsur Waktu Penyelesaian

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kecepatan Penyampaian Salinan Permohonan	3,460	Baik
2.	Kecepatan Penyampaian Panggilan Sidang	3,540	Sangat Baik
3.	Kecepatan Penyampaian Dokumen Perkara	3,524	Baik
4.	Kecepatan Penyampaian Salinan Putusan Kepada Para Pihak	3,508	Baik



5.1.2.4. U4: Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan memperoleh informasi putusan/anotasi putusan/ikhtisar putusan/landmark putusan. Kepuasan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,508**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 5.1.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	4,76%
Mudah	39,68%
Sangat Mudah	55,56%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.1.11 di bawah ini:

Tabel 5.1.11 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Mudah/Kurang Mudah
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Alasan	Persentase
1.	Proses penyampaian informasi lama	3,17%
2.	Tidak maksimal karena terkadang media tahu lebih dahulu	1,59%
TOTAL		4,76%

5.1.2.5. U5: Unsur Kompetensi Pelaksana

Unsur Kompetensi Pelaksana terdiri dari 4 (empat) unsur, yaitu 5.1) Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam melayani konsultasi; 5.2) Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK; 5.3) Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan; dan 5.4) Kemampuan Petugas layanan putusan dan risalah sidang. Kepuasan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,480**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana.

**Tabel 5.1.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana**

Kategori	Persentase
Tidak Mampu	0,00%
Kurang Mampu	2,78%
Mampu	46,43%
Sangat Mampu	50,79%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.12 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kompetensi Pelaksana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada Tabel 5.1.13 di bawah ini:

**Tabel 5.1.13 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Mampu /Kurang Mampu
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana**

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas penerima permohonan hanya menerima tanpa memberikan edukasi, sehingga sering dikritik Hakim karena bentuk permohonan tidak sesuai Peraturan MK	0,94%
2.	Persyaratan baru yang sesuai peraturan MK tidak disampaikan dengan jelas dan tegas. Sehingga mencari informasi sendiri	0,46%
3.	Kurang memberikan informasi secara terstruktur	0,46%
4.	Petugas salah memanggil atau menyebutkan nomor perkara atau jadwal sidang	0,46%
5.	Petugas lama dalam melayani	0,46%
TOTAL		2,78%

Nilai indeks di masing-masing unsur Kompetensi Pelaksana tertera pada Tabel 5.1.14 berikut.

Tabel 5.1.14 Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam melayani konsultasi	3,524	Baik
2.	Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK	3,429	Baik
3.	Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan	3,460	Baik
4.	Kemampuan Petugas layanan putusan dan risalah sidang	3,508	Baik

5.1.2.6. U6: Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu 6.1) Keramahan Petugas penerimaan permohonan; 6.2) Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil); dan 6.3) Petugas layanan putusan dan risalah sidang. Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,487**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana.

Tabel 5.1.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Ramah	0,00%
Kurang Ramah	2,65%
Ramah	46,03%
Sangat Ramah	51,32%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Pelaksana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana dapat dilihat pada Tabel 5.1.16 di bawah ini:

Tabel 5.1.16 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Ramah/Kurang Ramah
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas penerimaan permohonan kurang ramah dan memberikan penjelasan dengan tidak tegas	0,76%
2.	Tidak ada respon permohonan apakah telah diterima atau belum	0,38%
3.	Petugas persidangan kurang ramah	0,38%
4.	Petugas persidangan kurang memahami karakter orang dari berbagai latar belakang	0,38%
5.	Petugas persidangan kurang mengerti kalau pemohon ingin turut menyampaikan aspirasi dalam persidangan secara langsung	0,38%
6.	Petugas persidangan kurang menghargai aktivis atau pemerhati penegakan hukum	0,38%
TOTAL		2,65%

Nilai indeks di masing-masing unsur Perilaku Pelaksana tertera pada Tabel 5.1.17 berikut.



Tabel 5.1.17 Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Keramahan Petugas penerimaan permohonan	3,476	Baik
2.	Keramahan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil)	3,476	Baik
3.	Keramahan Petugas layanan putusan dan risalah sidang	3,508	Baik

5.1.2.7. U7: Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan media penanganan pengaduan. Kepuasan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,349**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Tabel 5.1.18 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Tidak Memadai	0,00%
Kurang Memadai	7,94%
Memadai	49,20%
Sangat Memadai	42,86%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.18 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat dilihat pada Tabel 5.1.19 di bawah ini:

Tabel 5.1.19 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Memadai/Kurang Memadai

Terhadap Unsur Ketersediaan Media Pengaduan

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak pernah ada tindak lanjut pengaduan	2,65%
2.	Kurang publikasi kepada para pengunjung	2,65%
3.	Respon lambat	1,32%
4.	Proses membingungkan	1,32%
TOTAL		7,94%

5.1.2.8. U8: Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur Sarana dan Prasarana terdiri dari 7 (tujuh) unsur, yaitu 8.1) Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas Ruang Permohonan; 8.2) Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas Ruang Sidang; 8.3) Kenyamanan Ruang Tunggu Permohonan; 8.4) Kenyamanan Ruang Permohonan; 8.5) Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan; 8.6) Kenyamanan Ruang Sidang; dan 8.7) Ketersediaan Area Parkir. Kepuasan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,395**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana.

Tabel 5.1.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Baik	1,81%
Kurang Baik	2,49%
Baik	50,12%
Sangat Baik	45,58%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.20 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sarana dan Prasarana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana dapat dilihat pada Tabel 5.1.21 di bawah ini:

Tabel 5.1.21 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

No	Alasan	Persentase
1.	Fasilitas Ruang Permohonan kurang, seperti bahan bacaan, media yang ditonton	0,78%
2.	Tempat parkir kurang luas	0,78%
3.	Sering diminta parkir di luar gedung	0,78%
4.	Sering tidak mendapatkan tempat parkir saat banyak pengunjung	0,78%
5.	Ruang Tunggu luas	0,39%
6.	AC ruang tunggu tidak dingin	0,39%
7.	Pengamanan area parkir karena pernah kehilangan barang	0,39%
TOTAL		4,30%

Nilai indeks di masing-masing unsur Sarana dan Prasarana tertera pada Tabel 5.1.22 berikut.

Tabel 5.1.22 Nilai Indeks Unsur Sarana dan Prasarana

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas Ruang Permohonan	3,381	Baik
2.	Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas Ruang Sidang	3,397	Baik
3.	Kenyamanan Ruang Tunggu Permohonan	3,397	Baik
4.	Kenyamanan Ruang Permohonan	3,397	Baik
5.	Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan	3,429	Baik
6.	Kenyamanan Ruang Sidang	3,460	Baik
7.	Ketersediaan Area Parkir	3,302	Baik

5.1.3 Pertanyaan Terbuka

5.1.3.1. Sarana yang Perlu Ditambahkan atau Diperbaiki untuk Layanan Persidangan

Terdapat responden yang memberikan saran mengenai sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk Layanan Persidangan seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 5.1.23 Sarana yang Perlu Ditambahkan atau Diperbaiki untuk Layanan Persidangan

No.	Sarana
1.	Sarana TV monitoring pelaksanaan sidang di dalam Ruang Tunggu serta di halaman gedung
2.	Kursi Ruang Tunggu Permohonan
3.	Menambah bahan bacaan
4.	Media <i>centre</i> informasi terkait perkara (PUU) yang sedang diajukan
5.	Ruangan Legalisir lebih baik lagi
6.	<i>Smooking room</i>
7.	Meningkatkan kebersihan toilet

5.1.3.2. Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

Jumlah persentase responden yang dikenakan biaya dalam pengajuan permohonan perkara di Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1.24 Persentase Responden

Terhadap Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

Kategori	Persentase
Ya (Dikenakan Biaya)	4,76%
Tidak (Tidak Dikenakan Biaya)	95,24%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masih terdapat responden yang merasa dikenakan biaya dalam pengajuan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Tetapi biaya yang

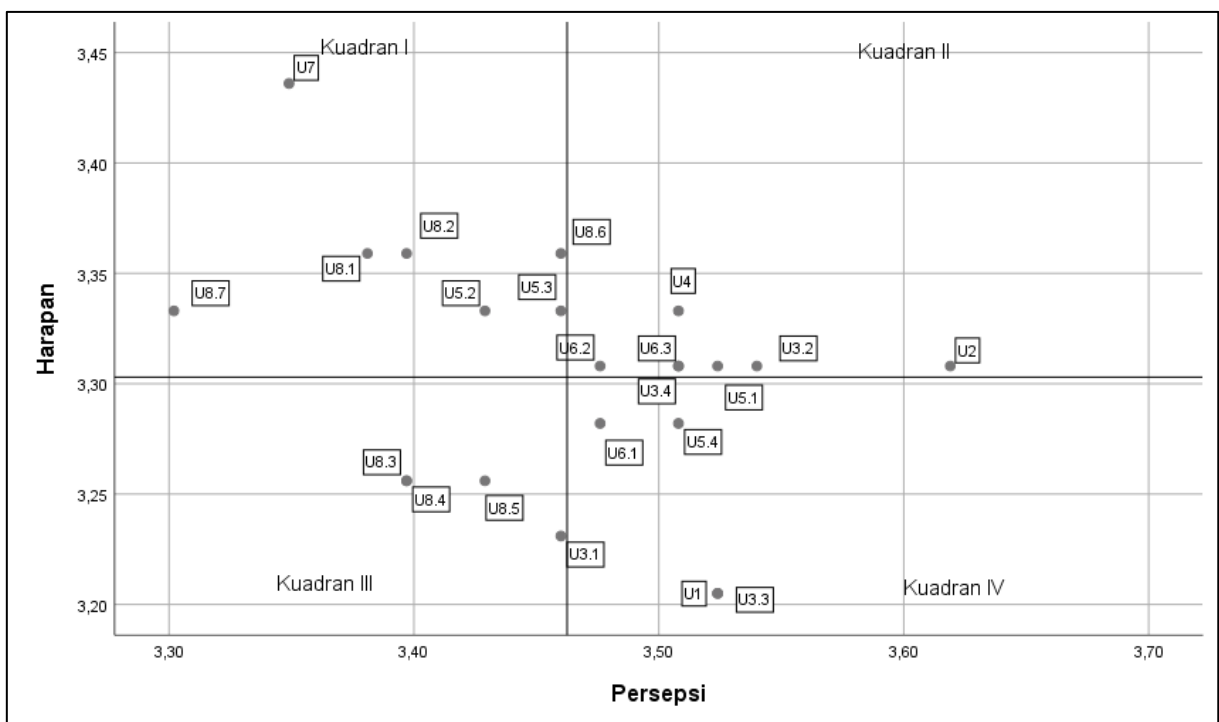
dikenakan disini adalah biaya lain diluar biaya pengajuan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Rincian biaya yang dikenakan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1.25 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Dikenakan Biaya Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

No.	Jenis Biaya	Persentase
1.	Biaya SKUM Meterai alat bukti di Kantor Pos dan biaya pengiriman berkas fisik secara langsung ke Mahkamah Konstitusi	1,59%
2.	Biaya fotocopy berkas perkara	1,59%
3.	Biaya Meterai/Nazegel Rp10.000,-/Alat Bukti	1,59%
TOTAL		4,76%

5.1.4 Analisa 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 5.1.3 Matriks Persepsi dan Harapan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Tabel 5.1.26 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
<p style="text-align: center;">Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)</p>	<p>U5.2 Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK</p> <p>U5.3 Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan</p> <p>U7 Ketersediaan media penanganan pengaduan</p> <p>U8.1 Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Permohonan</p> <p>U8.2 Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Sidang</p> <p>U8.6 Kenyamanan Ruang Sidang</p> <p>U8.7 Ketersediaan Area Parkir</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</p>	<p>U2 Kemudahan proses pengajuan permohonan</p> <p>U3.2 Kecepatan penyampaian panggilan sidang</p> <p>U3.4 Kecepatan penyampaian salinan putusan kepada para pihak</p> <p>U4 Kemudahan memperoleh informasi putusan/anotasi putusan/ikhtisar putusan/landmark putusan</p> <p>U5.1 Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam melayani konsultasi</p> <p>U6.2 Keramahan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil)</p> <p>U6.3 Keramahan Petugas layanan putusan dan risalah sidang</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran III (Prioritas Rendah)</p>	<p>U3.1 Kecepatan penyampaian salinan permohonan</p> <p>U8.3 Kenyamanan Ruang Tunggu Permohonan</p> <p>U8.4 Kenyamanan Ruang Permohonan</p> <p>U8.5 Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran IV (Berlebihan)</p>	<p>U1 Kesesuaian persyaratan penerimaan permohonan penanganan perkara</p> <p>U3.3 Kecepatan penyampaian dokumen perkara</p> <p>U5.4 Kemampuan Petugas layanan putusan dan risalah sidang</p> <p>U6.1 Keramahan Petugas penerimaan permohonan</p>

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan para pihak berperkara pada Pelayanan Penanganan Perkara 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 7 (tujuh) unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di Kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1.27 Unsur-unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U5.2.Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK	<ul style="list-style-type: none">- Petugas penerima permohonan hanya menerima tanpa memberikan edukasi, sehingga sering dikritik Hakim karena bentuk permohonan tidak sesuai Peraturan MK.- Kurang memberikan informasi secara terstruktur.
U5.3.Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan	<ul style="list-style-type: none">- Terkadang dalam panggilan salah menyebutkan nomor perkara maupun jadwalnya.
U7.Ketersediaan media penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none">- Tidak pernah ada tindak lanjut pengaduan.- Respon lambat.
U8.1.Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Permohonan	<ul style="list-style-type: none">- Fasilitas ruang permohonan kurang, seperti bahan bacaan, media yang ditonton.
U8.2.Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Sidang	Tidak terdapat data kualitatif.
U8.6. Kenyamanan Ruang Sidang	Tidak terdapat data kualitatif.
U8.7. Ketersediaan area parkir	<ul style="list-style-type: none">- Tempat parkir kurang luas.- Pengamanan area parkir kurang.

5.1.5 Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, ditampung 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 opini dari responden terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi.

**Tabel 5.1.28 Persentase Opini Responden
Terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi**

No.	Opini	Persentase
1.	Pelayanan perkara harus lebih cepat dan pasti	6,35%
2.	Menjadi lembaga yang independen untuk memberikan keadilan bukan berdasarkan kepentingan kelompok tertentu	4,76%
3.	Jadwal sidang, putusan harus terpola/terjadwal dengan baik agar bisa memberi kejelasan ke klien	3,17%
4.	Jadwal sidang, putusan lebih obyektif, jangan menyesuaikan dengan situasi politik	3,17%
5.	Ada pemberian bantuan dana untuk pemohon yang tidak memiliki pekerjaan guna operasionalisasi sidang	1,59%
6.	Persidangan harus bersifat terbuka untuk umum dari jalannya sidang sampai putusan	1,59%
7.	Pelayanan lebih transparan dan akuntabel	1,59%
8.	Tidak perlu lagi tes antigen, cukup scan Peduli Lindungi	1,59%
9.	Kursi Ruang Tunggu dan Loker Pendaftaran ditambah	1,59%
10.	Diberikan bahan bacaan dan media digital yang bisa ditonton	1,59%
11.	Perbaikan pada layanan penerimaan permohonan	1,59%
12.	Peningkatan kualitas layanan Petugas persidangan dan Hakim	1,59%
13.	Ditambahkan <i>smoking area</i>	1,59%
14.	Ada tenggang waktu yang lebih jelas sampai sidang putusan, contoh dari kesimpulan hingga putusan mencapai waktu kurang lebih 3 bulan	1,59%
15.	Agar gugatan dapat dikabulkan	1,59%
16.	Porsi pengawasan dan penegakan Kode Etik Majelis Hakim harus ditingkatkan untuk menjamin putusan yang profesional	1,59%
17.	Mengundang aktivis atau tokoh yang kritis untuk menyimpulkan terkait Undang-Undang agar dapat memberikan masukan	1,59%
TOTAL		38,10%

5.1.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil Survei Pengukuran Kinerja pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi periode tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

**Tabel 5.1.29 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi**

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,484
2.	Nilai IKM konversi	87,092
3.	Kategori	BAIK
4.	Unsur Tertinggi	- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Kesimpulan	Keterangan
		- Persyaratan
5.	Unsur Terendah	- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan - Sarana dan Prasarana
6.	Prioritas Perbaikan	U5.2. Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK U5.3. Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan U7. Ketersediaan media penanganan pengaduan U8.1. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Permohonan U8.2. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Sidang U8.6. Kenyamanan Ruang Sidang U8.7. Ketersediaan area parkir



5.2 Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara 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 Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara 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 Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.2.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan
Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	88,89%
Umur	56 – 65 tahun	31,75%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	36,51%
Kedudukan dalam Berperkara	Pemohon	90,48%
Peran dalam Mengajukan Permohonan	Perorangan	88,89%
Lama Penyelesaian Perkara	3-6 Bulan	36,51%

5.2.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,503** atau konversi IKM sebesar **87,574**. 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

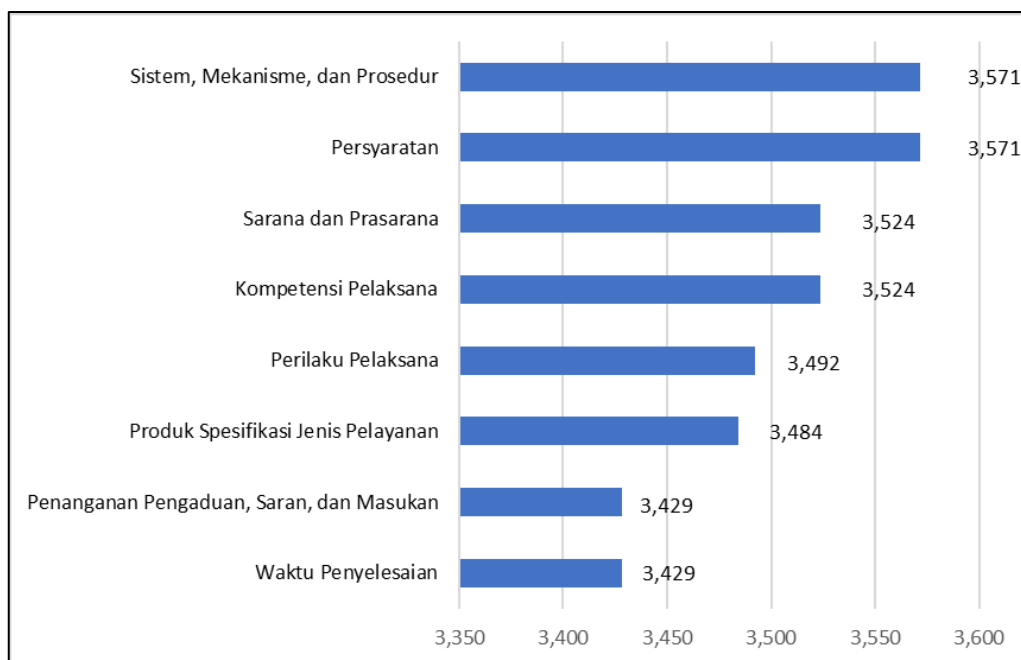
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

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

Tabel 5.2.3 Nilai Indeks Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Persyaratan	3,571	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,571	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,429	Baik
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,484	Baik
5.	Kompetensi Pelaksana	3,524	Baik
6.	Perilaku Pelaksana	3,492	Baik
7.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,429	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,524	Baik
	Rata-rata	3,503	Baik
	Nilai Konversi	87,574	Baik





Gambar 5.2.1 Grafik Nilai Indeks
Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 6 (enam) unsur layanan berkategori baik dan 2 (dua) unsur berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.2.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan nilai unsur terendah yakni Waktu Penyelesaian. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.2.2.1. U1: Unsur Persyaratan

Unsur Persyaratan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian persyaratan penerimaan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan. Kepuasan responden terhadap unsur Persyaratan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks sebesar **3,571**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Persyaratan.

Tabel 5.2.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Persyaratan

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,00%
Kurang Sesuai	3,17%
Sesuai	36,51%
Sangat Sesuai	60,32%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Persyaratan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Persyaratan dapat dilihat pada Tabel 5.2.5 di bawah ini:

Tabel 5.2.5 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Sesuai/Kurang Sesuai Terhadap Unsur Persyaratan

No.	Alasan	Persentase
1.	Persyaratan terlalu banyak	1,59%
2.	Ditolak padahal sudah sesuai	1,59%
TOTAL		3,17%

5.2.2.2. U2: Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terdiri dari 7 (tujuh) unsur, yaitu 2.1) Kemudahan registrasi pada Aplikasi SIMPEL; 2.2) Kemudahan konfirmasi Aktivasi User pada Aplikasi SIMPEL; 2.3) Kemudahan User masuk/login pada Aplikasi SIMPEL; 2.4) Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL; 2.5) Kemudahan update kelengkapan data User pada Form Aplikasi SIMPEL; 2.6) Kejelasan informasi cara input data pada Modul Permohonan Pemohon/Modul Pihak Terkait; dan 2.7) Kemudahan mengikuti sidang secara online. Kepuasan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks sebesar **3,571**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Tabel 5.2.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,91%
Baik	41,04%
Sangat Baik	58,05%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dapat dilihat pada Tabel 5.2.7 di bawah ini:



Tabel 5.2.7 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Baik/Kurang Baik Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Alasan	Persentase
1.	Terlalu diagramis, kurang cocok untuk faktor kemudahan	0,23%
2.	Terlalu rumit dan banyak	0,23%
3.	Gaptek dan domisili jauh jadi sedikit menyulitkan	0,23%
4.	Terkendala jaringan internet	0,23%
TOTAL		0,91%

Nilai indeks di masing-masing unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tertera pada Tabel 5.2.8 berikut.

Tabel 5.2.8 Nilai Indeks Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kemudahan registrasi pada Aplikasi SIMPEL	3,635	Sangat Baik
2.	Kemudahan konfirmasi Aktivasi User pada Aplikasi SIMPEL	3,587	Sangat Baik
3.	Kemudahan User masuk/ <i>login</i> pada Aplikasi SIMPEL	3,619	Sangat Baik
4.	Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL	3,524	Baik
5.	Kemudahan update kelengkapan data <i>User</i> pada Form Aplikasi SIMPEL	3,524	Baik
6.	Kejelasan informasi cara input data pada Modul Permohonan Pemohon/Modul Pihak Terkait	3,508	Baik
7.	Kemudahan mengikuti sidang secara <i>online</i>	3,603	Sangat Baik

5.2.2.3. U3: Unsur Waktu Penyelesaian

Unsur Waktu Penyelesaian terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kecepatan waktu menerima notifikasi tanda terima online dari Aplikasi SIMPEL. Kepuasan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,429**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian.

Tabel 5.2.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Kategori	Persentase
Tidak Cepat	0,00%
Kurang Cepat	4,76%
Cepat	47,62%
Sangat Cepat	47,62%

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Waktu Penyelesaian. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian dapat dilihat pada Tabel 5.2.10 di bawah ini:

Tabel 5.2.10 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Cepat/Kurang Cepat Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

No	Alasan	Persentase
1.	Notifikasi lama diterima	1,59%
2.	Notifikasi tidak sinkron	1,59%
3.	Tidak ada notifikasi yang muncul	1,59%
TOTAL		4,76%

5.2.2.4. U4: Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdiri dari 6 (enam) unsur, yaitu 4.1) Kecepatan mengakses informasi (*page load time*) SIMPEL; 4.2) Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (*user friendly*); 4.3) Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (*case tracking*) SIMPEL; 4.4) Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK; 4.5) Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Aplikasi SIMPEL; dan 4.6) Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada *Whistleblowing System* di <https://wbs.mkri.id/>. Kepuasan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,484**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 5.2.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,26%
Kurang Baik	2,38%
Baik	46,03%
Sangat Baik	51,33%
TOTAL	100,00%



Dari Tabel 5.2.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.2.12 di bawah ini:

Tabel 5.2.12 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Baik/Kurang Baik Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Alasan	Persentase
1.	<i>Loading page</i> berat	0,26%
2.	Tampilan kurang modern	0,26%
3.	Membingungkan Pemohon karena terlalu formalitas	0,26%
4.	Informasi kurang lengkap	0,26%
5.	Tidak ada kejelasan sidang selanjutnya sehingga membuat putusan lama selesai. Contoh: gugatan Undang-Undang perihal Covid-19 telah dipublikasikan ke media, setelah itu baru ada notifikasi dari MK.	0,26%
6.	Tidak terdapat detail jadwal sidang dan agendanya secara rinci	0,26%
7.	Substansial ada keberpihakan kepada Termohon, bukan hakikat kebenaran	0,26%
8.	Informasi jelas namun berbeda dengan praktiknya	0,26%
9.	Pengajuan belum dapat layanan	0,26%
10.	WBS lambat untuk diakses	0,26%
TOTAL		2,64%

Nilai indeks di masing-masing produk spesifikasi jenis pelayanan tertera pada Tabel 5.2.13 berikut.

Tabel 5.2.13 Nilai Indeks Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kecepatan mengakses informasi (<i>page load time</i>) SIMPEL	3,492	Baik
2.	Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (<i>user friendly</i>)	3,460	Baik
3.	Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (<i>case tracking</i>) SIMPEL	3,460	Baik
4.	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK	3,476	Baik
5.	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Aplikasi SIMPEL	3,508	Baik
6.	Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada <i>Whistleblowing System</i> di https://wbs.mkri.id/	3,508	Baik

5.2.2.5. U5: Unsur Kompetensi Pelaksana

Unsur Kompetensi Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemampuan petugas dalam penyediaan sistem informasi penanganan perkara. Kepuasan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,524**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana.

Tabel 5.2.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Mampu	0,00%
Kurang Mampu	1,59%
Mampu	44,44%
Sangat Mampu	53,97%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kompetensi Pelaksana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana yakni website kurang informatif sehingga masih harus mendatangi Petugas secara langsung (1,59%).

5.2.2.6. U6: Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Keramahan Petugas dalam penyediaan sistem informasi penanganan perkara. Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,492**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana.

Tabel 5.2.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Ramah	0,00%
Kurang Ramah	0,00%
Ramah	50,79%
Sangat Ramah	49,21%
TOTAL	100,00%



Dari Tabel 5.2.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Pelaksana. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.2.2.7. U7: Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan melaporkan melalui *Whistleblowing System*. Kepuasan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,429**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Tabel 5.2.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	3,17%
Mudah	50,79%
Sangat Mudah	46,04%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.16 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat dilihat pada Tabel 5.2.17 di bawah ini:

Tabel 5.2.17 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Mudah/Kurang Mudah
Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

No	Alasan	Persentase
1.	Laporan belum direspon	1,59%
2.	Tidak putus pada hakekat kebutuhan pokok perkara <i>Judicial Review</i> bagi publik	1,59%
TOTAL		3,17%



5.2.2.8. U8: Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur Sarana dan Prasarana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sistem informasi penanganan perkara. Kepuasan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,524**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana.

Tabel 5.2.18 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,59%
Baik	44,44%
Sangat Baik	53,97%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.18 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sarana dan Prasarana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana yakni aplikasi *error* saat *upload* dokumen (1,59%).

5.2.3 Pertanyaan Terbuka

5.2.3.1. Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

Jumlah persentase responden yang dikenakan biaya dalam pengajuan permohonan perkara di Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2.19 Persentase Responden
Terhadap Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

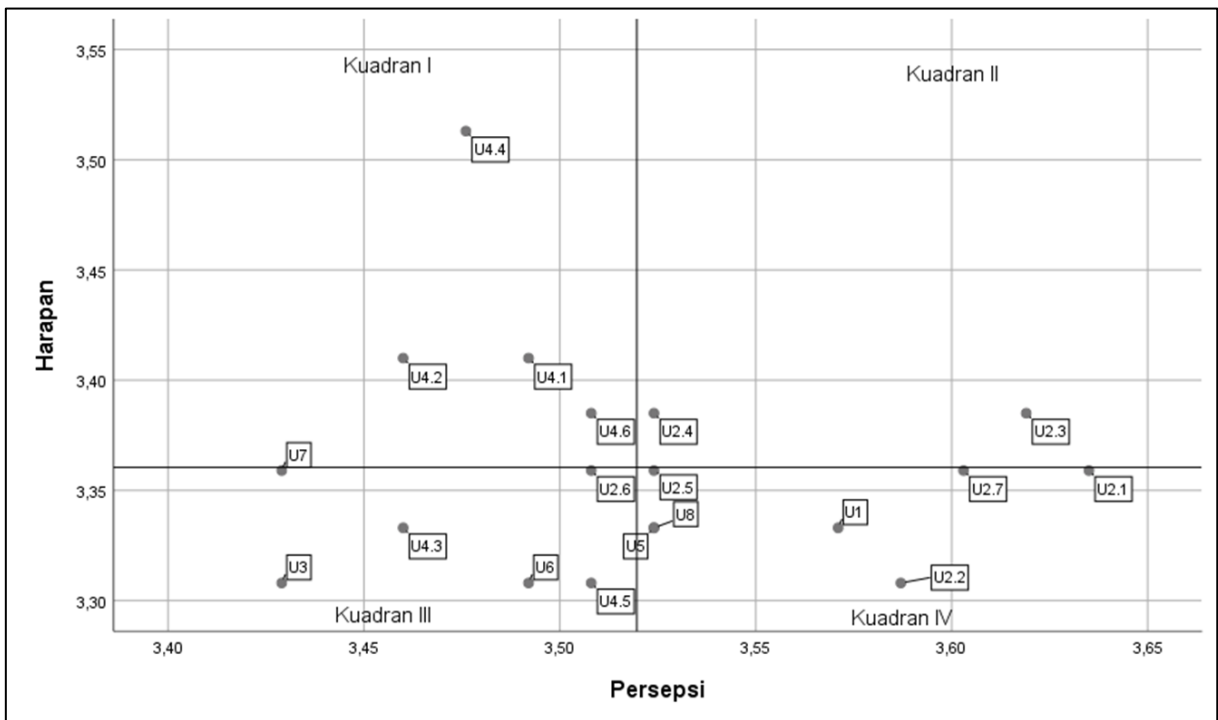
Kategori	Persentase
Ya (Dikenakan Biaya)	0,00%
Tidak (Tidak Dikenakan Biaya)	100,00%
TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 100,00% responden tidak dikenakan biaya.



5.2.4 Analisa 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 5.2.2 Matriks Persepsi dan Harapan
Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Tabel 5.2.20 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U4.1 Kecepatan mengakses informasi (<i>page load time</i>) SIMPEL U4.2 Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (<i>user friendly</i>) U4.4 Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK U4.6 Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada <i>Whistleblowing System</i> pada https://wbs.mkri.id/
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U2.3 Kemudahan User masuk/login pada Aplikasi SIMPEL U2.4 Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2.6 Kejelasan informasi cara input data pada Modul Permohonan Pemohon/Modul Pihak Terkait U3 Kecepatan waktu menerima notifikasi tanda terima online dari Aplikasi SIMPEL U4.3 Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (Case Tracking) SIMPEL U4.5 Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Aplikasi SIMPEL U6 Keramahan Petugas dalam penyediaan sistem informasi penanganan perkara U7 Kemudahan melaporkan melalui Whistleblowing System
Kuadran IV (Berlebihan)	U1 Kesesuaian persyaratan penerimaan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan U2.1 Kemudahan registrasi untuk mendapatkan nama akun (<i>username</i>) dan kode akses (<i>password</i>) pada Aplikasi SIMPEL U2.2 Kemudahan konfirmasi Aktivasi User melalui email yang didaftarkan pada Aplikasi SIMPEL U2.5 Kemudahan update kelengkapan data User pada Form Aplikasi SIMPEL U2.7 Kemudahan mengikuti sidang secara online U5 Kemampuan petugas dalam penyediaan sistem informasi penanganan perkara U8 Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sistem informasi penanganan perkara

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan para pihak berperkara pada Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Harapan pelanggan yang tinggi

terhadap beberapa unsur berpotensi membuat unsur-unsur tersebut masuk ke dalam Kuadran I, namun demikian tidak berarti semua unsur tersebut merupakan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Unsur yang telah mendapatkan nilai tinggi pada Kuadran I dapat juga dipahami sebagai unsur yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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

Tabel 5.2.21 Unsur-unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4.1. Kecepatan mengakses informasi (<i>page load time</i>) SIMPEL	<i>Loading page</i> berat.
U4.2. Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (<i>user friendly</i>)	- Membingungkan Pemohon karena terlalu formalitas. - Tampilan kurang modern.
U4.4. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK	- Substansial ada keberpihakan kepada termohon bukan hakikat kebenaran. - Tidak terdapat detail jadwal sidang dan agendanya secara rinci.
U4.6. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada <i>Whistleblowing System</i> pada https://wbs.mkri.id/	- Pengajuan belum dapat layanan. - WBS lambat untuk diakses.

5.2.5 Opini Responden Terhadap Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu layanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang layanan yang terbaik, maka masukan/opini/pendapat responden sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, ditampung 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 Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi.

Tabel 5.2.22 Persentase Opini Responden
Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

No	Saran	Persentase
1.	Diberlakukan kembali sidang <i>offline</i>	6,35%
2.	Ditambah legalisasi <i>online</i> , tanda tangan <i>online</i>	1,59%

No	Saran	Persentase
3.	Peningkatan kualitas audio Youtube Mahkamah Konstitusi sehingga dapat terdengar jelas	1,59%
4.	<i>Loading page</i> agar tidak terlalu berat	1,59%
5.	Tampilan agar lebih modern	1,59%
6.	Notifikasi tanda terima <i>online</i> jangan terlalu lama	1,59%
7.	Tampilan dibuat jangan terlalu diagramis	1,59%
TOTAL		15,87%

5.2.5. Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil Survei Pengukuran Kinerja pada Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi periode tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.2.23 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,503
2.	Nilai IKM konversi	87,574
3.	Kategori	BAIK
4.	Unsur Tertinggi	- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Persyaratan
5.	Unsur Terendah	- Waktu Penyelesaian - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
6.	Prioritas Perbaikan	U4.1. Kecepatan mengakses informasi (<i>page load time</i>) SIMPEL U4.2. Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (<i>user friendly</i>) U4.4. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK U4.6. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada <i>Whistleblowing System</i> pada https://wbs.mkri.id/

5.3 Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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.

5.3.1. Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan dapat dilihat pada **Tabel 5.3.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Biro Perencanaan dan Keuangan dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.3.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	57,69%
Umur	36 – 45 Tahun	39,32%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	46,15%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	61,97%
Unit Kerja	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan; dan Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	18,80%

5.3.2. Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,193** atau konversi IKM sebesar **79,820**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

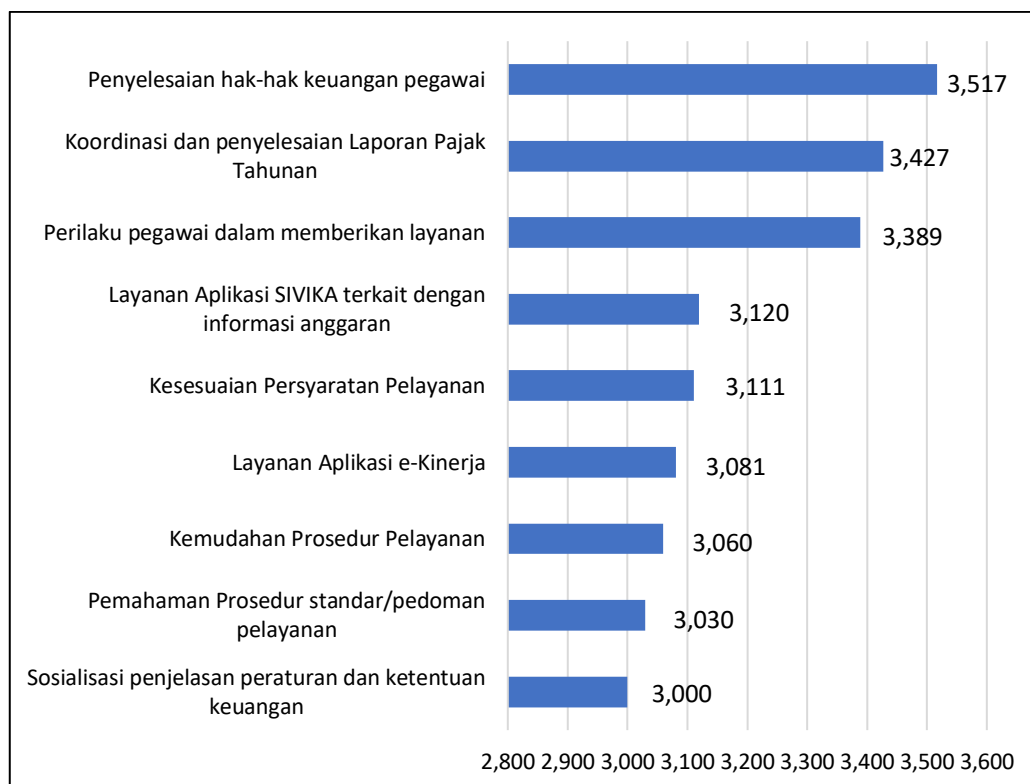
Tabel 5.3.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

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 kuesioner 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, dan kecepatan layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan, serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.3.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,111	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,060	Kurang Baik
3	Layanan Aplikasi SIVIKA terkait dengan informasi anggaran	3,120	Baik
4	Layanan Aplikasi e-Kinerja	3,081	Baik
5	Perilaku pegawai dalam memberikan layanan	3,389	Baik
6	Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai	3,517	Baik
7	Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	3,000	Kurang Baik
8	Pemahaman prosedur standar/pedoman pelayanan	3,030	Kurang Baik
9	Koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan	3,427	Baik
Nilai Indeks		3,193	Baik
Nilai Konversi		79,820	Baik



Gambar 5.3.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Berdasarkan Tabel 5.3.4 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 9 unsur layanan, 6 unsur berkategori Baik dan 3 unsur berkategori Kurang Baik. Sedangkan dari Gambar 5.3.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai. Unsur dengan nilai terendah yakni Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.3.2.1 U1: Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,111**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.

Tabel 5.3.5 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,43%
Kurang Sesuai	0,00%
Sesuai	87,60%

Kategori	Persentase
Sangat Sesuai	11,97%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan yakni Tidak pernah dilibatkan dalam penyusunan rencana kinerja tahunan (0,43%).

5.3.2.2 U2: Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,060**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan.

Tabel 5.3.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,43%
Kurang Mudah	1,71%
Mudah	89,31%
Sangat Mudah	8,55%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.3.6 di bawah ini:

Tabel 5.3.7 Alasan Responden Menjawab Tidak Mudah/Kurang Mudah
Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak pernah dilibatkan dalam penyusunan rencana kinerja tahunan	0,53%
2.	Masih berbasis manual data dari unit kerja	0,53%
3.	Prosedur sering berubah-ubah	0,53%
4.	Pemberitahuan sifatnya hanya informatif belum ke tahapan teknis serta strategis	0,53%

No	Alasan	Persentase
	TOTAL	2,14%

5.3.2.3 U3: Unsur Layanan Aplikasi SIVIKA Terkait dengan Informasi Anggaran

Kepuasan responden terhadap unsur Layanan Aplikasi SIVIKA Terkait dengan Informasi Anggaran mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,120**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Layanan Aplikasi SIVIKA Terkait Dengan Informasi Anggaran.

Tabel 5.3.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Layanan Aplikasi SIVIKA Terkait dengan Informasi Anggaran

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,14%
Baik	83,76%
Sangat Baik	14,10%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Layanan Aplikasi SIVIKA Terkait dengan Informasi Anggaran. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Layanan Aplikasi SIVIKA Terkait dengan Informasi Anggaran dapat dilihat pada Tabel 5.3.8 di bawah ini:

Tabel 5.3.9 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Layanan Aplikasi SIVIKA Terkait dengan Informasi Anggaran

No	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya sosialisasi terkait cara penggunaan aplikasi SIVIKA	1,07%
2.	Ada beberapa fungsi yang harus diperbaiki khususnya kelengkapan berkas masing-masing tagihan yang <i>diupload</i>	1,07%
	TOTAL	2,14%

5.3.2.4 U4: Unsur Layanan Aplikasi e-Kinerja

Kepuasan responden terhadap unsur Layanan Aplikasi e-Kinerja mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,081**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Layanan Aplikasi e-Kinerja.

Tabel 5.3.10 Persentase Persepsi Responden
 Terhadap Unsur Layanan Aplikasi e-Kinerja

Kategori	Persentase
Tidak Baik	1,28%
Kurang Baik	2,99%
Baik	82,05%
Sangat Baik	13,68%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Layanan Aplikasi e-Kinerja. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Layanan Aplikasi e-Kinerja dapat dilihat pada Tabel 5.3.10 di bawah ini:

Tabel 5.3.11 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
 Terhadap Unsur Layanan Aplikasi e-Kinerja

No	Alasan	Persentase
1	E-kinerja masih <i>capture</i> capaian kinerja secara umum, harus bisa lebih detail dan akurat kedepan sehingga bisa menjadi instrumen penilaian capaian kinerja pegawai MK	1,71%
2	Perlunya pengembangan aplikasi karena - File yg sudah <i>diattach</i> tidak bisa dibuka kembali - Aplikasi tidak terintegrasi dengan aplikasi dashboard pegawai - Tidak terhubung dengan website untuk mengisi SKP, sehingga harus melakukan dua kali pengisian untuk hal yang isinya relatif sama	1,71%
3	Aplikasi kurang <i>user friendly</i>	0,43%
4	Tidak bisa masuk dan tidak pernah ada arahan untuk menggunakan e-kinerja	0,43%
TOTAL		4,27%

5.3.2.5 U5: Unsur Perilaku Pegawai dalam Memberikan Layanan

Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Pegawai dalam Memberikan Layanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,389**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Pegawai dalam Memberikan Layanan.

Tabel 5.3.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Perilaku Pegawai dalam Memberikan Layanan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,43%
Baik	60,26%
Sangat Baik	39,31%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Pegawai dalam Memberikan Layanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Perilaku Pegawai dalam Memberikan Layanan yakni Masih belum intensif dan supervisi bidang perencanaan perlu menyusun strategi sehingga penyusunan dan evaluasi program kerja kedepan bisa lebih inovatif dan *coherence* dengan target visi misi lembaga (0,43%).

5.3.2.6 U6: Unsur Penyelesaian Hak-hak Keuangan Pegawai

Kepuasan responden terhadap unsur Penyelesaian Hak-hak Keuangan Pegawai (pembayaran gaji, informasi gaji, tunjangan kinerja) dan perpajakan (PPH 21) pegawai mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,517**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penyelesaian Hak-hak Keuangan Pegawai.

Tabel 5.3.13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Penyelesaian Hak-Hak Keuangan Pegawai

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,43%
Baik	47,43%
Sangat Baik	52,14%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.12 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penyelesaian Hak-hak Keuangan Pegawai. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Penyelesaian Hak-hak Keuangan Pegawai yakni Pembayaran honor SPD kurang cepat, padahal untuk melaksanakan tugas selalu mengeluarkan uang pribadi terlebih dahulu (0,43%).

5.3.2.7 U7: Unsur Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan

Kepuasan responden terhadap unsur Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,000**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan.

Tabel 5.3.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,43%
Kurang Baik	8,12%
Baik	82,48%
Sangat Baik	8,97%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan dapat dilihat pada Tabel 5.3.14 di bawah ini:

Tabel 5.3.15 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Sosialisasi Penjelasan Peraturan dan Ketentuan Keuangan

No	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya sosialisasi secara virtual maupun <i>on site</i> ketika ada peraturan dan ketentuan baru	4,95%
2.	Tidak ada sosialisasi	2,70%
3.	Penjelasan peraturan kurang jelas sehingga terkadang ada perbedaan penjelasan di antara para pejabat Biro Renkeu	0,90%
TOTAL		8,55%

5.3.2.8 U8: Unsur Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan

Kepuasan responden terhadap unsur Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,030**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan.

**Tabel 5.3.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan**

Kategori	Persentase
Tidak Paham	1,28%
Kurang Paham	2,99%
Paham	87,18%
Sangat Paham	8,55%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.3.16 di bawah ini:

**Tabel 5.3.17 Alasan Responden Menjawab Tidak Paham/Kurang Paham
Terhadap Pemahaman Prosedur Standar/Pedoman Pelayanan**

No	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya sosialisasi prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan	3,42%
2.	Prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan tidak mudah dipahami karena tidak ada info grafis atau video penjelasan	0,43%
3.	Standar pedoman tidak sama sehingga ada ketidaksamaan perlakuan dalam penyelesaian pembayaran tagihan	0,43%
Total		4,27%

5.3.2.9 U9: Unsur Koordinasi dan Penyelesaian Laporan Pajak Tahunan

Kepuasan responden terhadap unsur Koordinasi dan Penyelesaian Laporan Pajak Tahunan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,427**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Koordinasi dan Penyelesaian Laporan Pajak Tahunan.

**Tabel 5.3.18 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Koordinasi dan Penyelesaian Laporan Pajak Tahunan**

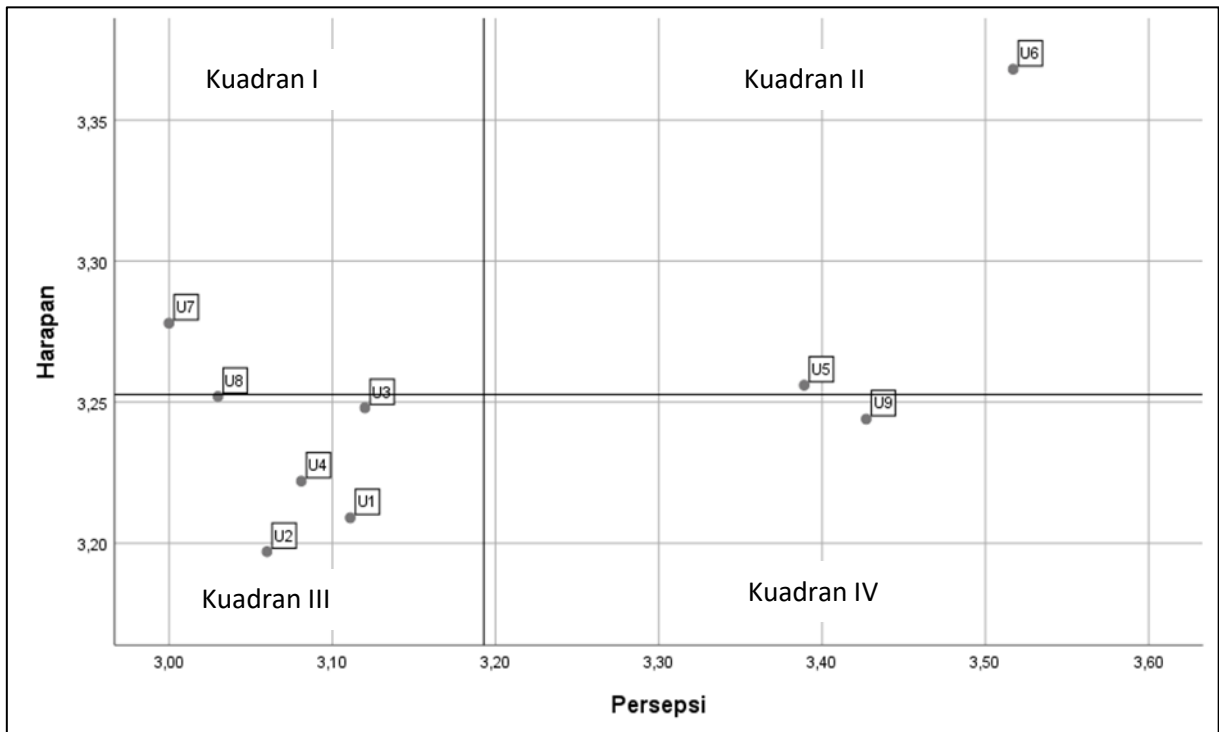
Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,00%
Baik	57,26%
Sangat Baik	42,74%

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.17 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Koordinasi dan Penyelesaian Laporan Pajak Tahunan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.3.3. Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.3.2 Matriks Persepsi dan Harapan
 Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Tabel 5.3.19 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U7. Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U5. Perilaku pegawai dalam memberikan layanan di bidang perencanaan dan evaluasi U6. Penyelesaian hak-hak keuangan (pembayaran gaji, informasi gaji, tunjangan kinerja) dan perpajakan (PPH 21) pegawai
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1. Kesesuaian persyaratan Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan (RKT)/Perjanjian Kinerja (PK)/RENJA KL/RKA KL/KAK/RAB/Revisi Anggaran/Laporan Kinerja U2. Kemudahan prosedur Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan (RKT)/Perjanjian Kinerja (PK)/RENJA KL/RKA KL /KAK/RAB/Revisi Anggaran/Laporan Kinerja U3. Layanan melalui sarana Aplikasi SIVIKA terkait dengan informasi anggaran U4. Layanan melalui sarana Aplikasi e-Kinerja U8. Prosedur standar/pedoman pelayanan administrasi umum keuangan yang diterbitkan oleh Biro Keuangan telah dipahami oleh seluruh pegawai di unit kerja Saudara
Kuadran IV (Berlebihan)	U9. Kinerja keuangan dalam koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan

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

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 1 unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di Kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.3.20 Unsur-unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U7. Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya sosialisasi secara virtual maupun <i>onsite</i> ketika ada peraturan dan ketentuan baru - Tidak ada sosialisasi - Penjelasan peraturan kurang jelas sehingga terkadang ada perbedaan penjelasan di antara para pejabat Biro Renkeu

5.3.4. 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, ditampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan.

Tabel 5.3.21 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

No.	Opini	Persentase
1.	Meningkatkan kualitas dan kinerja agar lebih baik	12,82%
2.	Dipertahankan yang sudah baik dan membuat inovasi agar bisa lebih baik lagi	7,26%
3.	Meningkatkan sosialisasi terkait peraturan/ketentuan/kebijakan baru dan diinfokan mengenai penerapannya	5,13%
4.	Mengoptimalkan aplikasi e-kinerja dan SIVIKA	1,71%
5.	Memberikan kemudahan informasi terkait revisi anggaran dan pertanggungjawaban keuangan	0,85%
6.	Meningkatkan aplikasi di keuangan dan perencanaan sehingga lebih mudah informasinya	0,43%
7.	Memberikan notifikasi setiap uang masuk kepada pegawai yang bersangkutan	0,43%
8.	Perlu peningkatan dan kesamaan kualitas indikator kinerja pada setiap unit kerja dan tingkatan pegawai	0,43%
9.	Meningkatkan sistem perencanaan program dan anggaran yang lebih inovatif sehingga ide-ide penciptaan program sesuai dengan kewenangan tugas dan fungsi Mahkamah Konstitusi	0,43%
10.	Pengembangan aplikasi e-kinerja sehingga terintegrasi dengan SKP	0,43%
11.	Bersama dengan Biro SDMO mengadakan diklat penyusunan indikator kinerja untuk beberapa pegawai di masing-masing unit kerja khususnya Biro Perencanaan dan Keuangan	0,43%

No.	Opini	Persentase
12.	Sebelum Perjanjian Kinerja ditetapkan agar melakukan fasilitasi pelaksanaan dialog kinerja di masing-masing unit kerja khususnya Biro Perencanaan dan Keuangan	0,43%
13.	Menambah menu revisi anggaran pada aplikasi SIVIKA	0,43%
14.	Membuat info grafis atau video terkait dengan standar/pedoman layanan administrasi umum keuangan yang kemudian dimuat dalam menu internal website MK	0,43%
15.	Mengadakan kembali sosialisasi tentang hak keuangan dan pajak bagi pegawai	0,43%
16.	Meningkatkan kecepatan respon pembayaran honor perjalanan dinas	0,43%
17.	Melibatkan unit lain dalam perencanaan pengadaan barang yang sesuai untuk menunjang kerja	0,43%
18.	Proses verifikasi dapat lebih dipercepat dan kepastian durasi proses yang dapat diterapkan sama rata ke semua unit kerja	0,43%
19.	Adanya evaluasi efektivitas pengisian ekin	0,43%
20.	Membuat prosedur yang lebih efisien dan efektif	0,43%
21.	Membuat standar prosedur penyelesaian keuangan yang baku agar sama perlakuan dalam penyelesaian pembayaran	0,43%
22.	Membuat penilaian terhadap PK dan Realisasi dalam e-kinerja sehingga bukan hanya berdasarkan klaim individu	0,43%
23.	Menggunakan <i>cash tracking</i> dimana dokumen pertanggungjawaban bisa di <i>tracking</i>	0,43%
TOTAL		35,47%

5.3.5. Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.3.22 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,193
2.	Nilai IKM konversi	79,820
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Penyelesaian hak-hak keuangan pegawai - Koordinasi dan penyelesaian Laporan Pajak Tahunan
5.	Unsur Terendah	- Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan - Pemahaman Prosedur standar/pedoman pelayanan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U7. Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan

5.4 Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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 pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi dapat dilihat pada **Tabel 5.4.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.4.1 Persentase Karakteristik Responden

Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	57,45%
Umur	36 – 45 Tahun	42,13%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	45,96%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	64,68%
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	18,72%

5.4.2. Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,088** atau konversi IKM sebesar **77,192**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

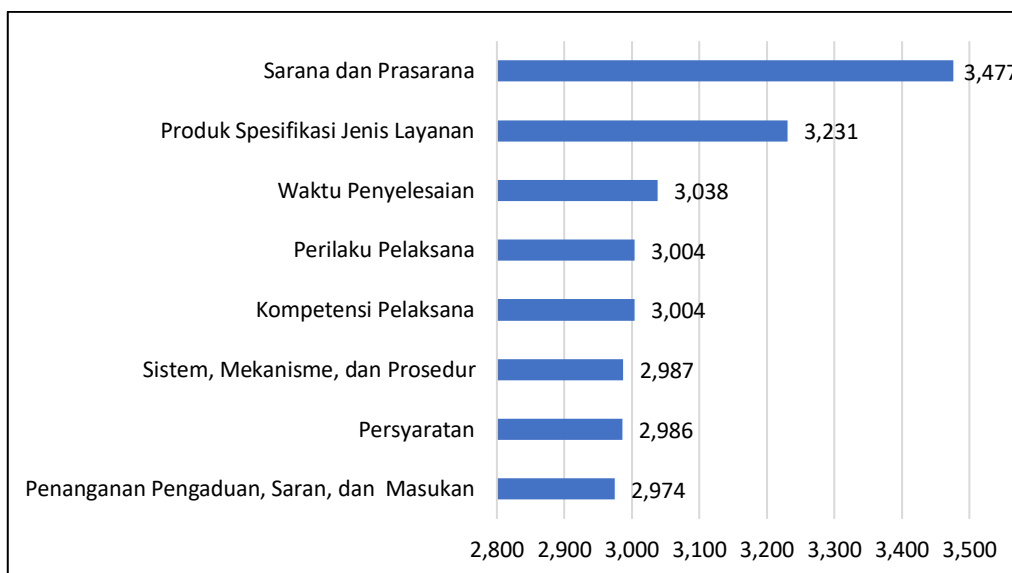
Tabel 5.4.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

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 kuesioner 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, dan kecepatan layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan, serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.4.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	2,986	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,987	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,038	Kurang Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,231	Baik
5	Kompetensi Pelaksana	3,004	Kurang Baik
6	Perilaku Pelaksana	3,004	Kurang Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,974	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,477	Baik
Nilai Indeks		3,088	Baik
Nilai Konversi		77,192	Baik



Gambar 5.4.1 Grafik Nilai Indeks

Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Berdasarkan Tabel 5.4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 8 unsur layanan, terdapat 2 unsur berkategori baik. Sedangkan dari Gambar 5.4.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Sarana dan Prasarana. Unsur dengan nilai terendah yakni Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.4.2.1 U1: Unsur Persyaratan

Unsur Persyaratan terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu 1.1) Kejelasan sosialisasi yang disampaikan melalui Dashboard Pegawai dan WhatsApp Blast mengenai peraturan/kebijakan baru Administrasi Umum Kepegawaian; 1.2) mengenai Aplikasi e-SOP; dan 1.3) mengenai Aplikasi e-RB. Kepuasan responden terhadap unsur Persyaratan mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai layanan **2,986**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Persyaratan.

Tabel 5.4.5 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Persyaratan

Kategori	Persentase
Tidak Jelas	0,99%
Kurang Jelas	7,94%
Jelas	82,55%
Sangat Jelas	8,52%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Persyaratan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Persyaratan dapat dilihat pada Tabel 5.4.5 di bawah ini:

Tabel 5.4.6 Alasan Responden Menjawab Tidak Jelas/Kurang Jelas
Terhadap Unsur Persyaratan

No	Alasan	Persentase
1.	Menimbulkan multitafsir karena tidak dilakukan secara 2 arah	2,79%
2.	Tidak adanya sosialisasi terkait aplikasi e-SOP	1,68%
3.	Kurangnya sosialisasi mengenai peraturan/kebijakan baru mengenai administrasi umum kepegawaian aplikasi e-RB	1,12%
4.	Tidak adanya sosialisasi peraturan/kebijakan baru mengenai aplikasi e-RB	0,74%
5.	Penjelasan peraturan/kebijakan baru tentang administrasi Umum Kepegawaian dan aplikasi e-SOP tidak detail dan kurang jelas	0,74%
6.	Tidak pernah mengakses aplikasi e-SOP	0,56%
7.	Sosialisasi peraturan/kebijakan baru mengenai aplikasi e-RB kurang komprehensif	0,56%
8.	Sosialisasi peraturan/kebijakan baru mengenai aplikasi e-RB selalu diadakan dadakan	0,37%
9.	Informasi mengenai peraturan/kebijakan baru mengenai administrasi umum kepegawaian sering berubah dan tidak konsisten	0,19%
10.	Peraturan/kebijakan yang diunggah pada dashboard tidak lengkap, sulit untuk mencari peraturan-peraturan yang lama	0,19%
TOTAL		8,93%

Nilai indeks di masing-masing unsur Persyaratan tertera pada Tabel 5.4.6 berikut.

Tabel 5.4.7 Nilai Indeks Unsur Persyaratan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kejelasan sosialisasi yang disampaikan melalui Dashboard Pegawai dan WhatsApp Blast mengenai peraturan/kebijakan baru mengenai Administrasi Umum Kepegawaian	3,013	Kurang Baik
2.	Kejelasan sosialisasi yang disampaikan melalui Dashboard Pegawai dan WhatsApp Blast mengenai peraturan/kebijakan baru tentang Aplikasi e-SOP	2,953	Kurang Baik
3.	Kejelasan sosialisasi peraturan/kebijakan baru mengenai Aplikasi e-RB	2,991	Kurang Baik

5.4.2.2 U2: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Prosedur standar/pedoman pelayanan Administrasi Umum Kepegawaian. Kepuasan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **2,987**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Tabel 5.4.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,43%
Kurang Baik	6,81%
Baik	86,38%
Sangat Baik	6,38%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dapat dilihat pada Tabel 5.4.8 di bawah ini:

Tabel 5.4.9 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya sosialisasi terkait perubahan prosedur standar/pedoman pelayanan Administrasi Umum Kepegawaian	3,62%
2.	Sering berubah dan tidak konsisten	2,07%
3.	Kurangnya sosialisasi terkait batas waktu pelayanan	1,03%
4.	Tidak konsisten dalam rekapitulasi pegawai dikenai sanksi absensi	0,52%
	TOTAL	7,24%

5.4.2.3 U3: Unsur Waktu Penyelesaian

Unsur Waktu Penyelesaian terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketepatan waktu proses pelayanan Administrasi Umum Kepegawaian. Kepuasan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,038**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian.

Tabel 5.4.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,42%
Kurang Tepat	2,13%
Tepat	90,64%
Sangat Tepat	6,81%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Waktu Penyelesaian. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian dapat dilihat pada Tabel 5.4.10 di bawah ini:

Tabel 5.4.11 Alasan Responden Menjawab Tidak Tepat/Kurang Tepat
Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

No	Alasan	Persentase
1.	Proses pelayanan lama	2,04%
2.	Sering terlambat dan menghambat kelancaran pembayaran hak keuangan pegawai	0,51%
TOTAL		2,55%

5.4.2.4 U4: Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan terdiri dari 10 (sepuluh) unsur, yaitu 4.1) Pelayanan absensi online Administrasi Umum Kepegawaian; 4.2) Kemudahan mengakses data cuti; 4.3) Kemudahan proses kenaikan pangkat dan gaji berkala; 4.4) Ketepatan waktu proses kenaikan pangkat dan gaji berkala; 4.5) Pelayanan kesehatan di MK (pemeriksaan dokter, laboratorium, surat keterangan sakit, dan pengantaran tindakan ke rumah sakit); 4.6) Pengembangan kompetensi pegawai (Rintisan Gelar, Diklat Bahasa Inggris, Diklat Teknis Angka Kredit dan Non Angka Kredit, dll); 4.7) Kemudahan mengakses dan menggunakan Aplikasi e-SOP; 4.8) Ketepatan data dalam Aplikasi e-SOP yang baru; 4.9) Kemudahan mengakses dan menggunakan Aplikasi e-RB; dan 4.10) Informasi penyajian data (LKE, Renja, dan ZI) dalam Aplikasi e-RB yang baru. Kepuasan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,231**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

Tabel 5.4.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,98%
Kurang Baik	4,25%
Baik	65,49%
Sangat Baik	29,28%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.4.12 di bawah ini:

Tabel 5.4.13 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya ketersediaan obat	1,44%
2.	Tidak pernah mengakses aplikasi e-SOP	0,78%
3.	Absensi online sering eror khususnya ketika melaksanakan absensi	0,30%
4.	Pengembangan kompetensi pegawai tidak merata berlaku bagi semua pegawai dan tidak ada kejelasan program pengembangan bagi setiap jabatan/kompetensi pegawai.	0,30%
5.	Kurangnya pengembangan kompetensi pegawai sesuai kebutuhan unit	0,30%
6.	Tidak pernah menggunakan Aplikasi e-RB	0,30%
7.	Surat kenaikan pangkat telat karena baru diberikan pada pegawai beberapa bulan setelah bulan kenaikan pangkat	0,24%
8.	Tidak ada aturan tertulis terkait perubahan penerapan absensi <i>online</i>	0,18%
9.	Tidak pernah menggunakan aplikasi e-RB	0,18%
10.	Akses data cuti susah karena tidak terlihat di dashboard pegawai	0,12%
11.	Tidak ada diklat pengembangan kompetensi untuk jabatan fungsional	0,12%
12.	Masih ada perbedaan Informasi penyajian data (LKE, Renja, dan ZI) dalam Aplikasi e-RB yang baru	0,12%
13.	Belum paham mengenai informasi penyajian data (LKE, Renja, dan ZI) dalam Aplikasi e-RB yang baru	0,12%
14.	Prosedur absensi online tidak sesuai dengan kondisi tugas pegawai	0,06%
15.	Tidak konsisten dalam rekapitulasi pegawai dikenai sanksi absensi	0,06%
16.	Belum adanya kejelasan rumusan mengenai kenaikan gaji (baik jangka waktu, kisaran kenaikan, dll) untuk PPNPN	0,06%

No	Alasan	Persentase
17.	Kenaikan pangkat tidak mudah karena harus mengumpulkan dokumen yg mestinya sudah ada di kepegawaian	0,06%
18.	Standar batas waktu layanan pengurusan pensiun & kenaikan pangkat tidak disesuaikan dengan perubahan jangka waktu yang sudah dipangkas sesuai arahan Menpan RB terbaru	0,06%
19.	Diklat teknis pegawai unit lain tidak direncanakan dengan baik	0,06%
20.	Tidak adanya diklat untuk pengembangan di pusdik	0,06%
21.	Tidak adanya tentang conversation dan penerjemahan baik lisan maupun tulisan untuk diklat bahasa inggris	0,06%
22.	Kurangnya diklat teknis	0,06%
23.	Pengembangan kompetensi pegawai tidak dilakukan secara berkala	0,06%
24.	Adanya keterlambatan data terkait SOP yang diperlukan	0,06%
25.	Masih ada SOP yg belum menggambarkan kondisi lapangan secara akurat	0,06%
TOTAL		5,23%

Nilai indeks di masing-masing unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan tertera pada Tabel 5.4.13 berikut.

Tabel 5.4.14 Nilai Indeks Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Pelayanan absensi online Administrasi Umum Kepegawaian (prosedur maupun batas waktu layanan)	3,311	Baik
2.	Kemudahan mengakses data cuti (Cuti Tahunan, Cuti Besar, Cuti Alasan Penting, Cuti Bersalin, Cuti Sakit, dan Cuti di Luar Tanggungan Negara)	3,357	Baik
3.	Kemudahan proses kenaikan pangkat dan gaji berkala	3,323	Baik
4.	Ketepatan waktu proses kenaikan pangkat dan gaji berkala	3,298	Baik
5.	Pelayanan kesehatan di MK (pemeriksaan dokter, laboratorium, surat keterangan sakit, dan pengantaran tindakan ke rumah sakit)	2,991	Kurang Baik
6.	Pengembangan kompetensi pegawai (Rintisan Gelar, Diklat Bahasa Inggris, Diklat Teknis Angka Kredit dan Non Angka Kredit, dll)	2,970	Kurang Baik
7.	Kemudahan mengakses dan menggunakan Aplikasi e-SOP	3,277	Baik
8.	Ketepatan data dalam Aplikasi e-SOP yang baru	3,264	Baik
9.	Kemudahan mengakses dan menggunakan Aplikasi e-RB	3,264	Baik
10.	Informasi penyajian data (LKE, Renja, dan ZI) dalam Aplikasi e-RB yang baru	3,251	Baik

5.4.2.5 U5: Unsur Kompetensi Pelaksana

Unsur Kompetensi Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kompetensi pegawai pada Biro SDM dan Organisasi dalam memberikan pelayanan. Kepuasan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,004**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana.

Tabel 5.4.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,43%
Kurang Baik	5,53%
Baik	87,23%
Sangat Baik	6,81%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kompetensi Pelaksana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada Tabel 5.4.15 di bawah ini:

Tabel 5.4.16 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya kerjasama pimpinan dan staf	1,49%
2.	Informasi yang diberikan berbeda dengan praktek	0,74%
3.	Tidak <i>flexible</i>	0,74%
4.	Dalam beberapa kasus, teknis penyelesaian masalah masih tidak solutif	0,74%
5.	Kurang informatif	0,74%
6.	Masih ada yang menilai kinerja secara subjektif lewat medsos	0,74%
7.	SDM kurang pelatihan <i>certified human resources</i> program	0,74%
TOTAL		5,96%

5.4.2.6 U6: Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Perilaku pegawai pada Biro SDM dan Organisasi dalam memberikan pelayanan. Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana

mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,004**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana.

Tabel 5.4.17 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,85%
Kurang Baik	5,53%
Baik	85,96%
Sangat Baik	7,66%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.16 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Pelaksana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana dapat dilihat pada Tabel 5.4.17 di bawah ini:

Tabel 5.4.18 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

No	Alasan	Persentase
1.	<i>Hospitality</i> dan responsifitas kurang	5,67%
2.	Beberapa struktural di SDMO tidak pengertian terhadap kondisi pegawai, hanya ingin menghukum, bukan membina.	0,71%
TOTAL		6,38%

5.4.2.7 U7: Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Tindak lanjut keluhan atau pengaduan dari unit kerja lain dalam menangani masalah administrasi umum kepegawaian hingga selesai. Kepuasan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **2,974**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Tabel 5.4.19 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,85%
Kurang Baik	6,81%
Baik	86,38%
Sangat Baik	5,96%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.18 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dapat dilihat pada Tabel 5.4.19 di bawah ini:

Tabel 5.4.20 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

No	Alasan	Persentase
1.	Kecepatan respon lambat	5,36%
2.	Tidak solutif	0,77%
3.	Tindaklanjut seringkali dilempar	0,77%
4.	Tidak adil dalam menindaklanjuti	0,77%
TOTAL		7,66%

5.4.2.8 U8: Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur Sarana dan Prasarana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan sarana dan prasarana di Biro SDM dan Organisasi dalam memberikan pelayanan administrasi umum kepegawaian. Kepuasan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,477**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana.

Tabel 5.4.21 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

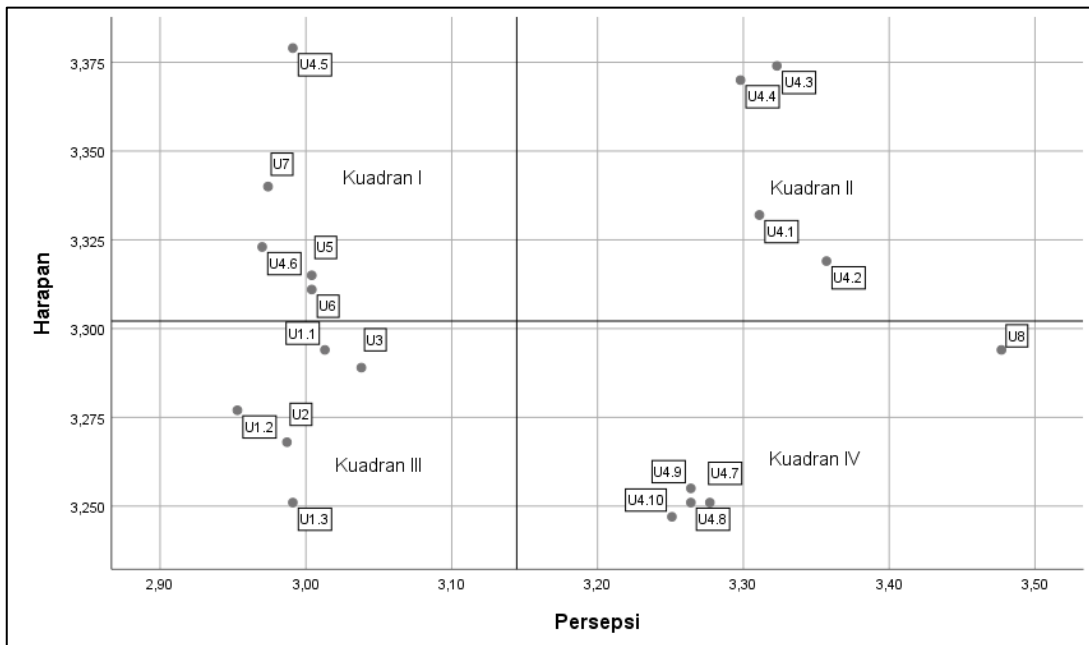
Kategori	Persentase
Tidak Memadai	0,43%
Kurang Memadai	1,28%
Memadai	48,51%
Sangat Memadai	49,78%

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.20 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sarana dan Prasarana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

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 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 5.4.2 Matriks Persepsi dan Harapan

Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Tabel 5.4.22 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U4.5 Pelayanan kesehatan di MK
	U4.6. Pengembangan kompetensi pegawai
	U5. Kompetensi pegawai pada Biro SDM dan Organisasi

Kuadran	Unsur
	U6. Perilaku pegawai pada Biro SDM dan Organisasi U7. Tindaklanjut keluhan atau pengaduan dari unit kerja lain
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4.1. Pelayanan absensi online Administrasi Umum Kepegawaian U4.2. Kemudahan mengakses data cuti U4.3. Kemudahan proses kenaikan pangkat dan gaji berkala U4.4. Ketepatan waktu proses kenaikan pangkat dan gaji berkala
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1.1. Kejelasan sosialisasi yang disampaikan melalui Dashboard Pegawai dan WhatsApp Blast mengenai peraturan/kebijakan baru mengenai Administrasi Umum Kepegawaian U1.2. Kejelasan sosialisasi yang disampaikan melalui Dashboard Pegawai dan WhatsApp Blast mengenai peraturan/kebijakan baru tentang Aplikasi e-SOP U1.3. Kejelasan sosialisasi peraturan/kebijakan baru mengenai Aplikasi e-RB U2. Prosedur standar/pedoman pelayanan Administrasi Umum Kepegawaian (prosedur maupun batas waktu layanan) U3. Ketepatan waktu proses pelayanan Administrasi Umum Kepegawaian
Kuadran IV (Berlebihan)	U4.7. Kemudahan mengakses dan menggunakan Aplikasi e-SOP U4.8. Ketepatan data dalam Aplikasi e-SOP yang baru U4.9. Kemudahan mengakses dan menggunakan Aplikasi e-RB U4.10. Informasi penyajian data (LKE, Renja, dan ZI) dalam Aplikasi e-RB yang baru U8. Ketersediaan sarana dan prasarana di Biro SDM dan Organisasi

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi. 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 masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.4.23 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4.5. Pelayanan kesehatan di MK	Kurangnya ketersediaan obat
U4.6. Pengembangan kompetensi pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan kompetensi pegawai tidak merata berlaku bagi semua pegawai dan tidak ada kejelasan program pengembangan bagi setiap jabatan/kompetensi pegawai. - Diklat teknis pegawai unit lain tidak direncanakan dengan baik - Tidak ada diklat pengembangan kompetensi untuk jabatan fungsional - Kurangnya pengembangan kompetensi pegawai sesuai kebutuhan unit - Tidak adanya diklat untuk pengembangan di pusdik - Tidak adanya tentang conversation dan penerjemahan baik lisan maupun tulisan untuk diklat bahasa inggris - Kurangnya diklat teknis - Pengembangan kompetensi pegawai tidak dilakukan secara berkala
U5. Kompetensi pegawai pada Biro SDM dan Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi yang diberikan berbeda dengan praktek - Tidak <i>flexible</i> - Dalam beberapa kasus, teknis penyelesaian masalah masih tidak solutif - Kurang informatif - Masih ada yang menilai kinerja secara subjektif lewat medsos - Kurangnya kerjasama pimpinan dan staf - SDM kurang pelatihan <i>certified human resources</i> program
U6. Perilaku pegawai pada Biro SDM dan Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Hospitality</i> dan responsifitas kurang - Beberapa struktural di SDMO tidak pengertian terhadap kondisi pegawai, hanya ingin menghukum, bukan membina.
U7. Tindaklanjut keluhan atau pengaduan dari unit kerja lain	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak solutif - Kecepatan respon lambat - Tindak lanjut sering kali dilempar - Tidak adil dalam menindaklanjuti

5.4.4. 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, ditampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi.

**Tabel 5.4.24 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi**

No.	Opini	Persentase
1.	Meningkatkan layanan dan kinerja agar lebih baik	15,74%
2.	Sosialisasi terkait peraturan/kebijakan baru dari SDMO dilakukan secara luring dan daring	5,96%
3.	Memastikan ketersediaan obat di poliklinik untuk pegawai	3,40%
4.	Dashboard absensi <i>online</i> perlu ditingkatkan agar lebih cepat dan tidak sering eror	1,70%
5.	Bidang kepegawaian lebih <i>flexibel</i> dan melihat situasi dan kondisi pegawai	1,28%
6.	Perlu ada <i>grand design</i> atau <i>road map</i> yang jelas terkait peningkatan kompetensi merata untuk semua jabatan di MK	0,85%
7.	Meningkatkan ketepatan dan kejelasan penyampaian peraturan terkait kepegawaian	0,85%
8.	Meningkatkan kesempatan semua pegawai untuk melakukan pengembangan kompetensi yang terencana sehingga bisa berdampak pada peningkatan kinerja pegawai	0,43%
9.	Sosialisasi aplikasi sebaiknya dibuatkan video tutorial supaya pegawai bisa mengikuti dengan mudah dan bisa berulang ulang	0,43%
10.	Mengembangkan aplikasi dashboard pegawai dan e-RB supaya lebih baik	0,43%
11.	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait dengan implementasi SOP	0,43%
12.	Mengadakan diklat untuk jabatan fungsional	0,43%
13.	Mempertimbangkan adanya diklat bahasa asing selain bahasa inggris	0,43%
14.	SDMO dapat membuka forum <i>meeting</i> dengan masing-masing biro untuk menggali adakah permasalahan-permasalahan kepegawaian di biro tersebut	0,43%
15.	Melibatkan seluruh pegawai terkait penyusunan kebijakan baru	0,43%
16.	Melakukan inovasi menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi	0,43%
TOTAL		33,62%

5.4.5. Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

**Tabel 5.4.25 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi**

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,088
2.	Nilai IKM konversi	77,192

No.	Kesimpulan	Keterangan
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	<ul style="list-style-type: none">- Sarana dan Prasarana- Produk Spesifikasi Jenis Layanan
5.	Unsur Terendah	<ul style="list-style-type: none">- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan- Persyaratan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U4.5. Pelayanan kesehatan di MK U4.6. Pengembangan kompetensi pegawai U5. Kompetensi pegawai pada Biro SDM dan Organisasi U6. Perilaku pegawai pada Biro SDM dan Organisasi U7. Tindaklanjut keluhan atau pengaduan dari unit kerja lain



5.5 Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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 pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan dapat dilihat pada **Tabel 5.5.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.5.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	58,82%
Umur	36 – 45 Tahun	41,76%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	43,53%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	64,71%
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	18,24%

5.5.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,208** atau konversi IKM sebesar **80,196**. 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

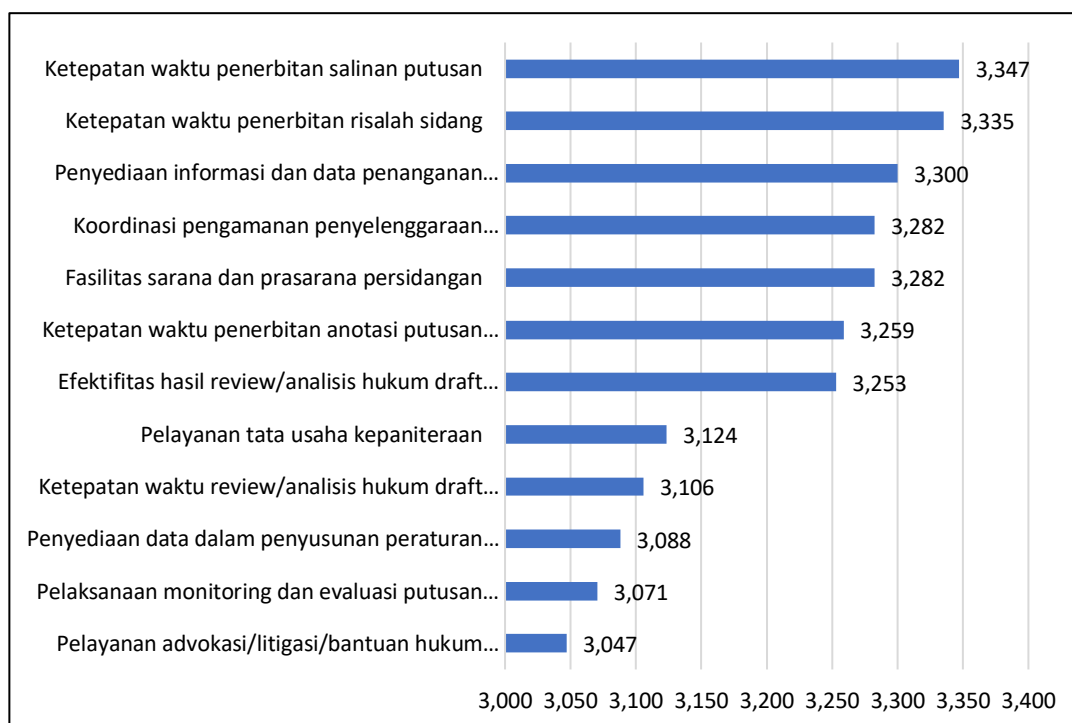
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner 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, dan kecepatan layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan, serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Penyediaan data dalam penyusunan peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi	3,088	Baik
2	Ketepatan waktu review/analisis hukum draft peraturan/surat keputusan/surat edaran Sekretaris Jenderal	3,106	Baik
3	Efektifitas hasil review/analisis hukum draft peraturan/surat keputusan/surat edaran/MoU/ Perjanjian Kerjasama Sekretaris Jenderal	3,253	Baik
4	Pelayanan advokasi/litigasi/bantuan hukum dan pendampingan pegawai berperkara	3,047	Kurang Baik
5	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi putusan Mahkamah Konstitusi	3,071	Baik
6	Pelayanan tata usaha kepaniteraan	3,124	Baik
7	Fasilitas sarana dan prasarana persidangan	3,282	Baik
8	Koordinasi pengamanan penyelenggaraan persidangan	3,282	Baik
9	Ketepatan waktu penerbitan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi	3,259	Baik
10	Penyediaan informasi dan data penanganan perkara	3,300	Baik
11	Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang	3,335	Baik

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
12	Ketepatan waktu penerbitan salinan putusan	3,347	Baik
	Nilai Indeks	3,208	Baik
	Nilai Konversi	80,196	Baik



Gambar 5.5.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum
Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Berdasarkan Tabel 5.5.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 12 unsur layanan, 11 unsur berkategori baik dan 1 unsur berkategori kurang baik. Sedangkan dari Gambar 5.5.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Ketepatan waktu penerbitan salinan putusan. Unsur dengan nilai terendah yakni Pelayanan advokasi/litigasi/bantuan hukum dan pendampingan pegawai berperkara. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.5.2.1 U1: Unsur Penyediaan Data dalam Penyusunan Peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap unsur Penyediaan Data dalam Penyusunan Peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,088**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden

terhadap unsur Penyediaan Data dalam Penyusunan Peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Penyediaan Data dalam Penyusunan Peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,94%
Baik	85,29%
Sangat Baik	11,77%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penyediaan Data dalam Penyusunan Peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Penyediaan Data dalam Penyusunan Peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada Tabel 5.5.5 di bawah ini:

Tabel 5.5.5 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik Terhadap Unsur Penyediaan Data dalam Penyusunan Peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Data belum tersedia secara komprehensif	0,74%
2.	PMK cenderung lama untuk diselesaikan sehingga menghambat beberapa fungsi organisasi di MK	0,74%
3.	Pencarian data terkadang sulit karena tidak tahu letak penyimpanan datanya	0,74%
4.	Penyelesaian penyusunan PMK tidak sesuai dengan jadwal perencanaan	0,74%
TOTAL		2,94%

5.5.2.2 U2: Unsur Ketepatan Waktu Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran Sekretaris Jenderal

Kepuasan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran Sekretaris Jenderal mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,106**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran Sekretaris Jenderal.

Tabel 5.5.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Ketepatan Waktu Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran Sekretaris Jenderal

Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,00%
Kurang Tepat	1,76%
Tepat	85,88%
Sangat Tepat	12,36%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketepatan Waktu Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran Sekretaris Jenderal. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran Sekretaris Jenderal dapat dilihat pada Tabel 5.5.7 di bawah ini:

Tabel 5.5.7 Alasan Responden Menjawab Tidak Tepat/Kurang Tepat Terhadap Ketepatan Waktu Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran Sekretaris Jenderal

No	Alasan	Persentase
1.	Waktu penyelesaian review/analisis bergantung pada unit kerja terkait lainnya	0,88%
2.	Penyelesaian draft tidak dapat diperkirakan	0,88%
TOTAL		1,76%

5.5.2.3 U3: Unsur Efektifitas Hasil Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran/Mou/Perjanjian Kerjasama Sekretaris Jenderal

Kepuasan responden terhadap unsur Efektifitas Hasil Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran/Mou/Perjanjian Kerjasama Sekretaris Jenderal mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,253**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Efektifitas Hasil Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran/Mou/Perjanjian Kerjasama Sekretaris Jenderal.

Tabel 5.5.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Efektifitas Hasil Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran/Mou/Perjanjian Kerjasama Sekretaris Jenderal

Kategori	Persentase
Tidak Efektif	0,00%

Kategori	Persentase
Kurang Efektif	0,59%
Efektif	73,53%
Sangat Efektif	25,88%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Efektifitas Hasil Review/Analisis Hukum Draft Peraturan/Surat Keputusan/Surat Edaran/Mou/Perjanjian Kerjasama Sekretaris Jenderal. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.5.2.4 U4: Unsur Pelayanan Advokasi/Litigasi/Bantuan Hukum dan Pendampingan Pegawai Berperkara

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Advokasi/Litigasi/Bantuan Hukum dan Pendampingan Pegawai Berperkara mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,047**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Advokasi/Litigasi/Bantuan Hukum dan Pendampingan Pegawai Berperkara.

Tabel 5.5.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelayanan Advokasi/Litigasi/Bantuan Hukum dan Pendampingan Pegawai Berperkara

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,59%
Kurang Baik	3,53%
Baik	86,47%
Sangat Baik	9,41%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Advokasi/Litigasi/Bantuan Hukum dan Pendampingan Pegawai Berperkara. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Advokasi/Litigasi/Bantuan Hukum dan Pendampingan Pegawai Berperkara dapat dilihat pada Tabel 5.5.10 di bawah ini:

Tabel 5.5.10 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik Terhadap Unsur Pelayanan Advokasi/Litigasi/Bantuan Hukum dan Pendampingan Pegawai Berperkara

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak ada advokasi/pendampingan bagi pegawai yang berperkara	2,47%
2.	Tidak ada SOP untuk layanan bantuan advokasi dan litigasi yang pasti bagi kepastian pendampingan hukum bagi pegawai MK	1,65%
TOTAL		4,12%

5.5.2.5 U5: Unsur Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Putusan Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap unsur Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Putusan Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,071**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Putusan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Putusan Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,59%
Kurang Baik	2,94%
Baik	85,29%
Sangat Baik	11,18%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Putusan Mahkamah Konstitusi. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Putusan Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada Tabel 5.5.12 di bawah ini:

Tabel 5.5.12 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik Terhadap Unsur Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Putusan Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Belum adanya evaluasi putusan MK	1,41%
2.	Tidak adanya penyampaian informasi mengenai hasil evaluasi dan monitoring	1,41%
3.	Tidak adanya tindak lanjut putusan MK	0,71%
TOTAL		3,53%

5.5.2.6 U6: Unsur Pelayanan Tata Usaha Kepaniteraan

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Tata Usaha Kepaniteraan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,124**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Tata Usaha Kepaniteraan.

Tabel 5.5.13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pelayanan Tata Usaha Kepaniteraan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,00%
Baik	87,65%
Sangat Baik	12,35%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Tata Usaha Kepaniteraan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.5.2.7 U7: Unsur Fasilitas Sarana dan Prasarana Persidangan

Kepuasan responden terhadap unsur Fasilitas Sarana dan Prasarana Persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,282**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Fasilitas Sarana dan Prasarana Persidangan.

Tabel 5.5.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Fasilitas Sarana dan Prasarana Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Memadai	0,00%
Kurang Memadai	0,59%
Memadai	70,59%
Sangat Memadai	28,82%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Fasilitas Sarana dan Prasarana Persidangan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap

unsur Fasilitas Sarana dan Prasarana Persidangan yakni Komputer untuk staf persidangan dan yang terkait persidangan belum memenuhi spesifikasi terbaru (0,59%).

5.5.2.8 U8: Unsur Koordinasi Pengamanan Penyelenggaraan Persidangan

Kepuasan responden terhadap unsur Koordinasi Pengamanan Penyelenggaraan Persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,282**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Koordinasi Pengamanan Penyelenggaraan Persidangan.

Tabel 5.5.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Koordinasi Pengamanan Penyelenggaraan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,00%
Baik	71,76%
Sangat Baik	28,24%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Koordinasi Pengamanan Penyelenggaraan Persidangan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.5.2.9 U9: Unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Anotasi Putusan Mahkamah Konstitusi

Kepuasan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Anotasi Putusan Mahkamah Konstitusi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,259**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Anotasi Putusan Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.5.16 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur
Ketepatan Waktu Penerbitan Anotasi Putusan Mahkamah Konstitusi

Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,00%
Kurang Tepat	1,18%
Tepat	71,76%
Sangat Tepat	27,06%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.16 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Anotasi Putusan Mahkamah Konstitusi. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Anotasi Putusan Mahkamah Konstitusi dapat dilihat pada Tabel 5.5.17 di bawah ini:

Tabel 5.5.17 Alasan Responden Menjawab Tidak Tepat/Kurang Tepat Terhadap Unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Anotasi Putusan Mahkamah Konstitusi

No	Alasan	Persentase
1.	Jadwal dan rencana aksi penyusunan Anotasi putusan tidak ditetapkan di awal tahun, sehingga tidak bisa diukur secara akurat ketepatan waktu dan kinerjanya	0,59%
2.	Penerbitan kadang lambat	0,59%
TOTAL		1,18%

5.5.2.10 U10: Unsur Penyediaan Informasi dan Data Penanganan Perkara

Kepuasan responden terhadap unsur Penyediaan Informasi dan Data Penanganan Perkara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,300**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penyediaan Informasi dan Data Penanganan Perkara.

Tabel 5.5.18 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Penyediaan Informasi dan Data Penanganan Perkara

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,00%
Baik	70,00%
Sangat Baik	30,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.18 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penyediaan Informasi dan Data Penanganan Perkara. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.



5.5.2.11 U11: Unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Risalah Sidang

Kepuasan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Risalah Sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,335**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Risalah Sidang.

Tabel 5.5.19 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Risalah Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,00%
Kurang Tepat	0,00%
Tepat	66,47%
Sangat Tepat	33,53%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.19 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Risalah Sidang. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.5.2.12 U12: Unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Salinan Putusan

Kepuasan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Salinan Putusan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,347**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Salinan Putusan.

Tabel 5.5.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Salinan Putusan

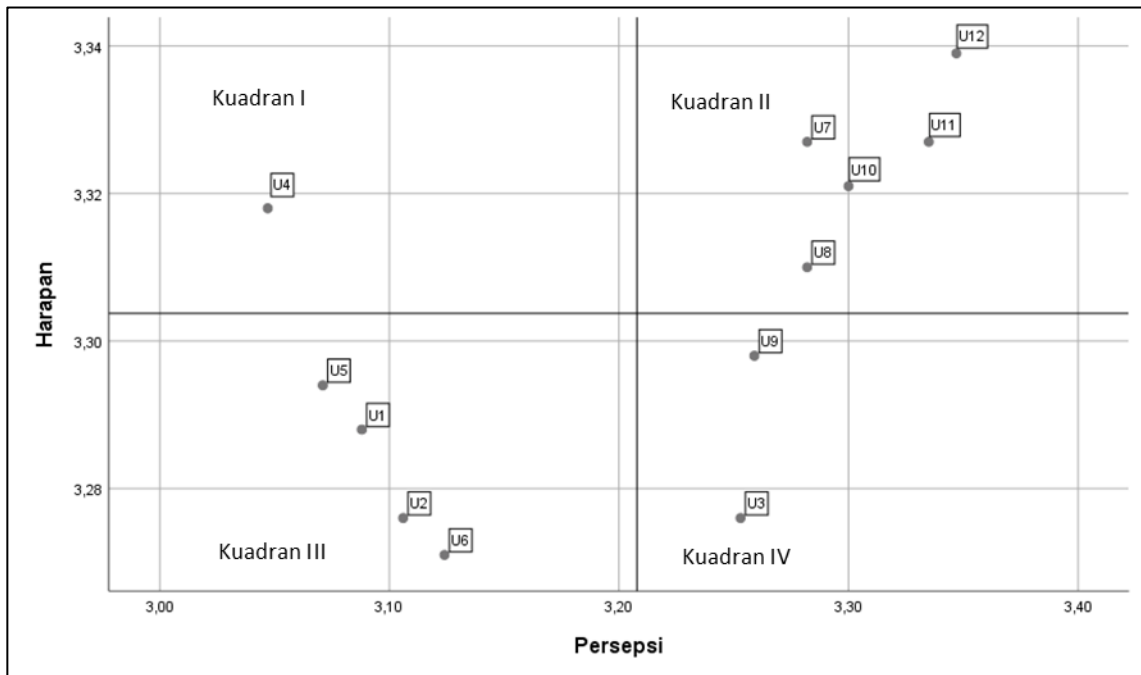
Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,00%
Kurang Tepat	0,59%
Tepat	64,12%
Sangat Tepat	35,29%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.20 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Salinan Putusan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap

unsur Ketepatan Waktu Penerbitan Salinan Putusan yakni Tidak adanya penjelasan mengenai keterlambatan *upload* putusan (0,59%).

5.5.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.3.2 Matriks Persepsi dan Harapan

Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Tabel 5.3.21 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U4. Pelayanan advokasi/litigasi/bantuan hukum dan pendampingan pegawai berperkara
Kuadran II	U7. Fasilitas sarana dan prasarana persidangan U8. Koordinasi pengamanan penyelenggaraan persidangan

Kuadran	Unsur
(Pertahankan Prestasi)	U10. Penyediaan informasi dan data penanganan perkara U11. Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang U12. Ketepatan waktu penerbitan salinan putusan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1. Penyediaan data dalam penyusunan peraturan Mahkamah Konstitusi dan Peraturan Ketua Mahkamah Konstitusi U2. Ketepatan waktu review/analisis hukum draft peraturan/surat keputusan/surat edaran Sekretaris Jenderal U5. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi putusan Mahkamah Konstitusi U6. Pelayanan tata usaha kepaniteraan
Kuadran IV (Berlebihan)	U3. Efektifitas hasil review/analisis hukum draft peraturan/surat keputusan/surat edaran/MoU/Perjanjian Kerjasama Sekretaris Jenderal U9. Ketepatan waktu penerbitan anotasi putusan Mahkamah Konstitusi

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan. 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 hanya terdapat 1 unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di Kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.3.22 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4. Pelayanan advokasi/litigasi/bantuan hukum dan pendampingan pegawai berperkara	- Tidak ada advokasi/pendampingan bagi pegawai yang berperkara - Tidak ada SOP untuk layanan bantuan advokasi dan litigasi yang pasti bagi kepastian pendampingan hukum bagi pegawai MK

5.5.4 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, ditampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan

harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan.

Tabel 5.5.23 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

No.	Opini	Persentase
1.	Lebih meningkatkan koordinasi dengan unit lain	1,18%
2.	Adanya sosialisasi terlebih dahulu bila ada penerbitan PMK/peraturan terkait penanganan perkara di unit-unit kerja pelaksana	0,59%
3.	Penyediaan data secara komprehensif	0,59%
4.	Lebih transparan dalam bekerja	0,59%
5.	Lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan	0,59%
6.	Adanya pengembangan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat kinerja, akurasi data, prediksi, otomatisasi	0,59%
7.	Memfokuskan kegiatan dalam mendorong inovasi dan <i>expanding access to justice</i>	0,59%
8.	Meningkatkan kemampuan SDM	0,59%
9.	Mempermudah sistem informasi	0,59%
10.	Perlu monitoring peralatan ICT persidangan	0,59%
11.	Adanya JDIH peraturan internal untuk memudahkan pegawai dalam mencari kebijakan yang sedang berjalan	0,59%
12.	<i>Upload</i> putusan tidak perlu menunggu sidang selesai	0,59%
13.	Hasil putusan atau peraturan yang dihasilkan MK dapat disosialisasikan kepada pegawai	0,59%
14.	Perlu adanya semacam inkubator hukum yang memberikan advokasi atau nasihat terkait permasalahan hukum di segala aspek yang dihadapi oleh pegawai	0,59%
15.	Perlu adanya pendampingan hukum untuk setiap pegawai yang dikenai sanksi internal kantor karena boleh jadi sanksi tersebut perlu pembuktian yang sah dan adil	0,59%
TOTAL		9,41%

5.5.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.24 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,208
2.	Nilai IKM konversi	80,196
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Ketepatan waktu penerbitan salinan putusan - Ketepatan waktu penerbitan risalah sidang
5.	Unsur Terendah	- Pelayanan advokasi/litigasi/bantuan hukum dan pendampingan pegawai berperkara - Pelaksanaan monitoring dan evaluasi putusan Mahkamah Konstitusi
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U4. Pelayanan advokasi/litigasi/bantuan hukum dan pendampingan pegawai berperkara



5.6 Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima layanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.6.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol dapat dilihat pada **Tabel 5.6.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.6.1 Persentase Karakteristik Responden

Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	55,75%
Umur	36 – 45 Tahun	39,66%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	49,43%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	57,47%
Unit Kerja	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	21,26%

5.6.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,166** atau konversi IKM sebesar **79,141**. 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

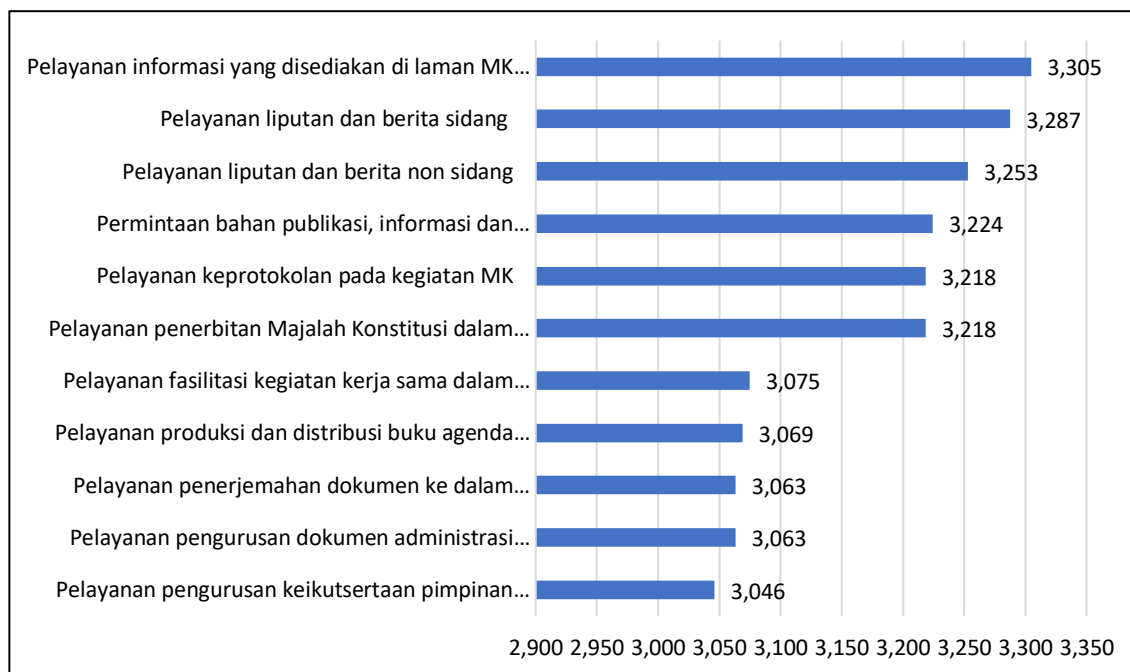
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner 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, dan kecepatan layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan, serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.6.3 Nilai Layanan Unsur Layanan Administrasi Umum
Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi (leaflet, buku, kartu nama, tas, majalah, dsb)	3,224	Baik
2	Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender	3,069	Baik
3	Pelayanan penerbitan Majalah Konstitusi dalam format e-magazine di laman mkri.id	3,218	Baik
4	Pelayanan informasi yang disediakan di laman MK (website: https://mkri.id/)	3,305	Baik
5	Pelayanan liputan dan berita sidang	3,287	Baik
6	Pelayanan liputan dan berita non sidang	3,253	Baik
7	Pelayanan fasilitasi kegiatan kerja sama dalam negeri dengan mitra MK	3,075	Baik
8	Pelayanan pengurusan dokumen administrasi perjalanan dinas luar negeri	3,063	Kurang Baik
9	Pelayanan penerjemahan dokumen ke dalam Bahasa Inggris	3,063	Kurang Baik
10	Pelayanan pengurusan keikutsertaan pimpinan dan pegawai dalam kegiatan internasional	3,046	Kurang Baik

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
11	Pelayanan keprotokolan pada kegiatan MK	3,218	Baik
	Nilai Indeks	3,166	Baik
	Nilai Konversi	79,141	Baik



Gambar 5.6.1 Grafik Nilai Indeks

Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Berdasarkan Tabel 5.6.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 11 unsur layanan, 8 unsur berkategori baik dan 3 unsur berkategori kurang baik. Sedangkan dari Gambar 5.6.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Pelayanan informasi yang disediakan di laman MK (website: <https://mkri.id/>). Unsur dengan nilai terendah yakni Pelayanan pengurusan keikutsertaan pimpinan dan pegawai dalam kegiatan internasional. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.6.2.1 U1: Unsur Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi (Leaflet, Buku, Kartu Nama, Tas, Majalah, dsb)

Kepuasan responden terhadap unsur Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,224**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi.

Tabel 5.6.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,57%
Baik	76,44%
Sangat Baik	22,99%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Permintaan Bahan Publikasi, Informasi dan Dokumentasi yakni Informasi yang diberikan kurang merata (0,57%).

5.6.2.2 U2: Unsur Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,069**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender.

Tabel 5.6.5 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,58%
Kurang Baik	4,02%
Baik	83,33%
Sangat Baik	12,07%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender dapat dilihat pada Tabel 5.6.6 di bawah ini:



Tabel 5.6.6 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Pelayanan Produksi dan Distribusi Buku Agenda dan Kalender

No	Alasan	Persentase
1.	Seharusnya kalender didistribusi pada akhir tahun sebelum tahun yang baru agar efektif penggunaan	1,97%
2.	Desain kalender dan buku agenda monoton dan terlalu formal	0,66%
3.	Buku Agenda sebaiknya bisa digantikan dengan item lainnya yang lebih sering digunakan oleh pegawai	0,66%
4.	Kalender dinding terlalu besar, mohon diperkecil	0,66%
5.	Gambar di kalender seperti di kalender tahun 2018 karena banyak yang suka	0,66%
TOTAL		4,60%

5.6.2.3 U3: Unsur Pelayanan Penerbitan Majalah Konstitusi dalam Format E-Magazine di Laman mkri.id

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Penerbitan Majalah Konstitusi dalam Format E-Magazine di Laman mkri.id mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,218**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Penerbitan Majalah Konstitusi dalam Format E-Magazine di Laman mkri.id.

Tabel 5.6.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur
Pelayanan Penerbitan Majalah Konstitusi dalam Format E-Magazine di Laman mkri.id

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,15%
Baik	75,86%
Sangat Baik	22,99%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Penerbitan Majalah Konstitusi dalam Format E-Magazine di Laman mkri.id. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Penerbitan Majalah Konstitusi dalam Format E-Magazine di Laman mkri.id yakni Informasi yang diberikan kurang merata (1,15%).



5.6.2.4 U4: Unsur Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman MK (website: <https://mkri.id/>)

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman MK (website: <https://mkri.id/>) mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,305**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman MK (website: <https://mkri.id/>).

Tabel 5.6.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman MK (website: <https://mkri.id/>)

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,58%
Baik	68,39%
Sangat Baik	31,03%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman MK (website: <https://mkri.id/>). Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Informasi yang Disediakan di Laman MK (website: <https://mkri.id/>) yakni Adanya data yang tidak *update* (0,58%).

5.6.2.5 U5: Unsur Pelayanan Liputan dan Berita Sidang

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Liputan dan Berita Sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan **3,287**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Liputan dan Berita Sidang.

Tabel 5.6.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelayanan Liputan dan Berita Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,58%
Baik	70,11%
Sangat Baik	29,31%
TOTAL	100,00%



Dari Tabel 5.6.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Liputan dan Berita Sidang. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Liputan dan Berita Sidang yakni Tim kurang berhati-hati dalam menyampaikan berita (0,58%).

5.6.2.6 U6: Unsur Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,253**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang.

Tabel 5.6.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,57%
Baik	73,56%
Sangat Baik	25,87%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Liputan dan Berita Non Sidang yakni Respon petugas dalam menerima permintaan layanan liputan dan berita non-sidang lama (0,57%).

5.6.2.7 U7: Unsur Pelayanan Fasilitas Kegiatan Kerjasama dalam Negeri dengan Mitra MK

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Fasilitas Kegiatan Kerjasama dalam Negeri dengan Mitra MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,075**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Fasilitas Kegiatan Kerjasama dalam Negeri dengan Mitra MK.



Tabel 5.6.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelayanan Fasilitas Kegiatan Kerjasama dalam Negeri dengan Mitra MK

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,30%
Baik	87,93%
Sangat Baik	9,77%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Fasilitas Kegiatan Kerjasama dalam Negeri dengan Mitra MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Fasilitas Kegiatan Kerjasama dalam Negeri dengan Mitra MK dapat dilihat pada Tabel 5.6.12 di bawah ini:

Tabel 5.6.12 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik Terhadap Unsur Pelayanan Fasilitas Kegiatan Kerjasama dalam Negeri dengan Mitra MK

No	Alasan	Persentase
1.	Belum ada <i>mapping</i> terkait fungsi kehumasan terhadap target kerjasama dengan mitra MK	0,57%
2.	Kegiatan yang sifatnya monoton dan sudah dilakukan bertahun tahun	0,57%
3.	Banyak melibatkan Hakim dalam kegiatan-kegiatan di kehumasan, terkesan lembaga peradilan menjadi lembaga sosialisasi	0,57%
4.	Kurangnya kerjasama dengan pihak yang memberikan efek baik dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas	0,57%
TOTAL		2,30%

5.6.2.8 U8: Unsur Pelayanan Pengurusan Dokumen Administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Pengurusan Dokumen Administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,063**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Pengurusan Dokumen Administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri.

Tabel 5.6.13 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelayanan Pengurusan Dokumen Administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%

Kategori	Persentase
Kurang Baik	2,30%
Baik	89,08%
Sangat Baik	8,62%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Pengurusan Dokumen Administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Pengurusan Dokumen Administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri yakni Tidak ada sosialisasi mengenai aturan terbaru perjalanan dinas dan bagaimana laporan pertanggung jawabannya (2,30%).

5.6.2.9 U9: Unsur Pelayanan Penerjemahan Dokumen ke dalam Bahasa Inggris

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Penerjemahan Dokumen ke dalam Bahasa Inggris mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,063**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Penerjemahan Dokumen ke dalam Bahasa Inggris.

Tabel 5.6.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pelayanan Penerjemahan Dokumen ke dalam Bahasa Inggris

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,87%
Baik	87,93%
Sangat Baik	9,20%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Penerjemahan Dokumen ke dalam Bahasa Inggris. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Penerjemahan Dokumen ke dalam Bahasa Inggris yakni Putusan yang diterjemahkan kurang banyak (2,87%).



5.6.2.10 U10: Unsur Pelayanan Pengurusan Keikutsertaan Pimpinan dan Pegawai dalam Kegiatan Internasional

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Pengurusan Keikutsertaan Pimpinan dan Pegawai dalam Kegiatan Internasional mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,046**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Pengurusan Keikutsertaan Pimpinan dan Pegawai dalam Kegiatan Internasional.

Tabel 5.6.15 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelayanan Pengurusan Keikutsertaan Pimpinan dan Pegawai dalam Kegiatan Internasional

Kategori	Persentase
Tidak Baik	1,15%
Kurang Baik	2,30%
Baik	87,36%
Sangat Baik	9,19%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Pengurusan Keikutsertaan Pimpinan dan Pegawai dalam Kegiatan Internasional. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Pengurusan Keikutsertaan Pimpinan dan Pegawai dalam Kegiatan Internasional dapat dilihat pada Tabel 5.6.16 di bawah ini:

Tabel 5.6.16 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik Terhadap Unsur Pelayanan Pengurusan Keikutsertaan Pimpinan dan Pegawai dalam Kegiatan Internasional

No	Alasan	Persentase
1.	Adanya ketidakadilan dalam penunjukan pihak terlibat	2,30%
2.	Kurangnya panitia sehingga kegiatan tidak maksimal	1,15%
TOTAL		3,45%

5.6.2.11 U11: Unsur Pelayanan Keprotokolan pada Kegiatan MK

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Keprotokolan pada Kegiatan MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,218**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Keprotokolan pada Kegiatan MK.

Tabel 5.6.17 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pelayanan Keprotokolan pada Kegiatan MK

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,30%
Baik	73,56%
Sangat Baik	24,14%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.17 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Keprotokolan pada Kegiatan MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Keprotokolan pada Kegiatan MK dapat dilihat pada Tabel 5.6.18 di bawah ini:

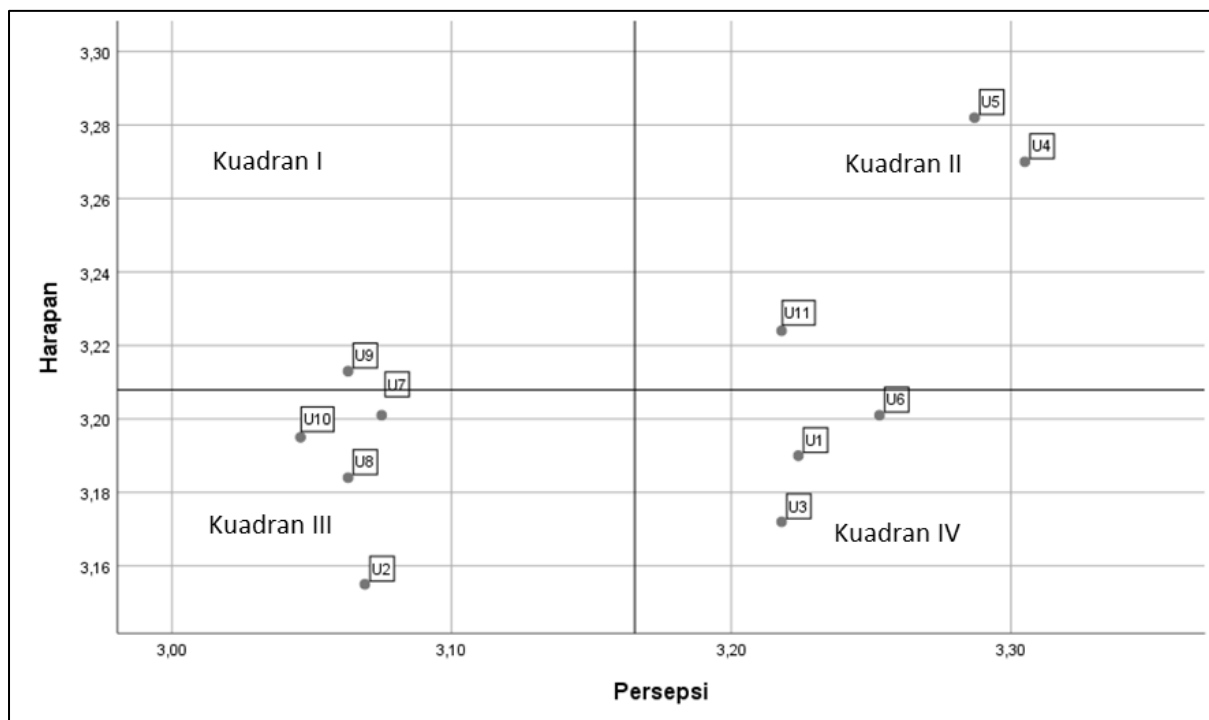
Tabel 5.6.18 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Pelayanan Keprotokolan pada Kegiatan MK

No	Alasan	Persentase
1.	Protokol bertugas tidak di dalam ruang sidang saat sidang dilaksanakan secara <i>online</i>	1,15%
2.	Staf protokol kurang mengetahui tentang acara yang sedang dilaksanakan	1,15%
TOTAL		2,30%

5.6.3 Analisis Persepsi dan Harapan

Pada survei ini, dilakukan pencarian data yang lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan responden terhadap mutu layanan unit layanan publik, sehingga dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Analisa persepsi dan harapan dapat melihat seberapa besar harapan/kepentingan 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 5.6.2 Matriks Persepsi dan Harapan

Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Tabel 5.6.19 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U9. Pelayanan penerjemahan dokumen ke dalam Bahasa Inggris
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4. Pelayanan informasi yang disediakan di laman MK (website: https://mkri.id/) U5. Pelayanan liputan dan berita sidang U11. Pelayanan keprotokolan pada kegiatan MK
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2. Pelayanan produksi dan distribusi buku agenda dan kalender U7. Pelayanan fasilitasi kegiatan kerja sama dalam negeri dengan mitra MK U8. Pelayanan pengurusan dokumen administrasi perjalanan dinas luar negeri U10. Pelayanan pengurusan keikutsertaan pimpinan dan pegawai dalam kegiatan internasional
Kuadran IV (Berlebihan)	U1. Permintaan bahan publikasi, informasi dan dokumentasi (leaflet, buku, kartu nama, tas, majalah, dsb) U3. Pelayanan penerbitan Majalah Konstitusi dalam format e-magazine di laman mkri.id U6. Pelayanan liputan dan berita non sidang

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol. 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 1 unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di Kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6.20 Unsur-unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U9. Pelayanan penerjemahan dokumen ke dalam Bahasa Inggris	Kurang banyak putusan yang diterjemahkan

5.6.4 Opini Responden

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

Tabel 5.6.21 Persentase Opini Responden

Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

No.	Opini	Persentase
1.	Ada petugas protokol yang <i>stand-by</i> di ruang sidang selama sidang	1,15%
2.	Ada pembagian/distribusi pekerjaan secara merata di protokol	0,57%
3.	Ada sosialisasi dari aturan-aturan terbaru dalam pertanggungjawaban perjalanan dinas, termasuk untuk format penyusunan laporan perjalanan dinas agar tidak menjadi temuan BPK	0,57%

No.	Opini	Persentase
4.	Melaksanakan diklat secara berkala guna peningkatan kompetensi petugas di Humas & Protokol yang bekerjasama dengan K/L terkait	0,57%
5.	Biro HP membuat <i>mapping</i> dan desain komunikasi dengan publik	0,57%
6.	Memperbaiki respon pelayanan permintaan Biro Humas, permintaan SIKD yang lama	0,57%
7.	Mengadakan diklat teknis guna meningkatkan SDM	0,57%
8.	Lebih selektif dalam peliputan dan untuk penunjukan keikutsertaan mengedepankan kebersamaan walaupun bukan tupoksi	0,57%
9.	Memperbanyak pencetakan UUD 1945 dan perubahan UU MK karena dibutuhkan dalam sosialisasi MK	0,57%
10.	Memperbanyak informasi di web	0,57%
11.	Sosialisasi MK khususnya hukum acara, putusan dan tata cara membuat permohonan difokuskan untuk provinsi yang secara data tidak pernah ada perkara yang masuk dan juga agar disinkronkan dengan hasil pelatihan Pusdik.	0,57%
TOTAL		6,90%

5.6.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.6.22 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,166
2.	Nilai IKM konversi	79,141
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Pelayanan informasi yang disediakan di laman MK (website: https://mkri.id/) - Pelayanan liputan dan berita sidang
5.	Unsur Terendah	- Pelayanan pengurusan keikutsertaan pimpinan dan pegawai dalam kegiatan internasional - Pelayanan pengurusan dokumen administrasi perjalanan dinas luar negeri
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U9. Pelayanan penerjemahan dokumen ke dalam Bahasa Inggris

5.7 Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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.

5.7.1. Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan dapat dilihat pada **Tabel 5.7.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan TU Pimpinan dan Keprotokolan dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.7.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	60,47%
Umur	36 – 45 Tahun	48,84%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	68,60%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	68,60%
Unit Kerja	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	23,26%

5.7.2. Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,260** atau konversi IKM sebesar **81,512**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

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

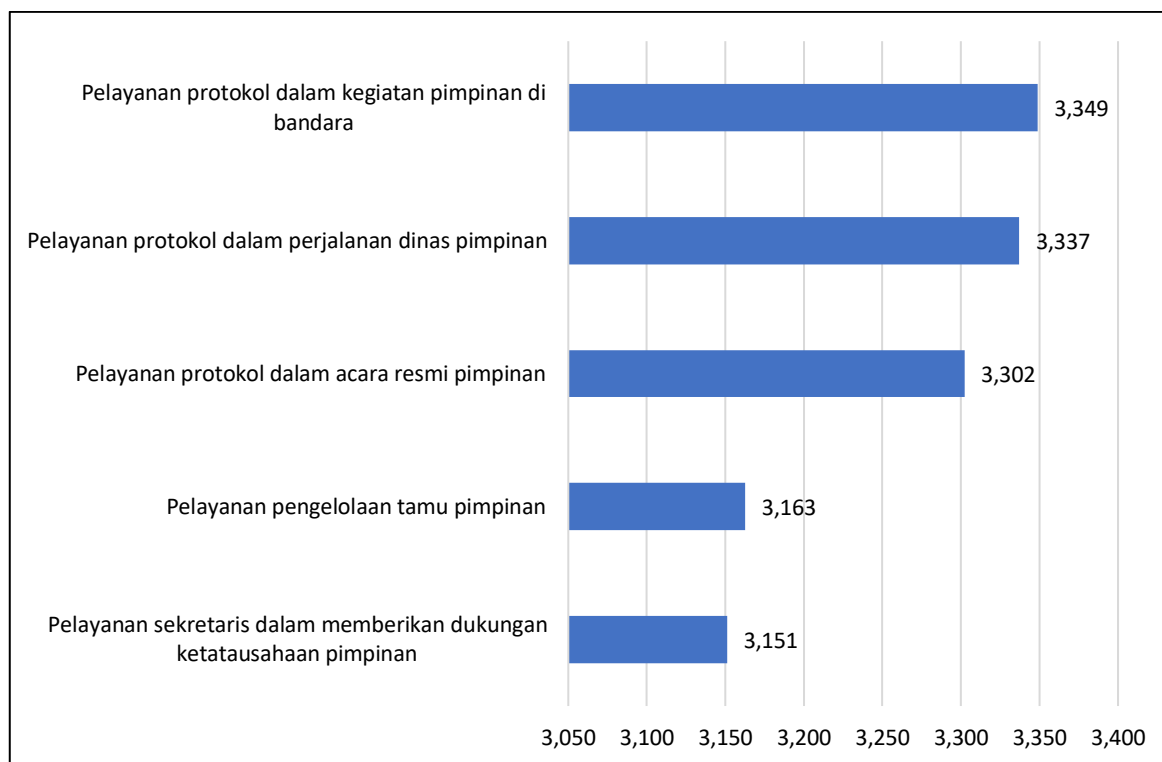
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner 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, dan kecepatan layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan, serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.7.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Pelayanan sekretaris dalam memberikan dukungan ketatausahaan pimpinan	3,151	Baik
2	Pelayanan pengelolaan tamu pimpinan	3,163	Baik
3	Pelayanan protokol dalam perjalanan dinas pimpinan	3,337	Baik
4	Pelayanan protokol dalam kegiatan pimpinan di bandara	3,349	Baik
5	Pelayanan protokol dalam acara resmi pimpinan	3,302	Baik
Nilai Indeks		3,260	Baik
Nilai Konversi		81,512	Baik





Gambar 5.7.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 5 unsur layanan, semua unsur berkategori baik. Sedangkan dari Gambar 5.7.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Pelayanan protokol dalam kegiatan pimpinan di bandara. Unsur dengan nilai terendah yakni Pelayanan sekretaris dalam memberikan dukungan ketatausahaan pimpinan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.7.2.1 U1: Unsur Pelayanan Sekretaris dalam Memberikan Dukungan Ketatausahaan Pimpinan

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Sekretaris dalam Memberikan Dukungan Ketatausahaan Pimpinan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,151**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Sekretaris dalam Memberikan Dukungan Ketatausahaan Pimpinan.

Tabel 5.7.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelayanan Sekretaris dalam Memberikan Dukungan Ketatausahaan Pimpinan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	3,49%
Baik	77,91%

Kategori	Persentase
Sangat Baik	18,60%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Sekretaris dalam Memberikan Dukungan Ketatausahaan Pimpinan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Sekretaris dalam Memberikan Dukungan Ketatausahaan Pimpinan dapat dilihat pada Tabel 5.7.5 di bawah ini:

Tabel 5.7.5 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik

Terhadap Unsur Pelayanan Sekretaris dalam Memberikan Dukungan Ketatausahaan Pimpinan

No	Alasan	Persentase
1.	Sering kali berkas perkara Hakim tidak lengkap saat sidang	1,74%
2.	Kurang update dan <i>follow up terkait</i> jadwal pimpinan	1,74%
TOTAL		3,49%

5.7.2.2 U2: Unsur Pelayanan Pengelolaan Tamu Pimpinan

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Pengelolaan Tamu Pimpinan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,163**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Pengelolaan Tamu Pimpinan.

Tabel 5.7.6 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Unsur Pelayanan Pengelolaan Tamu Pimpinan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,16%
Baik	81,40%
Sangat Baik	17,44%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Pengelolaan Tamu Pimpinan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.7.2.3 U3: Unsur Layanan Protokol dalam Perjalanan Dinas Pimpinan

Kepuasan responden terhadap unsur Layanan Protokol dalam Perjalanan Dinas Pimpinan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,337**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Layanan Protokol dalam Perjalanan Dinas Pimpinan.

Tabel 5.7.7 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Layanan Protokol dalam Perjalanan Dinas Pimpinan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,33%
Baik	61,62%
Sangat Baik	36,05%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Layanan Protokol dalam Perjalanan Dinas Pimpinan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Layanan Protokol dalam Perjalanan Dinas Pimpinan yakni Petugas kurang inisiatif (2,33%).

5.7.2.4 U4: Unsur Pelayanan Protokol dalam Kegiatan Pimpinan di Bandara

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Protokol dalam Kegiatan Pimpinan di Bandara mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,349**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Protokol dalam Kegiatan Pimpinan di Bandara.

Tabel 5.7.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pelayanan Protokol dalam Kegiatan Pimpinan di Bandara

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,16%
Baik	62,79%
Sangat Baik	36,05%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Protokol dalam Kegiatan Pimpinan di Bandara. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.7.2.5 U5: Unsur Pelayanan Protokol dalam Acara Resmi Pimpinan

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Protokol dalam Acara Resmi Pimpinan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,302**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden unsur Pelayanan Protokol dalam Acara Resmi Pimpinan.

Tabel 5.7.9 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pelayanan Protokol dalam Acara Resmi Pimpinan

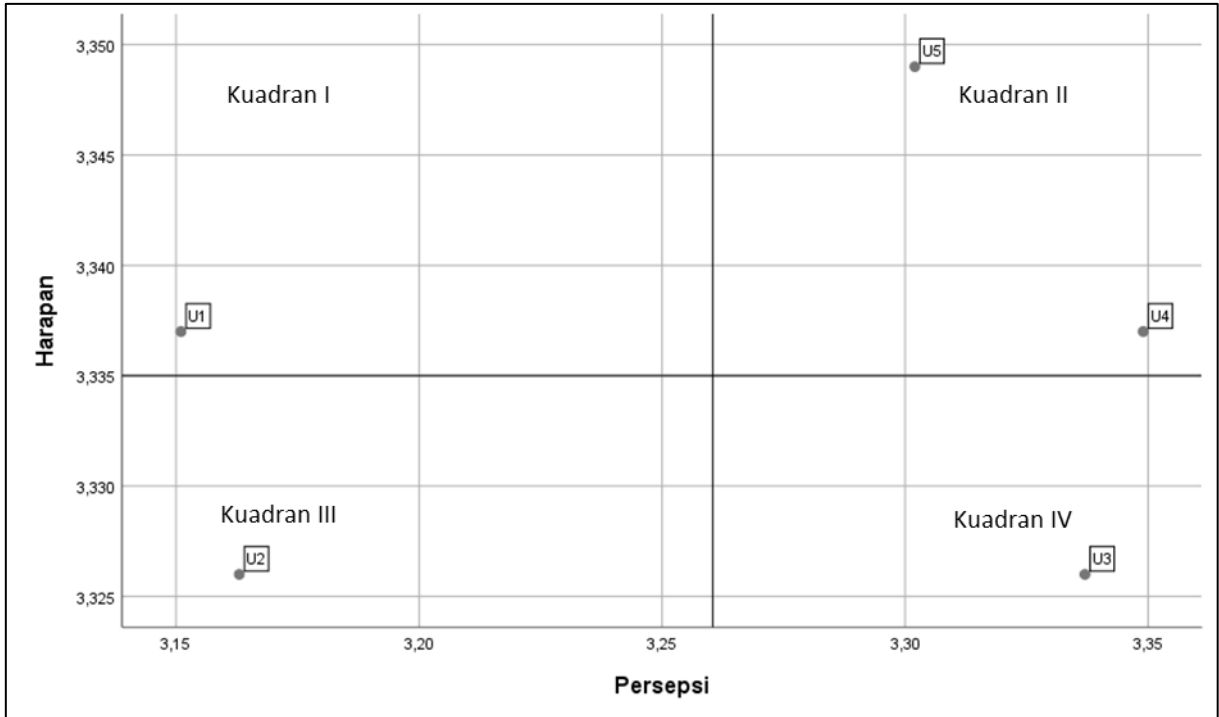
Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	3,49%
Baik	62,79%
Sangat Baik	33,72%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Protokol dalam Acara Resmi Pimpinan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Protokol dalam Acara Resmi Pimpinan yakni kurang inisiatif (3,49%).

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 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 5.7.2 Matriks Persepsi dan Harapan
 Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

Tabel 5.7.10 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U1. Pelayanan sekretaris dalam memberikan dukungan ketatausahaan pimpinan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4. Pelayanan protokol dalam kegiatan pimpinan di bandara U5. Pelayanan protokol dalam acara resmi pimpinan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2. Pelayanan pengelolaan tamu pimpinan
Kuadran IV (Berlebihan)	U3. Pelayanan protokol dalam perjalanan dinas pimpinan

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan. 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 1 unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di Kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.7.11 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U1. Pelayanan sekretaris dalam memberikan dukungan ketatausahaan pimpinan	<ul style="list-style-type: none"> - Sering kali berkas perkara Hakim tidak lengkap saat sidang - Kurang <i>update</i> dan <i>follow up</i> terkait jadwal pimpinan

5.7.4 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, ditampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan.

Tabel 5.7.12 Persentase Opini Responden

Terhadap Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

No.	Opini	Persentase
1.	Meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja	12,79%
2.	Peningkatan kemampuan SDM melalui diklat teknis	3,49%
3.	Diadakan diklat untuk peningkatan kompetensi keprotokolan secara merata di unit lainnya	2,33%
4.	Meningkatkan kedisiplinan pegawai protokol	2,33%
5.	Lebih ditingkatkan komunikasi dan kerjasama dengan ajudan	1,16%
6.	Pembagian/distribusi kerja yang merata bagi protokol yang bertugas	1,16%
7.	Melakukan inovasi menyesuaikan perkembangan teknologi	1,16%
8.	Meningkatkan koordinasi jadwal Hakim	1,16%
9.	Lebih sistematis dalam penyusunan layanan	1,16%
10.	Menginfokan <i>plotting</i> protokol dalam kegiatan pimpinan	1,16%
11.	Perlu ada perbaikan dalam sistem keprotokolan, seperti pengurangan beban kerja dan penambahan petugas protokol yang lebih muda dan pemberian penghargaan untuk pegawai keprotokolan senior	1,16%

No.	Opini	Persentase
12.	Memperhatikan seragam petugas protokol terutama sepatu agar disesuaikan dengan acara atau kegiatannya	1,16%
13.	Sebaiknya sekretaris membuat nota dinas detail dan spesifik terkait permintaan pimpinan terhadap pengadaan barang	1,16%
14.	Memaksimalkan layanan administrasi umum dengan menggunakan e-office yang ada di Mahkamah Konstitusi dan membuat laporan secara berkala terkait pelaksanaan layanan administrasi umum di TU Pimpinan dan Keprotokolan	1,16%
TOTAL		32,56%

5.7.5. Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.7.13 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,260
2.	Nilai IKM konversi	81,512
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Pelayanan protokol dalam kegiatan pimpinan di bandara - Pelayanan protokol dalam perjalanan dinas pimpinan
5.	Unsur Terendah	- Pelayanan sekretaris dalam memberikan dukungan ketatausahaan pimpinan - Pelayanan pengelolaan tamu pimpinan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U1. Pelayanan sekretaris dalam memberikan dukungan ketatausahaan pimpinan



5.8 Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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.

5.8.1. Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Umum. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Umum dapat dilihat pada **Tabel 5.8.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Biro Umum dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.8.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	54,37%
Umur	36 – 45 Tahun	40,29%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	49,51%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	61,65%
Unit Kerja	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	19,42%

5.8.2. Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Biro Umum Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,179** atau konversi IKM sebesar **79,471**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.8.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

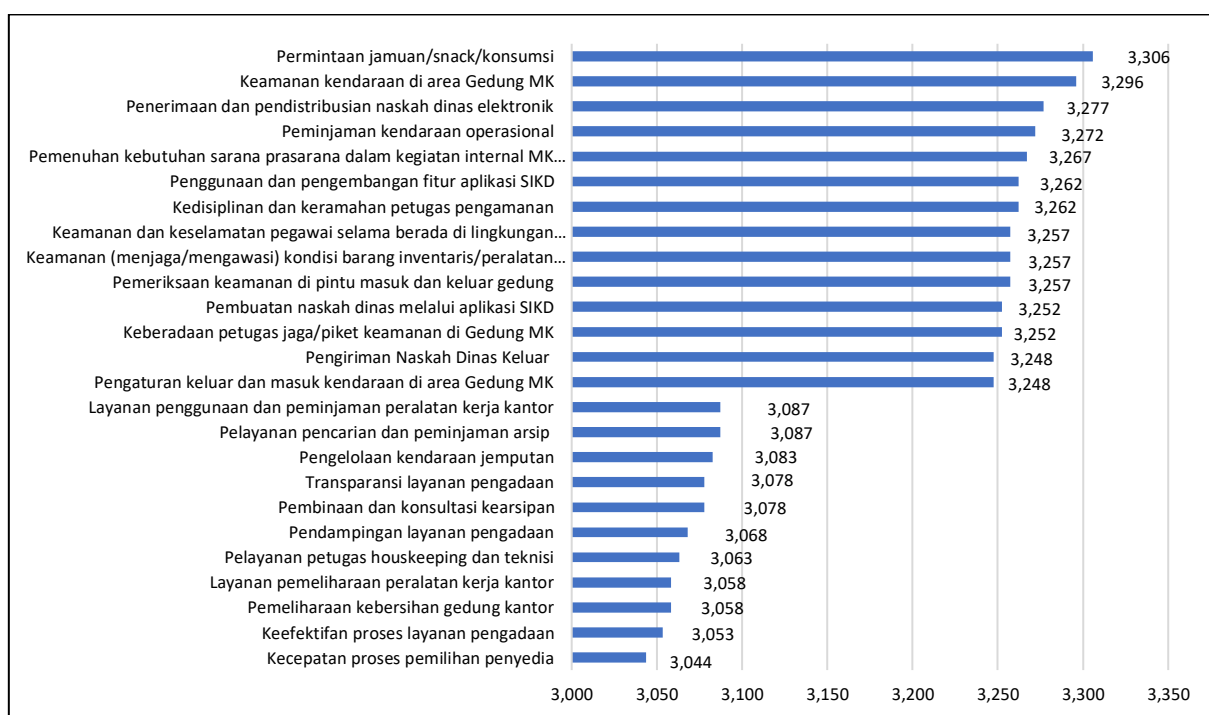
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner 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, dan kecepatan layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan, serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.8.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Umum

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Permintaan jamuan/snack/konsumsi	3,306	Baik
2	Pengelolaan kendaraan jemputan	3,083	Baik
3	Peminjaman kendaraan operasional	3,272	Baik
4	Pemeliharaan kebersihan gedung kantor	3,058	Kurang Baik
5	Pelayanan petugas housekeeping dan teknisi	3,063	Kurang Baik
6	Pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dalam kegiatan internal MK (rapat, sidang, kunjungan, FGD, konsinyering, pelatihan, dll)	3,267	Baik
7	Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK	3,252	Baik
8	Keamanan kendaraan di area Gedung MK	3,296	Baik
9	Pengaturan keluar dan masuk kendaraan di area Gedung MK	3,248	Baik
10	Pemeriksaan keamanan di pintu masuk dan keluar gedung	3,257	Baik
11	Keamanan (menjaga/mengawasi) kondisi barang inventaris/peralatan kantor (Barang Milik Negara) dan ketertiban lingkungan di dalam dan luar gedung	3,257	Baik
12	Keamanan dan keselamatan pegawai selama berada di lingkungan kantor (penanganan kehilangan barang pegawai, penyeberangan jalan, dll)	3,257	Baik

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
13	Kedisiplinan dan keramahan petugas pengamanan	3,262	Baik
14	Penerimaan dan pendistribusian naskah dinas elektronik	3,277	Baik
15	Pembuatan naskah dinas melalui aplikasi SIKD	3,252	Baik
16	Pengiriman Naskah Dinas Keluar	3,248	Baik
17	Pelayanan pencarian dan peminjaman arsip	3,087	Baik
18	Pembinaan dan konsultasi kearsipan	3,078	Baik
19	Penggunaan dan pengembangan fitur aplikasi SIKD	3,262	Baik
20	Kecepatan proses pemilihan penyedia	3,044	Kurang Baik
21	Keefektifan proses layanan pengadaan	3,053	Kurang Baik
22	Pendampingan layanan pengadaan	3,068	Baik
23	Transparansi layanan pengadaan	3,078	Baik
24	Layanan penggunaan dan peminjaman peralatan kerja kantor	3,087	Baik
25	Layanan pemeliharaan peralatan kerja kantor	3,058	Kurang Baik
Indeks Kepuasan		3,179	Baik
Nilai Konversi		79,471	Baik



Gambar 5.8.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Berdasarkan Tabel 5.8.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 25 unsur layanan, 20 unsur berkategori baik dan 5 unsur berkategori kurang baik. Sedangkan dari Gambar 5.8.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Permintaan

jamuan/snack/konsumsi. Unsur dengan nilai terendah yakni Kecepatan proses pemilihan penyedia. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.8.2.1 U1: Unsur Permintaan Jamuan/Snack/Konsumsi

Kepuasan responden terhadap unsur Permintaan Jamuan/Snack/Konsumsi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,306**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Permintaan Jamuan/Snack/Konsumsi.

Tabel 5.8.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Permintaan Jamuan/Snack/Konsumsi

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,94%
Baik	65,53%
Sangat Baik	32,53%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Permintaan Jamuan/Snack/Konsumsi. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Permintaan Jamuan/Snack/Konsumsi dapat dilihat pada Tabel 5.8.5 di bawah ini:

Tabel 5.8.5 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Permintaan Jamuan/Snack/Konsumsi

No	Alasan	Persentase
1.	Jamuan konsumsi di Pusdik tidak diperhatikan	0,65%
2.	Penyediaan jamuan/snack/konsumsi agak terlambat	0,65%
3.	Menunya tidak bervariasi	0,65%
TOTAL		1,94%

5.8.2.2 U2: Unsur Pengelolaan Kendaraan Jemputan

Kepuasan responden terhadap unsur Pengelolaan Kendaraan Jemputan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,083**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pengelolaan Kendaraan Jemputan.

Tabel 5.8.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pengelolaan Kendaraan Jemputan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,97%
Kurang Baik	2,91%
Baik	83,01%
Sangat Baik	13,11%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pengelolaan Kendaraan Jemputan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pengelolaan Kendaraan Jemputan yakni tidak ada yang mendekati rute saya (3,88%).

5.8.2.3 U3: Unsur Peminjaman Kendaraan Operasional

Kepuasan responden terhadap unsur Peminjaman Kendaraan Operasional mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,272**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Peminjaman Kendaraan Operasional.

Tabel 5.8.7 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Peminjaman Kendaraan Operasional

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,49%
Kurang Baik	1,46%
Baik	68,44%
Sangat Baik	29,61%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Peminjaman Kendaraan Operasional. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.8.2.4 U4: Unsur Pemeliharaan Kebersihan Gedung Kantor

Kepuasan responden terhadap unsur Pemeliharaan Kebersihan Gedung Kantor mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,058**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pemeliharaan Kebersihan Gedung Kantor.

Tabel 5.8.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pemeliharaan Kebersihan Gedung Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	7,28%
Baik	79,61%
Sangat Baik	13,11%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pemeliharaan Kebersihan Gedung Kantor. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pemeliharaan Kebersihan Gedung Kantor yakni kurang bersih untuk gedung kantor, tangga darurat dan Gedung B1 serta B2 (7,28%).

5.8.2.5 U5: Unsur Pelayanan Petugas *Houskeeping* dan Teknisi

Kepuasan responden terhadap pelayanan Pelayanan Petugas *Houskeeping* dan Teknisi mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,063**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Petugas *Houskeeping* dan Teknisi.

Tabel 5.8.9 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pelayanan Petugas *Houskeeping* dan Teknisi

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	5,82%
Baik	82,04%
Sangat Baik	12,14%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Petugas *Houskeeping* dan Teknisi. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Petugas *Houskeeping* dan Teknisi yakni tidak bersih merapikan dan membersihkan ruang kerja, kamar mandi, dan kerjanya malas (5,82%).

5.8.2.6 U6: Unsur Pemenuhan Kebutuhan Sarana Prasarana dalam Kegiatan Internal MK (Rapat, Sidang, Kunjungan, FGD, Konsinyering, Pelatihan, dll)

Kepuasan responden terhadap unsur Pemenuhan Kebutuhan Sarana Prasarana dalam Kegiatan Internal MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,267**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pemenuhan Kebutuhan Sarana Prasarana dalam Kegiatan Internal MK.

Tabel 5.8.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Pemenuhan Kebutuhan Sarana Prasarana dalam Kegiatan Internal MK

Kategori	Persentase
Tidak Memadai	0,00%
Kurang Memadai	0,49%
Memadai	72,33%
Sangat Memadai	27,18%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pemenuhan Kebutuhan Sarana Prasarana dalam Kegiatan Internal MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.8.2.7 U7: Unsur Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan di Gedung MK

Kepuasan responden terhadap unsur Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan di Gedung MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,252**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan di Gedung MK.

Tabel 5.8.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan di Gedung MK

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,94%
Baik	70,88%
Sangat Baik	27,18%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Keberadaan Petugas Jaga/Piket Keamanan di Gedung MK yakni jarang melihat keberadaan petugas (1,94%).

5.8.2.8 U8: Unsur Keamanan Kendaraan di Area Gedung MK

Kepuasan responden terhadap unsur Keamanan Kendaraan di Area Gedung MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,296**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Keamanan Kendaraan di Area Gedung MK.

Tabel 5.8.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Keamanan Kendaraan di Area Gedung MK

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,00%
Baik	70,39%
Sangat Baik	29,61%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Keamanan Kendaraan di Area Gedung MK. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.8.2.9 U9: Unsur Pengaturan Keluar dan Masuk Kendaraan di Area Gedung MK

Kepuasan responden terhadap unsur Pengaturan Keluar dan Masuk Kendaraan di Area Gedung MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,248**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pengaturan Keluar dan Masuk Kendaraan di Area Gedung MK.

Tabel 5.8.13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pengaturan Keluar dan Masuk Kendaraan di Area Gedung MK

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,49%
Kurang Baik	2,91%
Baik	67,96%

Kategori	Persentase
Sangat Baik	28,64%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pengaturan Keluar dan Masuk Kendaraan di Area Gedung MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pengaturan Keluar dan Masuk Kendaraan di Area Gedung MK dapat dilihat pada Tabel 5.8.14 di bawah ini:

Tabel 5.8.14 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Pengaturan Keluar dan Masuk Kendaraan di Area Gedung MK

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak ada yang membantu memindahkan/mendorong kendaraan yang parkir paralel di B-2 ketika rapat dan tidak ada pantauan CCTV	1,70%
2.	Petugas kurang cepat tanggap	1,70%
TOTAL		3,40%

5.8.2.10 U10: Unsur Pemeriksaan Keamanan di Pintu Masuk dan Keluar Gedung

Kepuasan responden terhadap unsur Pemeriksaan Keamanan di Pintu Masuk dan Keluar Gedung mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,257**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pemeriksaan Keamanan di Pintu Masuk dan Keluar Gedung.

Tabel 5.8.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pemeriksaan Keamanan di Pintu Masuk dan Keluar Gedung

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,94%
Baik	70,39%
Sangat Baik	27,67%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pemeriksaan Keamanan di Pintu Masuk dan Keluar Gedung. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan

responden terhadap unsur Pemeriksaan Keamanan di Pintu Masuk dan Keluar Gedung dapat dilihat pada Tabel 5.8.16 di bawah ini:

Tabel 5.8.16 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Pemeriksaan Keamanan di Pintu Masuk dan Keluar Gedung

No	Alasan	Persentase
1.	Pemeriksaan/ <i>screening</i> masih tebang pilih dan kurang tegas	0,97%
2.	Security kurang ramah saat melakukan pemeriksaan	0,49%
3.	Keamanan di gedung 2 (<i>screening</i> barang dll) belum ada padahal juga menerima tamu	0,49%
TOTAL		1,94%

5.8.2.11 U11: Unsur Keamanan (Menjaga/Mengawasi) Kondisi Barang Inventaris/Peralatan Kantor (Barang Milik Negara) dan Ketertiban Lingkungan di Dalam dan Luar Gedung

Kepuasan responden terhadap unsur Keamanan (Menjaga/Mengawasi) Kondisi Barang Inventaris/Peralatan Kantor (Barang Milik Negara) dan Ketertiban Lingkungan di Dalam dan Luar Gedung mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,257**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Keamanan (Menjaga/Mengawasi) Kondisi Barang Inventaris/Peralatan Kantor (Barang Milik Negara) dan Ketertiban Lingkungan di Dalam dan Luar Gedung.

Tabel 5.8.17 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Unsur Keamanan (Menjaga/Mengawasi) Kondisi Barang Inventaris/Peralatan Kantor (Barang Milik Negara) dan Ketertiban Lingkungan di Dalam dan Luar Gedung

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,46%
Baik	71,36%
Sangat Baik	27,18%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.17 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Keamanan (Menjaga/Mengawasi) Kondisi Barang Inventaris/Peralatan Kantor (Barang Milik Negara) dan Ketertiban Lingkungan di Dalam dan Luar Gedung. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Keamanan (Menjaga/Mengawasi) Kondisi Barang Inventaris/Peralatan Kantor (Barang Milik

Negara) dan Ketertiban Lingkungan di Dalam dan Luar Gedung yakni belum ada pengawasan karena banyak barang inventaris yang berserakan dan belum dikelola dengan baik (1,46%).

5.8.2.12 U12: Unsur Keamanan dan Keselamatan Pegawai Selama Berada di Lingkungan Kantor (Penanganan Kehilangan Barang Pegawai, Penyeberangan Jalan, Dll)

Kepuasan responden terhadap unsur Keamanan dan Keselamatan Pegawai Selama Berada di Lingkungan Kantor mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,257**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Keamanan dan Keselamatan Pegawai Selama Berada di Lingkungan Kantor.

Tabel 5.8.18 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Keamanan dan Keselamatan Pegawai Selama Berada di Lingkungan Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,94%
Baik	70,39%
Sangat Baik	27,67%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.18 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Keamanan dan Keselamatan Pegawai Selama Berada di Lingkungan Kantor. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Keamanan dan Keselamatan Pegawai Selama Berada di Lingkungan Kantor yakni petugas keamanan kurang tanggap membantu menyeberangkan jalan (1,94%).

5.8.2.13 U13: Unsur Kedisiplinan dan Keramahan Petugas Pengamanan

Kepuasan responden terhadap unsur Kedisiplinan dan Keramahan Petugas Pengamanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,262**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kedisiplinan dan Keramahan Petugas Pengamanan.

Tabel 5.8.19 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Kedisiplinan dan Keramahan Petugas Pengamanan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%

Kategori	Persentase
Kurang Baik	2,91%
Baik	67,96%
Sangat Baik	29,13%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.19 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kedisiplinan dan Keramahan Petugas Pengamanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kedisiplinan dan Keramahan Petugas Pengamanan yakni petugas kurang ramah dan sibuk dengan handphonenya (2,91%).

5.8.2.14 U14: Unsur Penerimaan dan Pendistribusian Naskah Dinas Elektronik

Kepuasan responden terhadap unsur Penerimaan dan Pendistribusian Naskah Dinas Elektronik mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,277**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penerimaan dan Pendistribusian Naskah Dinas Elektronik.

Tabel 5.8.20 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Penerimaan dan Pendistribusian Naskah Dinas Elektronik

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,00%
Baik	72,33%
Sangat Baik	27,67%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.20 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penerimaan dan Pendistribusian Naskah Dinas Elektronik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.8.2.15 U15: Unsur Pembuatan Naskah Dinas Melalui Aplikasi SIKD

Kepuasan responden terhadap unsur Pembuatan Naskah Dinas Melalui Aplikasi SIKD mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,252**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pembuatan Naskah Dinas Melalui Aplikasi SIKD.

Tabel 5.8.21 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pembuatan Naskah Dinas Melalui Aplikasi SIKD

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,49%
Kurang Baik	2,43%
Baik	68,44%
Sangat Baik	28,64%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.21 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pembuatan Naskah Dinas Melalui Aplikasi SIKD. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pembuatan Naskah Dinas Melalui Aplikasi SIKD yakni Tidak bisa memuat data excel dan PDF ke dalam SIKD (2,92%).

5.8.2.16 U16: Unsur Pengiriman Naskah Dinas Keluar

Kepuasan responden terhadap unsur Pengiriman Naskah Dinas Keluar mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,248**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pengiriman Naskah Dinas Keluar.

Tabel 5.8.22 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pengiriman Naskah Dinas Keluar

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,49%
Baik	74,27%
Sangat Baik	25,24%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.22 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pengiriman Naskah Dinas Keluar. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pengiriman Naskah Dinas Keluar yakni naskah yang dikirimkan ke tujuan dikembalikan oleh Pos karena kesalahan input alamat oleh pihak Pos (0,49%).

5.8.2.17 U17: Unsur Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip

Kepuasan responden terhadap unsur Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,087**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip.

Tabel 5.8.23 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,46%
Baik	88,35%
Sangat Baik	10,19%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.23 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip dapat dilihat pada Tabel 5.8.24 di bawah ini:

Tabel 5.8.24 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Pelayanan Pencarian dan Peminjaman Arsip

No	Alasan	Persentase
1.	Kesulitan mencari dokumen lama, terutama sebelum tahun 2010	0,97%
2.	Tidak ada arsiparis di unit	0,49%
	TOTAL	1,46%

5.8.2.18 U18: Unsur Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan

Kepuasan responden terhadap unsur Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,078**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan.

Tabel 5.8.25 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	3,40%

Kategori	Persentase
Baik	85,44%
Sangat Baik	11,16%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.25 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pembinaan dan Konsultasi Kearsipan yakni Tidak semua pegawai mendapatkan pembinaan kearsipan (3,40%).

5.8.2.19 U19: Unsur Penggunaan dan Pengembangan Fitur Aplikasi SIKD

Kepuasan responden terhadap unsur Penggunaan dan Pengembangan Fitur Aplikasi SIKD mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,262**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penggunaan dan Pengembangan Fitur Aplikasi SIKD.

Tabel 5.8.26 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Penggunaan dan Pengembangan Fitur Aplikasi SIKD

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	3,40%
Baik	66,99%
Sangat Baik	29,61%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.26 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penggunaan dan Pengembangan Fitur Aplikasi SIKD. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Penggunaan dan Pengembangan Fitur Aplikasi SIKD yakni Sosialisasi kurang intens untuk fitur-fitur dan kegunaan aplikasi SIKD (3,40%).

5.8.2.20 U20: Unsur Kecepatan Proses Pemilihan Penyedia

Kepuasan responden terhadap unsur Kecepatan Proses Pemilihan Penyedia mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,044**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kecepatan Proses Pemilihan Penyedia.

Tabel 5.8.27 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kecepatan Proses Pemilihan Penyedia

Kategori	Persentase
Tidak Cepat	0,97%
Kurang Cepat	2,43%
Cepat	87,86%
Sangat Cepat	8,74%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.27 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kecepatan Proses Pemilihan Penyedia. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kecepatan Proses Pemilihan Penyedia yakni Proses pemilihan penyedia terlalu lama (3,40%).

5.8.2.21 U21: Unsur Keefektifan Proses Layanan Pengadaan

Kepuasan responden terhadap unsur Keefektifan Proses Layanan Pengadaan mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,053**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Keefektifan Proses Layanan Pengadaan.

Tabel 5.8.28 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Keefektifan Proses Layanan Pengadaan

Kategori	Persentase
Tidak Efektif	0,48%
Kurang Efektif	2,43%
Efektif	88,35%
Sangat Efektif	8,74%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.28 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Keefektifan Proses Layanan Pengadaan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Keefektifan Proses Layanan Pengadaan yakni Masih kurang efektif (2,91%).

5.8.2.22 U22: Unsur Pendampingan Layanan Pengadaan

Kepuasan responden terhadap unsur Pendampingan Layanan Pengadaan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,068**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pendampingan Layanan Pengadaan.

Tabel 5.8.29 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Pendampingan Layanan Pengadaan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,49%
Kurang Baik	2,43%
Baik	86,89%
Sangat Baik	10,19%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.29 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pendampingan Layanan Pengadaan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pendampingan Layanan Pengadaan dapat dilihat pada Tabel 5.8.30 di bawah ini:

Tabel 5.8.30 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Pendampingan Layanan Pengadaan

No	Alasan	Persentase
1.	Komunikasi dan koordinasi internal unit pengadaan kurang baik	0,58%
2.	Pendampingan kurang intensif	1,17%
3.	Pendampingan layanan pengadaan lambat	0,58%
4.	Kurang pendampingan sehingga alat kerja yang dibutuhkan tidak sesuai dengan yang disediakan	0,58%
TOTAL		2,92%

5.8.2.23 U23: Unsur Transparansi Layanan Pengadaan

Kepuasan responden terhadap unsur Transparansi Layanan Pengadaan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,078**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Transparansi Layanan Pengadaan.

Tabel 5.8.31 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Transparansi Layanan Pengadaan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,91%
Baik	86,41%
Sangat Baik	10,68%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.31 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Transparansi Layanan Pengadaan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Transparansi Layanan Pengadaan yakni Tidak transparan/terbuka karena memang tidak kepada semua pegawai atau yang tidak berkepentingan (2,91%).

5.8.2.24 U24: Unsur Layanan Penggunaan dan Peminjaman Peralatan Kerja Kantor

Kepuasan responden terhadap unsur Layanan Penggunaan dan Peminjaman Peralatan Kerja Kantor mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,087**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Layanan Penggunaan dan Peminjaman Peralatan Kerja Kantor.

Tabel 5.8.32 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Layanan Penggunaan dan Peminjaman Peralatan Kerja Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,43%
Baik	86,41%
Sangat Baik	11,16%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.8.32 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Layanan Penggunaan dan Peminjaman Peralatan Kerja Kantor. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.8.2.25 U25: Unsur Layanan Pemeliharaan Peralatan Kerja Kantor

Kepuasan responden terhadap unsur Layanan Pemeliharaan Peralatan Kerja Kantor mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,058**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Layanan Pemeliharaan Peralatan Kerja Kantor.

Tabel 5.8.33 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Layanan Pemeliharaan Peralatan Kerja Kantor

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,49%
Kurang Baik	4,85%
Baik	83,01%
Sangat Baik	11,65%
TOTAL	100,00%

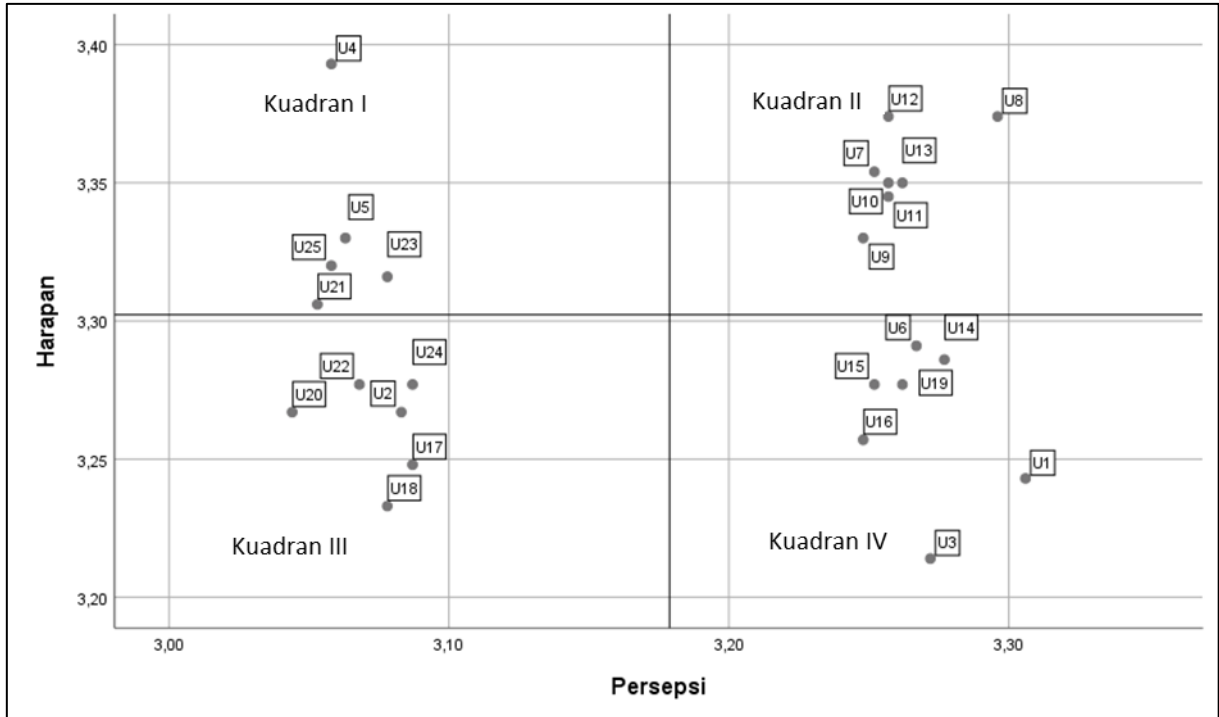
Dari Tabel 5.8.33 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Layanan Pemeliharaan Peralatan Kerja Kantor. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Layanan Pemeliharaan Peralatan Kerja Kantor dapat dilihat pada Tabel 5.8.34 di bawah ini:

Tabel 5.8.34 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Layanan Pemeliharaan Peralatan Kerja Kantor

No	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya kebersihan keyboard seharusnya diadakan kembali pembersihan dengan ahli	2,67%
2.	Pemeliharaan peralatan kerja kantor masih kurang maksimal	2,67%
TOTAL		5,34%

5.8.3. Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.8.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Tabel 5.8.35 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U4. Pemeliharaan kebersihan gedung kantor U5. Pelayanan petugas <i>housekeeping</i> dan teknisi U21. Keefektifan proses layanan pengadaan U23. Transparansi layanan pengadaan U25. Layanan pemeliharaan peralatan kerja kantor
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U7. Keberadaan petugas jaga/piket keamanan di Gedung MK U8. Keamanan kendaraan di area Gedung MK U9. Pengaturan keluar dan masuk kendaraan di area Gedung MK U10. Pemeriksaan keamanan di pintu masuk dan keluar gedung U11. Keamanan (menjaga/mengawasi) kondisi barang inventaris/peralatan kantor (Barang Milik Negara) dan ketertiban lingkungan di dalam dan luar gedung U12. Keamanan dan keselamatan pegawai selama berada di lingkungan kantor (penanganan kehilangan barang pegawai, penyeberangan jalan, dll) U13. Kedisiplinan dan keramahan petugas pengamanan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2. Pengelolaan kendaraan jemputan U17. Pelayanan pencarian dan peminjaman arsip U18. Pembinaan dan konsultasi kearsipan U20. Kecepatan proses pemilihan penyedia

Kuadran	Unsur
	U22. Pendampingan layanan pengadaan U24. Layanan penggunaan dan peminjaman peralatan kerja kantor
Kuadran IV (Berlebihan)	U1. Permintaan jamuan/snack/konsumsi U3. Peminjaman kendaraan operasional U6. Pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dalam kegiatan internal MK (rapat, sidang, kunjungan, FGD, konsinyering, pelatihan, dll) U14. Penerimaan dan pendistribusian naskah dinas elektronik U15. Pembuatan naskah dinas melalui aplikasi SIKD U16. Pengiriman Naskah Dinas Keluar U19. Penggunaan dan pengembangan fitur aplikasi SIKD

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum Biro Umum. 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 masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.8.36 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4. Pemeliharaan kebersihan gedung kantor	Kurang bersih untuk gedung kantor, tangga darurat dan Gedung B1 serta B2
U5. Pelayanan petugas <i>housekeeping</i> dan teknisi	Tidak bersih merapikan dan membersihkan ruang kerja, kamar mandi, dan kerjanya malas
U21. Keefektifan proses layanan pengadaan	Masih kurang efektif
U23. Transparansi layanan pengadaan	Tidak transparan/terbuka karena memang tidak kepada semua pegawai atau yang tidak berkepentingan
U25. Layanan pemeliharaan peralatan kerja kantor	- Kurangnya kebersihan <i>keyboard</i> seharusnya diadakan kembali pembersihan dengan ahli - Pemeliharaan peralatan kerja kantor masih kurang maksimal

5.8.4. Opini Responden

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

Tabel 5.8.37 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Biro Umum

No.	Opini	Persentase
1.	Meningkatkan kualitas dan kinerja layanan	6,80%
2.	Meningkatkan pengelolaan dan pengamanan area parkir	2,43%
3.	Adanya pengawasan/kontrol kepada petugas kebersihan	2,43%
4.	Meningkatkan kebersihan di area toilet	1,94%
5.	Meningkatkan perawatan dan kebersihan gedung	1,46%
6.	Optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi	1,46%
7.	Pengelolaan BMN yang sering tidak terawat serta pegawai yang kurang bertanggung jawab dalam menggunakan BMN	0,97%
8.	<i>Maintenance</i> rutin bagi seluruh fasilitas di MK	0,97%
9.	Menyediakan kelengkapan penunjang pekerjaan ketika bekerja secara WFH/WFA	0,97%
10.	Meningkatkan kompetensi SDM	0,97%
11.	Membuat catatan pemantauan <i>service</i> berkala untuk semua barang	0,49%
12.	Penegakan aturan kawasan bebas rokok di gedung MK	0,49%
13.	Penyederhanaan sistem pengadaan	0,49%
14.	Perlu adanya rotasi petugas layanan <i>housekeeping</i> dan keamanan	0,49%
15.	Mengadakan layanan <i>children daycare</i>	0,49%
16.	Menambah fitur untuk bisa melakukan <i>searching</i> untuk surat-surat penting di SIKD	0,49%
17.	Mengganti mobil operasional yang sudah tidak layak pakai	0,49%
18.	Perlu pembinaan dalam penyusunan arsip di ruang kerja yang berbahan kertas, buku, dan lain-lain	0,49%
19.	Sosialisasi kearsipan kepada seluruh pegawai	0,49%
20.	Layanan jemputan pegawai tetap jalan/beroperasi pada hari jumat (bagi pegawai yang WFO) tanpa membatasi (5 orang) jumlah pegawai yang WFO pada hari jumat	0,49%

No.	Opini	Persentase
21.	Melaksanakan pengadaan secara transparan serta mencegah adanya <i>conflict of interest</i>	0,49%
TOTAL		25,73%

5.8.5. Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Umum periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.8.38 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum Biro Umum

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,179
2.	Nilai IKM konversi	79,471
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Permintaan jamuan/snack/konsumsi - Keamanan kendaraan di area Gedung MK
5.	Unsur Terendah	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan proses pemilihan penyedia - Keefektifan proses layanan pengadaan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	<ul style="list-style-type: none"> U4. Pemeliharaan kebersihan gedung kantor U5. Pelayanan petugas <i>housekeeping</i> dan teknisi U21. Keefektifan proses layanan pengadaan U23. Transparansi layanan pengadaan U25. Layanan pemeliharaan peralatan kerja kantor

5.9 Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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.

5.9.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi 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 Pusat Teknologi Informasi Komunikasi dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.9.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	52,43%
Umur	36 – 45 Tahun	42,23%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	48,54%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	64,08%
Unit Kerja	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	17,48%

5.9.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,227** atau konversi IKM sebesar **80,674**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

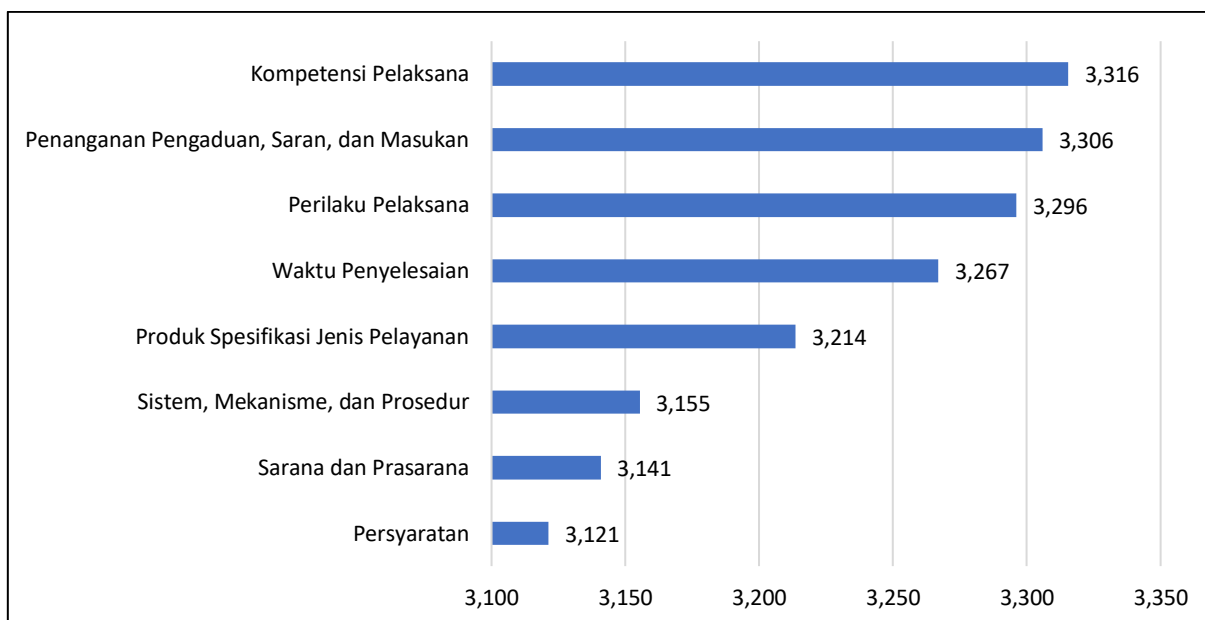
Tabel 5.9.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

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 kuesioner 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, dan kecepatan layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan, serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.9.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,121	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,155	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,267	Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,214	Baik
5	Kompetensi Pelaksana	3,316	Baik
6	Perilaku Pelaksana	3,296	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,306	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,141	Baik
Nilai Indeks		3,227	Baik
Nilai Konversi		80,674	Baik



Gambar 5.9.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

Berdasarkan Tabel 5.9.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 8 unsur layanan, semua unsur berkategori baik. Sedangkan dari Gambar 5.9.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Kompetensi pelaksana. Unsur dengan nilai terendah yakni Persyaratan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.9.2.1 U1: Unsur Persyaratan

Unsur Persyaratan terdiri dari 2 (dua) unsur, yaitu 1.1) Kesesuaian persyaratan pelayanan pembuatan/pengembangan sistem informasi dan layanan data; dan 1.2) Kesesuaian persyaratan pelayanan hak akses sistem informasi jaringan/*troubleshooting*. Kepuasan responden terhadap unsur Persyaratan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,121**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Persyaratan.

Tabel 5.9.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Persyaratan

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,00%
Kurang Sesuai	0,97%
Sesuai	85,92%
Sangat Sesuai	13,11%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.9.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Persyaratan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang sesuai terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Persyaratan dapat dilihat pada Tabel 5.9.5 di bawah ini:

Tabel 5.9.5 Alasan Responden Menjawab Tidak Sesuai/Kurang Sesuai Terhadap Unsur Persyaratan

No	Alasan	Persentase
1.	Persyaratan pelayanan pembuatan/pengembangan sistem informasi dan layanan data belum jelas	0,32%
2.	Layanan data khususnya di Kepaniteraan belum terwujud terintegrasi data perkara kepaniteraan	0,32%
3.	Persyaratan pelayanan hak akses sistem informasi jaringan/ <i>troubleshooting</i> belum jelas	0,32%
TOTAL		0,97%

Nilai indeks di masing-masing unsur Persyaratan tertera pada Tabel 5.9.6 berikut.

Tabel 5.9.6 Nilai Indeks Unsur Persyaratan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan pembuatan/pengembangan sistem informasi dan layanan data	3,126	Baik
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan hak akses sistem informasi jaringan/ <i>troubleshooting</i>	3,117	Baik

5.9.2.2 U2: Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terdiri dari 4 (empat) unsur, yaitu 2.1) Kemudahan prosedur permintaan hak akses Sistem Informasi dan data; 2.2) Kemudahan prosedur permintaan hak akses jaringan internet/intranet/LAN; 2.3) Kemudahan prosedur pembuatan/pengembangan sistem informasi; dan 2.4) Kemudahan prosedur penanganan *troubleshooting*. Kepuasan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,155**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Tabel 5.9.7 Persentase Persepsi Responden
 Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,12%
Kurang Mudah	0,85%
Mudah	82,40%
Sangat Mudah	16,63%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.9.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dapat dilihat pada Tabel 5.9.8 di bawah ini:

Tabel 5.9.8 Alasan Responden Menjawab Tidak Mudah/Kurang Mudah
 Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Alasan	Persentase
1.	Prosedur masih belum jelas dan perlu dibenahi	0,55%
2.	Tidak adanya sosialisasi atau pelatihan terkait sistem informasi	0,14%
3.	Perlu waktu yang cukup lama dalam mengembangkan sistem informasi	0,14%
4.	Prosedur penanganan <i>troubleshooting</i> terlampau lambat	0,14%
TOTAL		0,97%

Nilai indeks di masing-masing unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tertera pada Tabel 5.9.9 berikut.

Tabel 5.9.9 Nilai Indeks Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kemudahan prosedur permintaan hak akses Sistem Informasi dan data	3,126	Baik
2.	Kemudahan prosedur permintaan hak akses jaringan internet/intranet/LAN	3,243	Baik
3.	Kemudahan prosedur pembuatan/pengembangan sistem informasi	3,117	Baik
4.	Kemudahan prosedur penanganan <i>troubleshooting</i>	3,136	Baik

5.9.2.3 U3: Unsur Waktu Penyelesaian

Unsur Waktu Penyelesaian terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kecepatan pelayanan sistem informasi dan *troubleshooting*. Kepuasan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,267**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian.

Tabel 5.9.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Kategori	Persentase
Tidak Cepat	0,00%
Kurang Cepat	0,49%
Cepat	72,33%
Sangat Cepat	27,18%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.9.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Waktu Penyelesaian. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian yakni Kecepatan pelayanan tergantung petugas yang melayani (0,49%).

5.9.2.4 U4: Unsur Produk Spesifikas Jenis Pelayanan

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdiri dari 4 (empat) unsur, yaitu 4.1) Kelancaran akses sistem informasi/jaringan; 4.2) Efektivitas *troubleshooting*; 4.3) Manfaat sistem informasi terhadap pekerjaan; dan 4.4) Keamanan data dan jaringan peradilannya. Kepuasan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,214**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 5.9.11 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,49%
Baik	77,67%
Sangat Baik	21,84%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.9.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.9.12 di bawah ini:

Tabel 5.9.12 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Alasan	Persentase
1.	Masih belum efektif	0,13%
2.	Data kepaniteraaran yang sebagian besar masih dilakukan secara manual	0,12%
3	Sering ada email spam masuk di inbox	0,12%
4	<i>Security check</i> perlu diupgrade	0,12%
TOTAL		0,49%

Nilai indeks di masing-masing unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tertera pada Tabel 5.9.13 berikut.

Tabel 5.9.13 Nilai Indeks Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kelancaran akses sistem informasi/jaringan	3,277	Baik
2.	Efektivitas <i>troubleshooting</i>	3,126	Baik
3.	Manfaat sistem informasi terhadap pekerjaan	3,320	Baik
4.	Keamanan data dan jaringan peradilannya	3,131	Baik

5.9.2.5 U5: Unsur Kompetensi Pelaksana

Unsur Kompetensi Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemampuan Tim IT dalam memberikan pelayanan. Kepuasan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,316**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana.

Tabel 5.9.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Mampu	0,00%
Kurang Mampu	1,46%
Mampu	65,53%

Kategori	Persentase
Sangat Mampu	33,01%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.9.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kompetensi Pelaksana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada Tabel 5.9.15 di bawah ini:

Tabel 5.9.15 Alasan Responden Menjawab Tidak Mampu/Kurang Mampu
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Alasan	Persentase
1.	Kemampuan tim IT masih kurang	0,97%
2.	Respon petugas lama	0,49%
TOTAL		1,46%

5.9.2.6 U6: Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Sikap Tim IT dalam memberikan pelayanan. Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,296**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana.

Tabel 5.9.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,94%
Baik	66,50%
Sangat Baik	31,56%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.9.16 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Pelaksana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana dapat dilihat pada Tabel 5.9.17 di bawah ini:

Tabel 5.9.17 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

No	Alasan	Persentase
1.	Pelayanan kurang baik	0,97%
2.	Petugas kurang tanggap	0,49%
3.	Tim ahli terlalu banyak tugas ke luar kantor	0,49%
TOTAL		1,94%

5.9.2.7 U7: Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Respon Tim IT terhadap kerusakan/*troubleshooting*. Kepuasan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,306**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Tabel 5.9.18 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Tidak Cepat	0,00%
Kurang Cepat	0,97%
Cepat	67,48%
Sangat Cepat	31,55%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.9.18 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yakni Respon petugas yang lama (0,97%).

5.9.2.8 U8: Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur Sarana dan Prasarana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,141**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana.

Tabel 5.9.19 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Cepat	0,00%
Kurang Cepat	1,94%
Cepat	82,04%
Sangat Cepat	16,02%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.9.19 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sarana dan Prasarana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana dapat dilihat pada Tabel 5.9.20 di bawah ini:

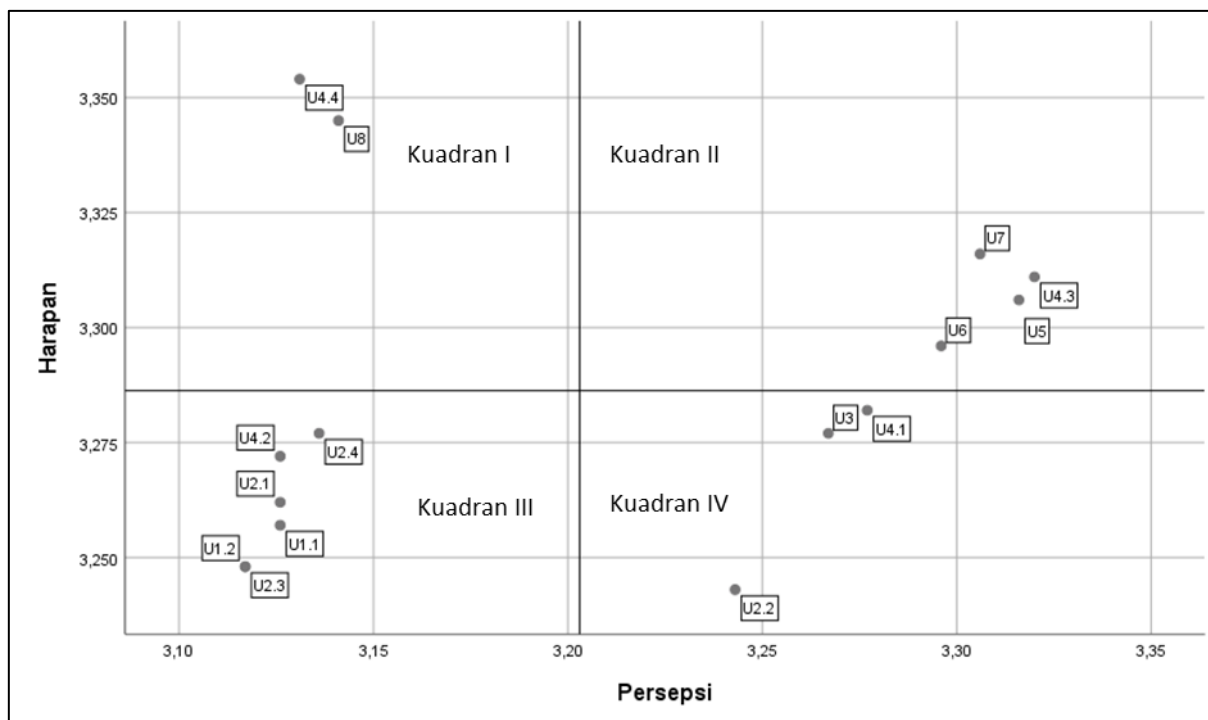
Tabel 5.9.20 Alasan Responden Menjawab Tidak Cepat/Kurang Cepat
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

No	Alasan	Persentase
1.	Jaringan internet tidak stabil	0,97%
2.	Tidak adanya konfirmasi apabila ada perbaikan jaringan	0,49%
3.	Jaringan sering eror	0,49%
Total		1,94%

5.9.3. Analisis Persepsi dan Harapan

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





Gambar 5.9.2 Matriks Persepsi dan Harapan
Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

Tabel 5.9.21 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U4.4. Keamanan data dan jaringan peradilannya U8. Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4.3. Manfaat sistem informasi terhadap pekerjaan U5. Kemampuan Tim IT dalam memberikan pelayanan U6. Sikap TIM IT dalam memberikan pelayanan U7. Respon Tim IT terhadap kerusakan/ <i>troubleshooting</i>
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1.1. Kesesuaian persyaratan pelayanan pembuatan/pengembangan sistem informasi dan layanan data U1.2. Kesesuaian persyaratan pelayanan pembuatan/pengembangan sistem informasi dan layanan data U2.1. Kemudahan prosedur permintaan hak akses Sistem Informasi dan data U2.3. Kemudahan prosedur pembuatan/pengembangan sistem informasi U2.4. Kemudahan prosedur penanganan <i>troubleshooting</i> U4.2. Efektivitas <i>troubleshooting</i>
Kuadran IV (Berlebihan)	U2.2. Kemudahan prosedur permintaan hak akses jaringan internet/intranet/LAN

Kuadran	Unsur
	U3. Kecepatan pelayanan sistem informasi dan <i>troubleshooting</i> U4.1. Kelancaran akses sistem informasi/jaringan

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi. 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 2 unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di Kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.9.22 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U4.4. Keamanan data dan jaringan peradilannya	- Sering ada email spam masuk di inbox - <i>Security checknya</i> belum <i>diupgrade</i>
U8. Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN	- Jaringan tidak stabil - Tidak adanya konfirmasi apabila ada perbaikan jaringan - Jaringan sering eror

5.9.4 Opini Responden

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

**Tabel 5.9.23 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi**

No.	Opini	Persentase
1.	Lebih cepat dan responsif apabila ada <i>trouble</i> atau kerusakan dari unit lain	0,97%
2.	Perlu dikembangkan sistem satu data terintegrasi di MK agar lebih efektif dan efisien	0,97%
3.	Perlu peningkatan kompetensi pegawai IT khususnya dalam pengembangan sistem informasi	0,97%
4.	Adanya evaluasi/distribusi pekerjaan secara merata di antara Tim IT sehingga tidak menunggu-nunggu untuk pendampingan Pemohon yang mau mendaftar di Pojok Digital	0,49%
5.	Adanya sosialisasi bila ada pemberlakuan aplikasi baru, serta membuat tutorial videonya	0,49%
6.	Adanya info via WA Blast jika akan ada perbaikan koneksi internet saat jam kerja dan hari kerja karena mempengaruhi layanan publik	0,49%
7.	Adanya pengembangan AI dan pengelolaan big data yang dimiliki MK	0,49%
8.	Menentukan standar waktu penyelesaian pembuatan/pengembangan aplikasi	0,49%
9.	Perlu pengaturan dan pengelolaan terhadap pemberian hak akses terhadap sistem informasi dan data di Lingkungan Mahkamah Konstitusi	0,49%
10.	Sosialisasi adanya Grand Desain ICT di MK	0,49%
11.	Perlu pengecekan secara berkala terhadap perangkat komputer pegawai	0,49%
12.	Memperjelas prosedur untuk layanan pengembangan SI atau aplikasi agar lebih efektif	0,49%
13.	Meningkatkan kompetensi sistem pengamanan jaringan	0,49%
14.	Membuat zoom untuk masing-masing unit kerja	0,49%
15.	Memperhatikan penyebaran jaringan di setiap lantai	0,49%
16.	Adanya tim IT yang <i>incharge</i> saat RPH	0,49%
17.	Penyediaan AI <i>automated answer</i> untuk beberapa fitur dalam laman dan aplikasi yang digunakan untuk menunjang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	0,49%
18.	Memprioritaskan penyelesaian pembangunan aplikasi integrasi data perkara	0,49%
TOTAL		10,19%

5.9.4. Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.9.24 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,227
2.	Nilai IKM konversi	80,674
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Kompetensi Pelaksana - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
5.	Unsur Terendah	- Persyaratan - Sarana dan Prasarana
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U4.4. Keamanan data dan jaringan peradilannya U8. Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN

5.10 Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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.

5.10.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dapat dilihat pada **Tabel 5.10.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.10.1 Persentase Karakteristik Responden

Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	65,85%
Umur	36 – 45 Tahun	56,10%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	51,22%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	80,49%
Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	34,15%

5.10.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,434** atau konversi IKM sebesar **85,840**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

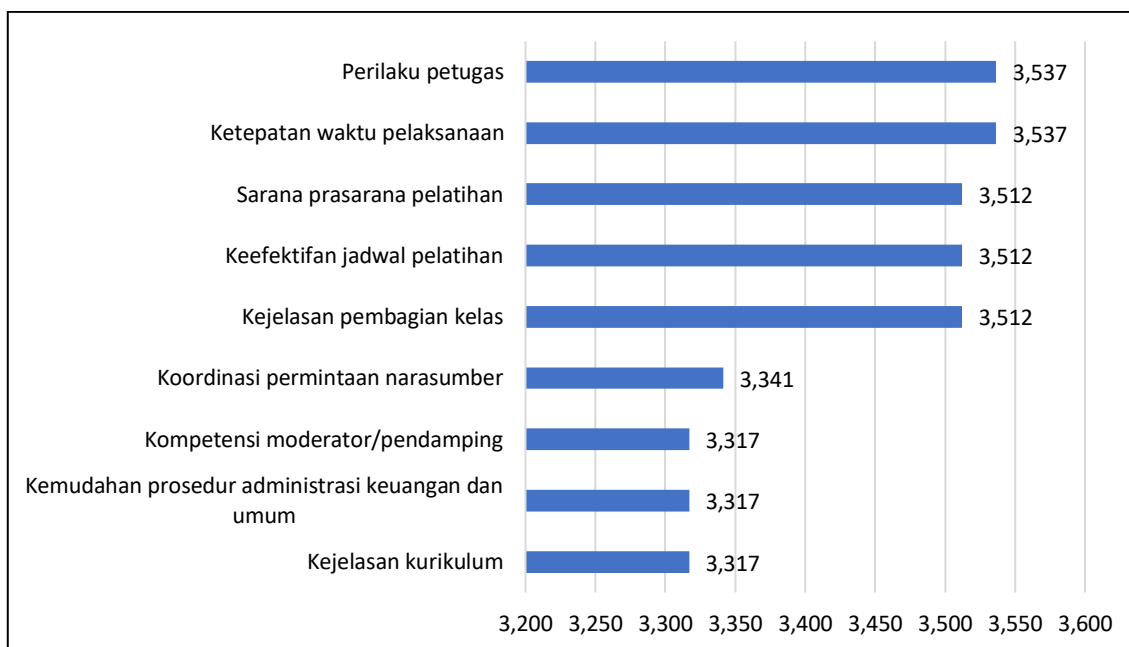
Tabel 5.10.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

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 kuesioner 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, dan kecepatan layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan, serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.10.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Koordinasi permintaan narasumber	3,341	Baik
2	Kejelasan kurikulum	3,317	Baik
3	Kejelasan pembagian kelas	3,512	Baik
4	Keefektifan jadwal pelatihan	3,512	Baik
5	Ketepatan waktu pelaksanaan	3,537	Sangat Baik
6	Sarana prasarana pelatihan	3,512	Baik
7	Kemudahan prosedur administrasi keuangan dan umum	3,317	Baik
8	Kompetensi moderator/pendamping	3,317	Baik
9	Perilaku petugas	3,537	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,434	Baik
Nilai Konversi		85,840	Baik



Gambar 5.10.1 Grafik Nilai Indeks

Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Berdasarkan Tabel 5.10.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 9 unsur layanan, terdapat 2 unsur layanan berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.10.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni perilaku petugas. Unsur dengan nilai terendah yakni kejelasan kurikulum. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.10.2.1 U1: Unsur Koordinasi Permintaan Narasumber

Kepuasan responden terhadap unsur Koordinasi Permintaan Narasumber mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,341**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Koordinasi Permintaan Narasumber.

Tabel 5.10.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Koordinasi Permintaan Narasumber

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,44%
Baik	60,98%
Sangat Baik	36,58%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.10.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Koordinasi Permintaan Narasumber. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.10.2.2 U2: Unsur Kejelasan Kurikulum

Kepuasan responden terhadap unsur Kejelasan Kurikulum mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,317**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kejelasan Kurikulum.

Tabel 5.10.5 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kejelasan Kurikulum

Kategori	Persentase
Tidak Jelas	0,00%
Kurang Jelas	0,00%
Jelas	68,29%
Sangat Jelas	31,71%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.10.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kejelasan Kurikulum. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.10.2.3 U3: Unsur Kejelasan Pembagian Kelas

Kepuasan responden terhadap unsur Kejelasan Pembagian Kelas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,512**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kejelasan Pembagian Kelas.

Tabel 5.10.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kejelasan Pembagian Kelas

Kategori	Persentase
Tidak Jelas	0,00%
Kurang Jelas	0,00%
Jelas	48,78%
Sangat Jelas	51,22%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.10.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kejelasan Pembagian Kelas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.10.2.4 U4: Unsur Keefektifan Jadwal Pelatihan

Kepuasan responden terhadap unsur Keefektifan Jadwal Pelatihan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,512**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Keefektifan Jadwal Pelatihan.

Tabel 5.10.7 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Keefektifan Jadwal Pelatihan

Kategori	Persentase
Tidak Efektif	0,00%
Kurang Efektif	0,00%
Efektif	48,78%
Sangat Efektif	51,22%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.10.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Keefektifan Jadwal Pelatihan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.10.2.5 U5: Unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan

Kepuasan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,537**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan.

Tabel 5.10.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan

Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,00%
Kurang Tepat	0,00%
Tepat	46,34%
Sangat Tepat	53,66%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.10.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.10.2.6 U6: Unsur Sarana Prasarana Pelatihan

Kepuasan responden terhadap unsur Sarana Prasarana Pelatihan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,512**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sarana Prasarana Pelatihan.

Tabel 5.10.9 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sarana Prasarana Pelatihan

Kategori	Persentase
Tidak Memadai	0,00%
Kurang Memadai	0,00%
Memadai	48,78%
Sangat Memadai	51,22%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.10.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sarana Prasarana Pelatihan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.10.2.7 U7: Unsur Kemudahan Prosedur Administrasi Keuangan dan Umum

Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Administrasi Keuangan dan Umum mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,317**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Administrasi Keuangan dan Umum.

Tabel 5.10.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur Administrasi Keuangan dan Umum

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	2,44%
Kurang Mudah	0,00%
Mudah	60,98%
Sangat Mudah	36,58%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.10.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Prosedur Administrasi Keuangan dan Umum. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Administrasi Keuangan dan Umum yakni Narasumber internal tidak dapat hak keuangan (2,44%).

5.10.2.8 U8: Unsur Kompetensi Moderator/Pendamping

Kepuasan responden terhadap unsur Kompetensi Moderator/Pendamping mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,317**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kompetensi Moderator/Pendamping.

Tabel 5.10.11 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kompetensi Moderator/Pendamping

Kategori	Persentase
Tidak Mampu	0,00%
Kurang Mampu	0,00%
Mampu	68,29%
Sangat Mampu	31,71%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.10.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kompetensi Moderator/Pendamping. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.10.2.9 U9: Perilaku Petugas

Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Petugas mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,537**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Petugas.

Tabel 5.10.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Perilaku Petugas

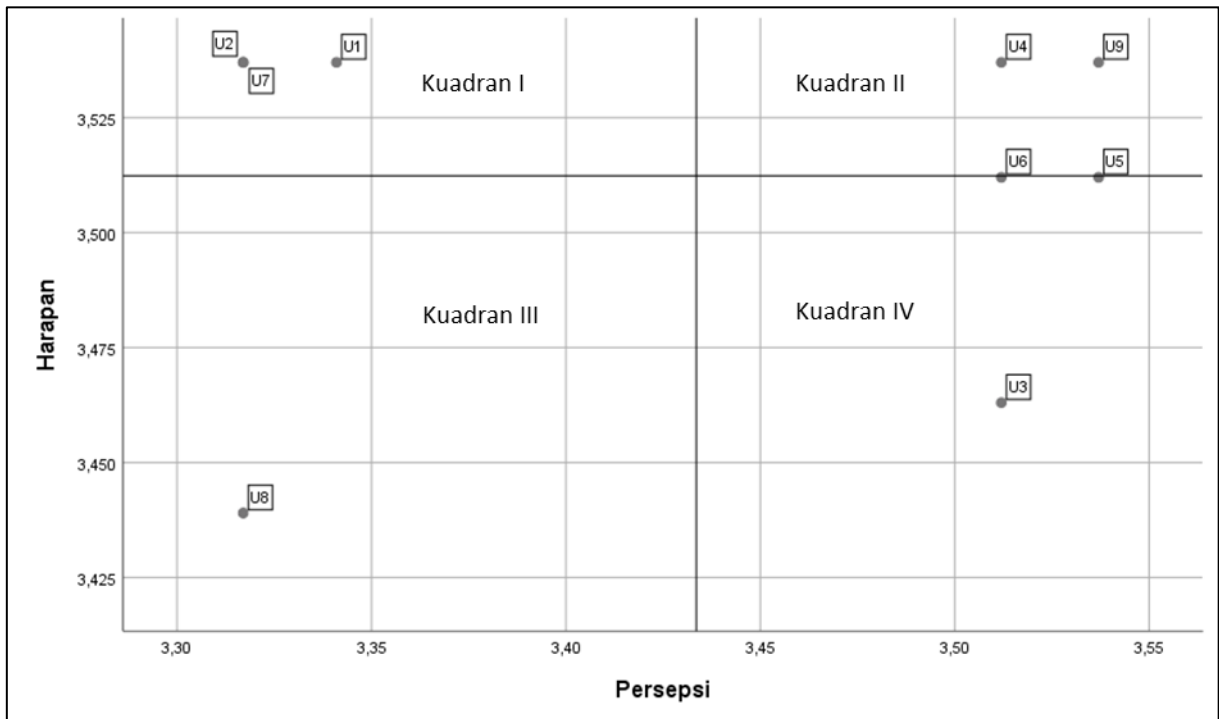
Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,00%
Baik	46,34%
Sangat Baik	53,66%

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.10.12 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Petugas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.10.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.10.2 Matriks Persepsi dan Harapan

Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Tabel 5.10.13 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U1. Koordinasi Permintaan Narasumber U2. Kejelasan Kurikulum U7. Kemudahan Prosedur Administrasi Keuangan dan Umum
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4. Keefektifan Jadwal Pelatihan U9. Perilaku Petugas
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U8. Kompetensi Moderator/Pendamping
Kuadran IV (Berlebihan)	U3. Kejelasan Pembagian Kelas U6. Sarana Prasarana Pelatihan U5. Ketepatan Waktu Pelaksanaan

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan 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 masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di Kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.10.14 Unsur-unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U1. Koordinasi Permintaan Narasumber	Tidak terdapat data kualitatif
U2. Kejelasan Kurikulum	Tidak terdapat data kualitatif
U7. Kemudahan Prosedur administrasi Keuangan dan Umum	Narasumber internal tidak dapat hak keuangan

5.10.4 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, ditampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan

harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi.

Tabel 5.10.15 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

No.	Opini	Persentase
1.	Meningkatkan kualitas pelayanan	4,51%
2.	Narasumber lebih banyak dan bervariasi	2,26%
3.	Harap ditingkatkan kemampuan narasumber khususnya pelatihan/praktek	2,26%
4.	Pengaturan jadwal bimtek di tahun 2023 saat pileg dan pilkada dilakukan serentak untuk efektivitas	0,75%
5.	Melakukan inovasi sesuai perkembangan teknologi	0,75%
6.	Semua berkas dialih mediakan menjadi digital dan melakukan transformasi total	0,75%
7.	Perlu dilakukan pendampingan dan monitoring bagi para peserta diklat setelah diklat berakhir	0,75%
8.	Meningkatkan fasilitas agar peserta merasa nyaman selama mengikuti diklat	0,75%
TOTAL		12,78%

5.10.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.10.16 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,434
2.	Nilai IKM konversi	85,840
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Perilaku Petugas - Ketepatan Waktu Pelaksanaan
5.	Unsur Terendah	- Kejelasan Kurikulum - Kemudahan Prosedur Administrasi Keuangan dan Umum
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U1. Koordinasi Permintaan Narasumber U2. Kejelasan Kurikulum U7. Kemudahan Prosedur administrasi Keuangan dan Umum

5.11 Layanan Administrasi Umum Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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.

5.11.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan dapat dilihat pada **Tabel 5.11.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.11.1 Persentase Karakteristik Responden Layanan Administrasi Umum
Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	59,09%
Umur	36 – 45 Tahun	39,90%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	43,43%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	63,64%
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	17,17%

5.11.2. Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,167** atau konversi IKM sebesar **79,185**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.11.2 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

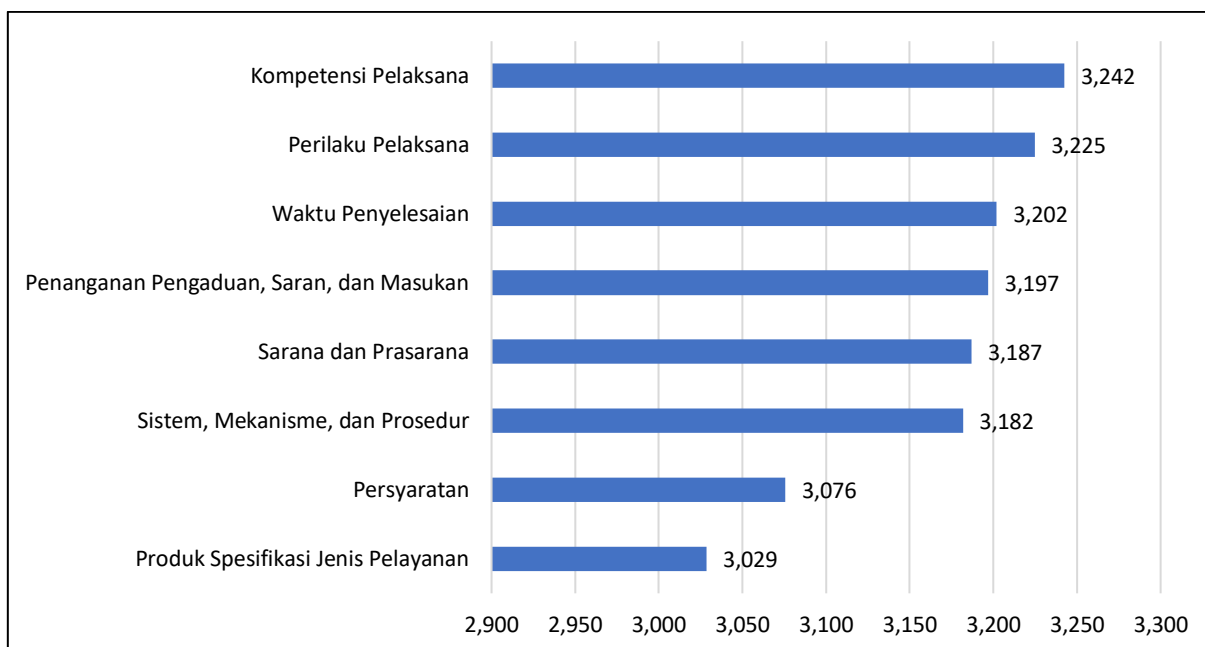
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem layanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pegawai, hal-hal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

Tabel 5.11.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum

Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,076	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,182	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,202	Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,029	Kurang Baik
5	Kompetensi Pelaksana	3,242	Baik
6	Perilaku Pelaksana	3,225	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,197	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,187	Baik
Nilai Indeks		3,167	Baik
Nilai Konversi		79,185	Baik





Gambar 5.11.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum
Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan

Berdasarkan Tabel 5.11.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 8 unsur layanan, 7 unsur berkategori baik dan 1 unsur berkategori kurang baik. Sedangkan dari Gambar 5.11.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Kompetensi Pelaksana. Unsur dengan nilai terendah yakni Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.11.2.1 U1: Unsur Persyaratan

Unsur Persyaratan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan dengan persyaratan yang ditetapkan. Kepuasan responden terhadap unsur Persyaratan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,076**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Persyaratan.

Tabel 5.11.4 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Persyaratan

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,00%
Kurang Sesuai	0,51%
Sesuai	91,41%
Sangat Sesuai	8,08%

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.11.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Persyaratan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Persyaratan yakni Persyaratan layanan perpustakaan belum jelas SOP-nya (0,51%).

5.11.2.2 U2: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terdiri dari 2 (dua) unsur, yaitu 2.1) Kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan; dan 2.2) Kemudahan penggunaan sistem informasi perpustakaan. Kepuasan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,182**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Tabel 5.11.5 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,25%
Kurang Mudah	1,01%
Mudah	79,04%
Sangat Mudah	19,70%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.11.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dapat dilihat pada Tabel 5.11.6 di bawah ini:

Tabel 5.11.6 Alasan Responden Menjawab Tidak Mudah/Kurang Mudah
Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Alasan	Persentase
1.	Prosedur layanan belum jelas	0,63%
2.	Tidak jelas bagaimana sistemnya dan cara penggunaannya	0,63%
TOTAL		1,26%



Nilai indeks di masing-masing unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tertera pada Tabel 5.11.7 berikut.

Tabel 5.11.7 Nilai Indeks Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan	3,217	Baik
2.	Kemudahan penggunaan sistem informasi perpustakaan	3,146	Baik

5.11.2.3 U3: Unsur Waktu Penyelesaian

Unsur Waktu Penyelesaian terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kecepatan penerbitan kartu anggota perpustakaan. Kepuasan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,202**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian.

Tabel 5.11.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Kategori	Persentase
Tidak Cepat	0,51%
Kurang Cepat	1,01%
Cepat	76,26%
Sangat Cepat	22,22%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.11.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Waktu Penyelesaian. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian yaitu Tidak tahu tentang penerbitan kartu anggota perpustakaan MK (1,52%).

5.11.2.4 U4: Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu 4.1) Ketersediaan koleksi yang memadai; 4.2) Kesesuaian ketersediaan koleksi antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku; dan 4.3) Kemudahan pencarian informasi melalui Sistem Informasi Perpustakaan. Kepuasan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,029**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.



**Tabel 5.11.9 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,34%
Kurang Baik	2,19%
Baik	91,75%
Sangat Baik	5,72%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.11.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.11.10 di bawah ini:

**Tabel 5.11.10 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

No	Alasan	Persentase
1.	Kurang beragamnya koleksi buku non hukum yang ada di perpustakaan	0,92%
2.	Koleksi buku tentang hukum (filsafat hukum, UU yang sering digunakan, issue perkara) tidak lengkap	0,92%
3.	Koleksi buku tidak <i>update</i>	0,23%
4.	Data antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku tidak jelas dan tidak sesuai	0,23%
5.	Banyak buku yang tidak tersedia karena belum dikembalikan oleh pengguna yang lama	0,23%
TOTAL		2,53%

Nilai indeks di masing-masing unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan tertera pada Tabel 5.11.11 berikut.

Tabel 5.11.11 Nilai Indeks Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Ketersediaan koleksi yang memadai	3,005	Kurang Baik
2.	Kesesuaian ketersediaan koleksi antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku	3,035	Kurang Baik
3.	Kemudahan pencarian informasi melalui Sistem Informasi Perpustakaan	3,045	Kurang Baik

5.11.2.5 U5: Unsur Kompetensi Pelaksana

Unsur Kompetensi Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Kepuasan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,242**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana.

Tabel 5.11.12 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Mampu	0,00%
Kurang Mampu	0,51%
Mampu	74,74%
Sangat Mampu	24,75%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.11.12 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kompetensi Pelaksana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.11.2.6 U6: Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana terdiri dari 2 (dua) unsur, yaitu 6.1) Keberadaan petugas perpustakaan selama jam pelayanan; dan 6.2) Keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,225**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana.

Tabel 5.11.13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,01%
Baik	75,51%
Sangat Baik	23,48%
TOTAL	100,00%



Dari Tabel 5.11.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Pelaksana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana dapat dilihat pada Tabel 5.11.14 di bawah ini:

Tabel 5.11.14 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak pernah melihat ada petugas	0,67%
2.	Petugas tidak ramah saat memberikan pelayanan	0,34%
TOTAL		1,01%

Nilai indeks di masing-masing unsur unsur Perilaku Pelaksana tertera pada Tabel 5.11.15 berikut.

Tabel 5.11.15 Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Keberadaan petugas perpustakaan selama jam pelayanan	3,182	Baik
2.	Keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan	3,268	Baik

5.11.2.7 U7: Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Penanganan pengaduan/saran di perpustakaan Mahkamah Kostitusi. Kepuasan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,197**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Tabel 5.11.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,51%
Baik	79,29%
Sangat Baik	20,20%
TOTAL	100,00%



Dari Tabel 5.11.16 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yaitu Kurangnya informasi terkait pengaduan di perpustakaan (0,51%).

5.11.2.8 U8: Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur Sarana dan Prasarana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan dan kondisi berfungsi sarana prasarana perpustakaan. Kepuasan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,187**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana.

Tabel 5.11.17 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Memadai	0,51%
Kurang Memadai	0,51%
Memadai	78,78%
Sangat Memadai	20,20%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.11.17 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sarana dan Prasarana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana dapat dilihat pada Tabel 5.11.18 di bawah ini:

Tabel 5.11.18 Alasan Responden Menjawab Tidak Memadai /Kurang Memadai
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

No	Alasan	Persentase
1.	Aplikasi pencarian dan pengembalian buku tidak berfungsi terutama pencarian elektronik	0,51%
2.	Sarana dan prasarana sangat minim dan tertinggal dibanding perpustakaan nasional	0,51%
Total		1,02%



5.11.3 Pertanyaan Terbuka

5.11.3.1 Koleksi Buku/Referensi yang Perlu Dilengkapi

Pada tabel di bawah ini diperoleh pendapat responden berkaitan dengan koleksi buku/referensi yang perlu dilengkapi di perpustakaan.

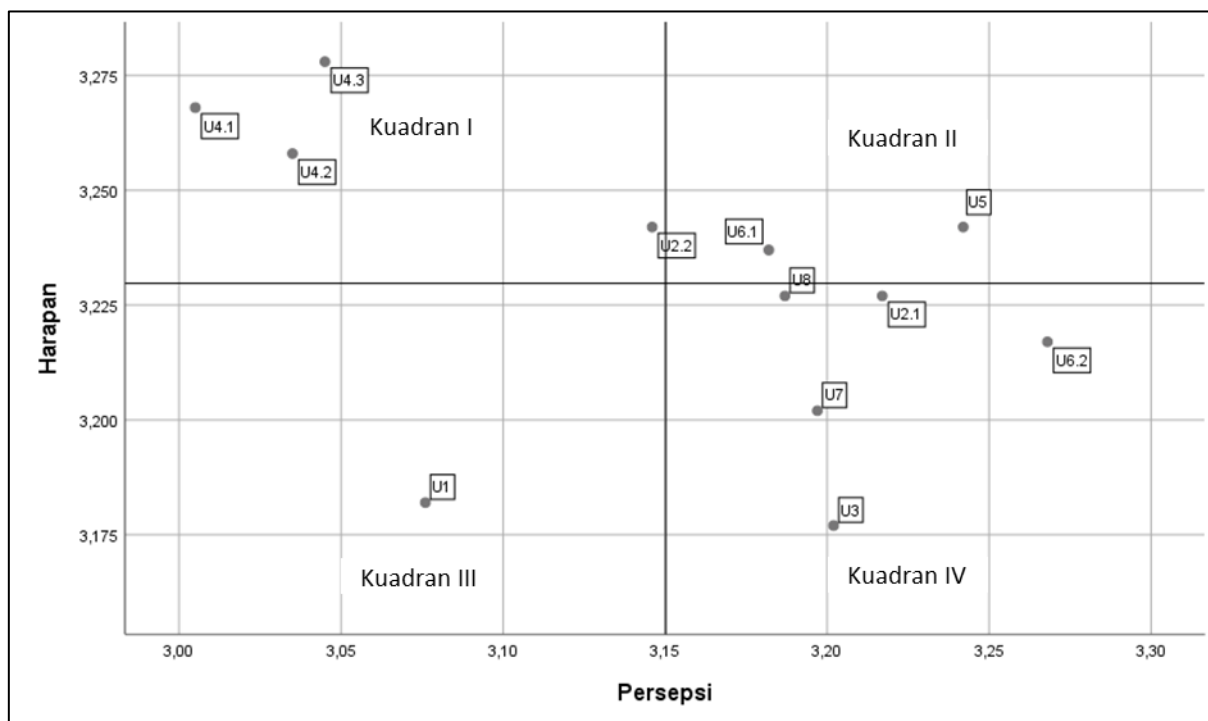
Tabel 5.11.19 Koleksi Buku/Referensi yang Perlu Dilengkapi

No.	Jenis Koleksi
1.	Buku Kearsipan dan Administrasi Publik
2.	Agama dan Kesehatan
3.	Antropologi
4.	Ilmu Pendidikan, Sosiologi dan Biografi
5.	Buku Kewirausahaan
6.	Buku Bacaan Anak
7.	Buku Bahasa Asing (seperti : Korea, Jepang dll)
8.	Buku bidang ilmu lain selain hukum
9.	E-book dan Jurnal ilmiah
10.	Buku Fiksi (Novel, Komik dll)
11.	Hukum Ekonomi
12.	Hukum Tata Negara
13.	Hukum Islam
14.	Hukum Administrasi Negara
15.	Hukum Pajak
16.	Bidang Hukum, Ekonomi, dan Politik
17.	Sejarah, Filsafat, dan Filosofi
18.	Buku Hukum dari Perspektif International
19.	Buku terkait teori perbandingan hukum antar negara
20.	Buku Sastra
21.	Buku tentang Audit
22.	Buku Tentang Statistik dan Kebijakan Publik
23.	Referensi Buku International terkait Hukum, Ham dan Sistem Pemilu Negara Luar
24.	Koleksi Landmark Putusan MK di Seluruh Dunia
25.	Standar Akuntansi Pemerintahan
26.	Buku Tentang Keuangan Pemerintahan
27.	Buku tentang SDM dan Pengembangan Diri Pegawai
28.	Buku Mengenai Penafsiran Konstitusi

5.11.4 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 5.11.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum
 Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan

Tabel 5.11.20 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	U2.2. Kemudahan penggunaan sistem informasi perpustakaan U4.1. Ketersediaan koleksi yang memadai U4.2. Kesesuaian ketersediaan koleksi antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku U4.3. Kemudahan pencarian informasi melalui Sistem Informasi Perpustakaan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U5. Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan U6.1. Keberadaan petugas perpustakaan selama jam pelayanan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1. Kesesuaian persyaratan pelayanan perpustakaan dengan persyaratan yang ditetapkan

Kuadran	Unsur
Kuadran IV (Berlebihan)	U2.1. Kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan U3. Kecepatan penerbitan kartu anggota perpustakaan U6.2. Keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan U7. Penanganan pengaduan/saran di perpustakaan Mahkamah Konstitusi U8. Ketersediaan dan kondisi berfungsi sarana prasarana perpustakaan

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

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

Tabel 5.11.21 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U2.2. Kemudahan penggunaan sistem informasi perpustakaan	Tidak jelas bagaimana sistemnya dan cara penggunaannya
U4.1. Ketersediaan koleksi yang memadai	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang beragamnya koleksi buku non hukum yang ada di perpustakaan - Koleksi buku tentang hukum (filsafat hukum, UU yang sering digunakan, issue perkara) tidak lengkap - Koleksi buku tidak <i>update</i>
U4.2. Kesesuaian ketersediaan koleksi antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku	<ul style="list-style-type: none"> - Data antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku tidak jelas dan tidak sesuai - Banyak buku yang tidak tersedia karena belum dikembalikan oleh pengguna yang lama

Unsur	Faktor Penyebab
U4.3.Kemudahan pencarian informasi melalui Sistem Informasi Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> - Belum semua buku terinput di sistem sehingga banyak yang tidak sesuai - Belum pernah menggunakan - Tidak pernah disosialisasikan terkait sistem informasi perpustakaan, sehingga tidak semua pegawai tahu

5.11.5 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 Administrasi Umum Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan.

Tabel 5.11.22 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Administrasi Umum
Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan

No.	Opini	Persentase
1.	Meningkatkan kualitas layanan dan kinerja	11,11%
2.	Menambah koleksi buku non-hukum	5,56%
3.	<i>Update</i> koleksi buku	2,02%
4.	Adanya <i>digital library</i> termasuk menyediakan <i>e-book</i> yang bisa diakses dimana saja	2,02%
5.	Membuat perpustakaan menarik dan nyaman	1,52%
6.	Semoga PUSLITKA bisa melakukan <i>join research</i> dengan seluruh biro eselon 2 yang ada guna memajukan khazanah keilmuan	0,51%
7.	Digitalisasi buku yang sudah lama	0,51%
8.	Menjalin kerjasama dengan perpustakaan lingkup nasional, kampus, dan internasional untuk sharing ilmu serta peningkatan kompetensi para pustakawan MK	0,51%
9.	Memperbanyak kerjasama dengan penyedia jurnal internasional dan <i>e-book</i> agar varian judul bisa tersedia lebih banyak dan lebih <i>up to date</i> dengan perkembangan ilmu saat ini	0,51%
10.	Adanya reminder bagi pegawai yang tidak mengembalikan/lupa untuk mengembalikan buku	0,51%
11.	Menambah jam buka di akhir pekan supaya dapat meningkatkan kunjungan masyarakat	0,51%



No.	Opini	Persentase
12.	Lebih aktif dalam mengadakan pameran dan acara <i>literacy day</i> untuk meningkatkan ketertarikan orang baik internal maupun eksternal untuk mengunjungi perpustakaan	0,51%
13.	Sebaiknya pustakawan punya kapasitas membantu pengunjung yang membutuhkan substansi buku referensi apa yang dapat digunakan untuk suatu kepentingan tertentu	0,51%
14.	Meningkatkan kemudahan pencarian buku	0,51%
15.	Perlu informasi dan akses terhadap kegiatan penelitian di MK	0,51%
TOTAL		26,26%

5.11.6 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.11.23 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum
Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,167
2.	Nilai IKM konversi	79,185
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Kompetensi Pelaksana - Perilaku Pelaksana
5.	Unsur Terendah	- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan - Persyaratan
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U2.2. Kemudahan penggunaan sistem informasi perpustakaan U4.1. Ketersediaan koleksi yang memadai U4.2. Kesesuaian ketersediaan koleksi antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku U4.3. Kemudahan pencarian informasi melalui Sistem Informasi Perpustakaan



5.12 Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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.

5.12.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Inspektorat. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Inspektorat dapat dilihat pada **Tabel 5.12.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Inspektorat dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.12.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	57,21%
Umur	36 – 45 Tahun	40,93%
Pendidikan Terakhir	Strata 2	47,91%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	66,05%
Unit Kerja	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	16,74%

5.12.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Inspektorat Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,170** atau konversi IKM sebesar **79,244**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.12.2 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

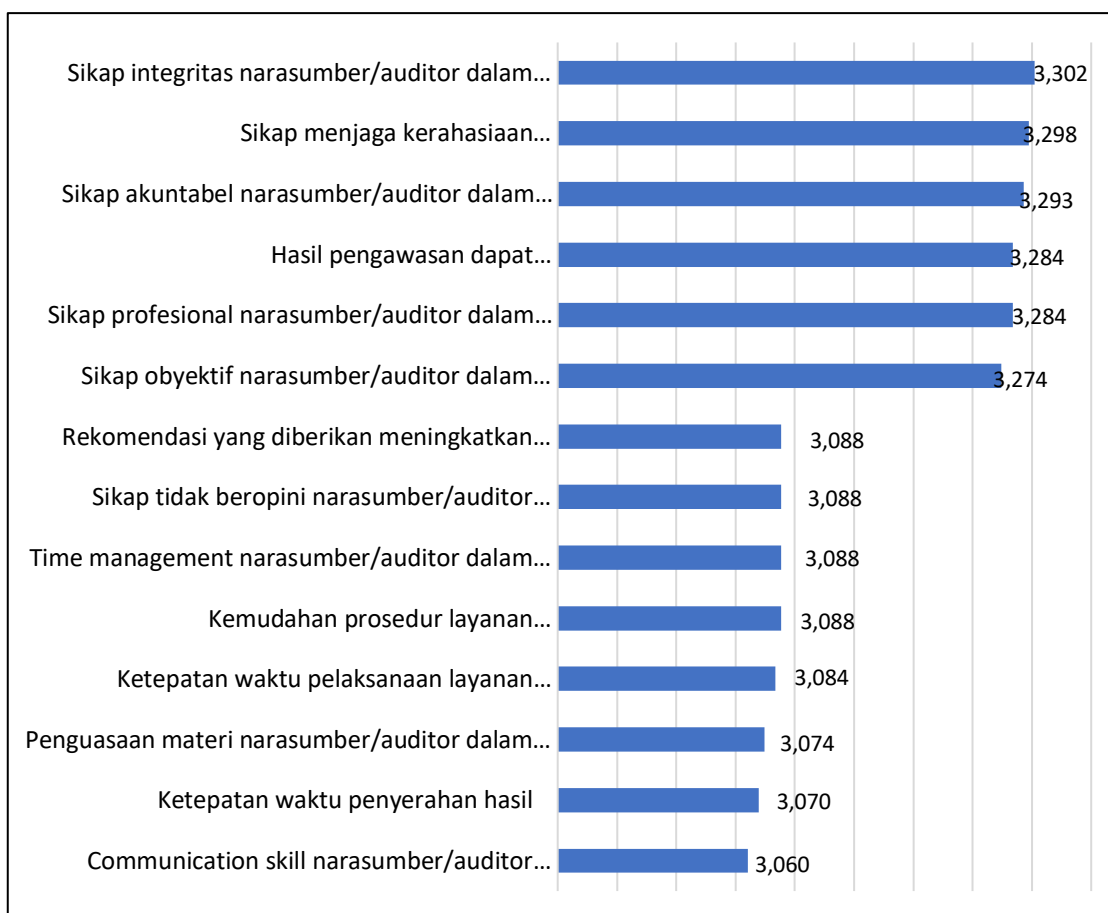
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem layanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan pegawai, hal-hal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

Tabel 5.12.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Inspektorat

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur layanan dan review	3,088	Baik
2	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan dan review	3,084	Baik
3	Penguasaan materi narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	3,074	Baik
4	<i>Communication skill</i> narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	3,060	Kurang Baik
5	<i>Time management</i> narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	3,088	Baik
6	Sikap obyektif narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	3,274	Baik
7	Sikap integritas narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	3,302	Baik
8	Sikap profesional narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	3,284	Baik
9	Sikap tidak beropini narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	3,088	Baik
10	Sikap akuntabel narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	3,293	Baik



No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
11	Sikap menjaga kerahasiaan narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	3,298	Baik
12	Ketepatan waktu penyerahan hasil	3,070	Baik
13	Rekomendasi yang diberikan meningkatkan efektifitas organisasi	3,088	Baik
14	Hasil pengawasan dapat dipertanggungjawabkan	3,284	Baik
Nilai Indeks		3,170	Baik
Nilai Konversi		79,244	Baik



Gambar 5.12.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Berdasarkan Tabel 5.12.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 14 unsur layanan, 13 unsur berkategori baik dan 1 unsur berkategori kurang baik. Sedangkan dari Gambar 5.12.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Sikap integritas narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review. Unsur dengan nilai terendah yakni *Communication skill* narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.12.2.1 U1: Unsur Kemudahan Prosedur Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,088**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	2,33%
Mudah	86,51%
Sangat Mudah	11,16%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Prosedur Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review yakni Kurangnya sosialisasi tentang prosedur layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review (2,33%).

5.12.2.2 U2: Unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Layanan Konsultasi/ Pendampingan/ Audit/ Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,084**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,00%
Kurang Tepat	1,86%



Kategori	Persentase
Tepat	87,91%
Sangat Tepat	10,23%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review dapat dilihat pada Tabel 5.12.6 di bawah ini:

Tabel 5.12.6 Alasan Responden Menjawab Tidak Tepat/Kurang Tepat Terhadap Unsur Ketepatan Waktu Pelaksanaan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

No	Alasan	Persentase
1.	Tidak mengetahui tentang waktu pelaksanaan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review	1,24%
2.	Kadang tidak sesuai jadwal/tertunda	0,62%
Total		1,86%

5.12.2.3 U3: Unsur Penguasaan Materi Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur Penguasaan Materi Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,074**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penguasaan Materi Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Penguasaan Materi Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,79%
Baik	86,98%
Sangat Baik	10,23%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penguasaan Materi Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Penguasaan Materi Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review yakni Kurang luas wawasan dan kurang tajam penguasaan isu (2,79%).

5.12.2.4 U4: Unsur *Communication Skill* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur *Communication Skill* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **kurang baik** dengan nilai indeks sebesar **3,060**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur *Communication Skill* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.8 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Unsur *Communication Skill* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	3,72%
Baik	86,51%
Sangat Baik	9,77%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur *Communication Skill* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur *Communication Skill* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review dapat dilihat pada Tabel 5.12.9 di bawah ini:

Tabel 5.12.9 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur *Communication Skill* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan
Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

No	Alasan	Persentase
1.	Beberapa auditor tidak memiliki <i>communication skill</i> yang baik, bahkan cenderung tidak responsif	2,48%
2.	Beberapa auditor tidak solutif terhadap masalah yang dialami unit	1,24%
Total		3,72%

5.12.2.5 U5: Unsur *Time Management* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/ Audit/ Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur *Time Management* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,088**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur *Time Management* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.10 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur *Time Management* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan
Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	2,33%
Baik	86,51%
Sangat Baik	11,16%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur *Time Management* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur *Time Management* Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review yakni Terkadang dalam menyampaikan hasil review melebihi jadwal pengumpulan laporan yang direview (2,33%).

5.12.2.6 U6: Unsur Sikap Obyektif Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/ Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur Sikap Obyektif Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,274**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sikap Obyektif Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.11 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sikap Obyektif Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan
Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	3,26%
Baik	66,04%
Sangat Baik	30,70%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sikap Obyektif Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sikap Obyektif Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review dapat dilihat pada Tabel 5.12.12 di bawah ini:

Tabel 5.12.12 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Sikap Obyektif Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan
Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

No	Alasan	Persentase
1.	Kurang obyektif	1,63%
2.	Perlu 'subjektivisme' juga untuk bisa memahami kondisi di unit yang dievaluasi secara utuh	1,63%
Total		3,26%



5.12.2.7 U7: Unsur Sikap Integritas Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/ Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur Sikap Integritas Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,302**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sikap Integritas Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sikap Integritas Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan
Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,93%
Baik	67,91%
Sangat Baik	31,16%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sikap Integritas Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.12.2.8 U8: Unsur Sikap Profesional Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/ Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur Sikap Profesional Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,284**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sikap Profesional Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.



Tabel 5.12.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sikap Profesional Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan
Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,40%
Baik	68,83%
Sangat Baik	29,77%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sikap Profesional Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sikap Profesional Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review yakni Kurangnya netralitas dalam melakukan layanan konsultasi/pendampingan/audit/evaluasi dan review (1,40%).

5.12.2.9 U9: Unsur Sikap Tidak Beropini Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur Sikap Tidak Beropini Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,088**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sikap Tidak Beropini Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sikap Tidak Beropini Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan
Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	1,86%
Baik	87,44%
Sangat Baik	10,70%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sikap Tidak Beropini Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sikap Tidak Beropini Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review yakni Terkadang masih beropini tidak sesuai dengan aturan yang ada (1,86%).

5.12.2.10 U10: Unsur Sikap Akuntabel Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur Sikap Akuntabel Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai layanan indeks sebesar **3,293**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sikap Akuntabel Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sikap Akuntabel Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan
Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,93%
Baik	68,84%
Sangat Baik	30,23%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.16 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sikap Akuntabel Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.12.2.11 U11: Unsur Sikap Menjaga Kerahasiaan Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kepuasan responden terhadap unsur Sikap Menjaga Kerahasiaan Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review mendapatkan kualitas yang

baik dengan nilai indeks sebesar **3,298**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sikap Menjaga Kerahasiaan Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review.

Tabel 5.12.17 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sikap Menjaga Kerahasiaan Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan
Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,93%
Baik	68,37%
Sangat Baik	30,70%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.17 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sikap Menjaga Kerahasiaan Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan Konsultasi/Pendampingan/Audit/Evaluasi dan Review. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.12.2.12 U12: Unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Hasil

Kepuasan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Hasil mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,070**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Hasil.

Tabel 5.12.18 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Hasil

Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,00%
Kurang Tepat	2,33%
Tepat	88,37%
Sangat Tepat	9,30%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.18 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Hasil. Terdapat responden yang memberikan

penilaian kurang baik terhadap unsur in. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Penyerahan Hasil yakni Terkadang lama dalam penyampaian hasil (2,33%).

5.12.2.13 U13: Unsur Rekomendasi yang Diberikan Meningkatkan Efektifitas Organisasi

Kepuasan responden terhadap unsur Rekomendasi yang Diberikan Meningkatkan Efektifitas Organisasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,088**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Rekomendasi yang Diberikan Meningkatkan Efektifitas Organisasi.

Tabel 5.12.19 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Rekomendasi yang Diberikan Meningkatkan Efektifitas Organisasi

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	3,26%
Baik	84,65%
Sangat Baik	12,09%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.19 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Rekomendasi yang Diberikan Meningkatkan Efektifitas Organisasi. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Rekomendasi yang Diberikan Meningkatkan Efektifitas Organisasi dapat dilihat pada Tabel 5.12.20 di bawah ini:

Tabel 5.12.20 Alasan Responden Menjawab Tidak Baik/Kurang Baik Terhadap Unsur Rekomendasi yang Diberikan Meningkatkan Efektifitas Organisasi

No	Alasan	Persentase
1.	Rekomendasi sifatnya masih <i>post factum</i>	1,09%
2.	Tidak memberikan masukan yang lebih riil melainkan masih normatif	1,09%
3.	Rekomendasi yang diberikan membutuhkan waktu yang lama untuk dijalankan	1,09%
Total		3,26%

5.12.2.14 U14: Unsur Hasil Pengawasan Dapat Dipertanggungjawabkan

Kepuasan responden terhadap unsur Hasil Pengawasan Dapat Dipertanggungjawabkan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,284**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Hasil Pengawasan Dapat Dipertanggungjawabkan.

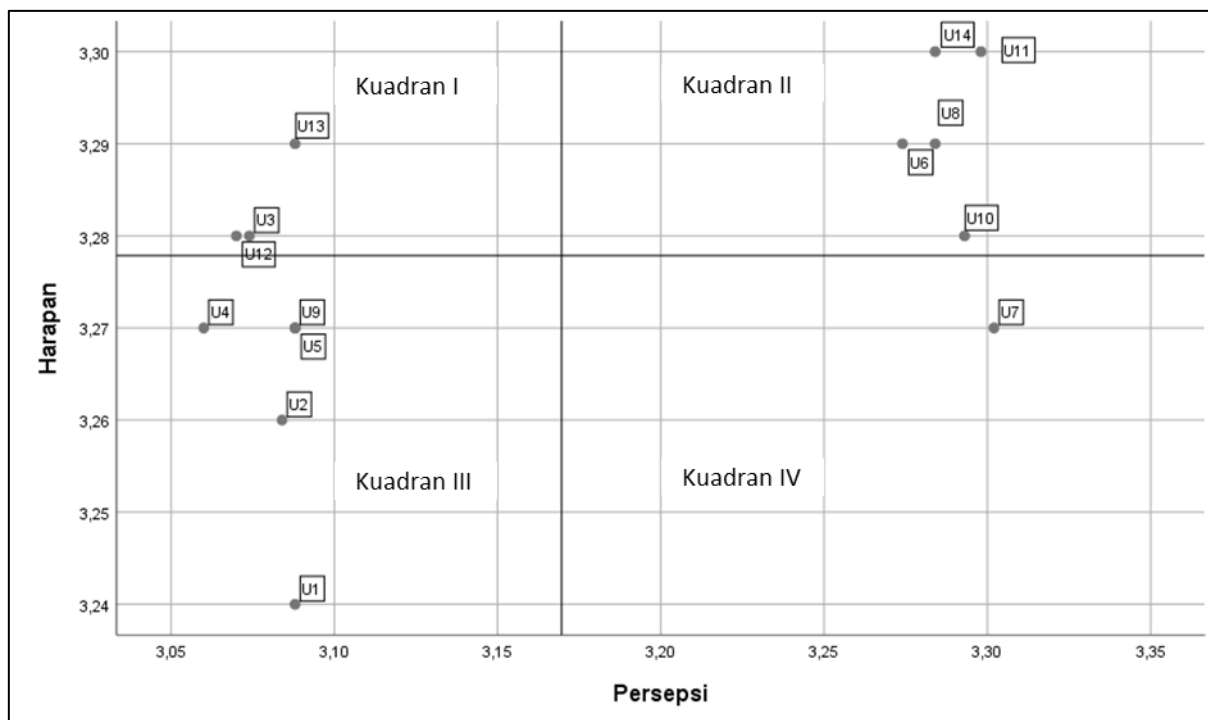
Tabel 5.12.21 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Hasil Pengawasan Dapat Dipertanggungjawabkan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,93%
Baik	69,77%
Sangat Baik	29,30%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.12.21 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Hasil Pengawasan Dapat Dipertanggungjawabkan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang jelas.

5.12.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.12.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Tabel 5.12.22 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	<p>U3. Penguasaan materi narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review</p> <p>U12. Ketepatan waktu penyerahan hasil</p> <p>U13. Rekomendasi yang diberikan meningkatkan efektifitas organisasi</p>
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	<p>U6. Sikap obyektif narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review</p> <p>U8. Sikap profesional narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review</p> <p>U10. Sikap akuntabel narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review</p> <p>U11. Sikap menjaga kerahasiaan narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review</p> <p>U14. Hasil pengawasan dapat dipertanggungjawabkan</p>
Kuadran III (Prioritas Rendah)	<p>U1. Kemudahan prosedur layanan dan review</p> <p>U2. Ketepatan waktu pelaksanaan layanan dan review</p> <p>U4. <i>Communication skill</i> narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review</p> <p>U5. <i>Time management</i> narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review</p> <p>U9. Sikap tidak beropini narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review</p>

Kuadran	Unsur
Kuadran IV (Berlebihan)	U7. Sikap integritas narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum Inspektorat. 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 masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di Kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.12.23 Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U3. Penguasaan materi narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	Kurang luas wawasan dan kurang tajam penguasaan isu
U12. Ketepatan waktu penyerahan hasil	Terkadang lama dalam penyampaian hasil
U13. Rekomendasi yang diberikan meningkatkan efektifitas organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Rekomendasi sifatnya masih post factum - Tidak memberikan masukan yang lebih riil melainkan masih normatif - Rekomendasi yang diberikan membutuhkan waktu yang lama untuk dijalankan

5.12.4 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, ditampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Administrasi Umum Inspektorat.

Tabel 5.12.24 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Inspektorat

No.	Opini	Persentase
1.	Meningkatkan kualitas layanan dan kinerja	10,23%
2.	Auditor diharapkan lebih dapat memberi masukan/mengingatkan unit kerja apabila terdapat hal-hal yang tidak sesuai serta memberikan solusi dalam penyelesaian masalah	2,26%
3.	Proses pendampingan yang intensif dalam setiap pemeriksaan khususnya terhadap daftar temuan dan memberikan <i>backup</i> maksimal kepada unit kerja dalam menghadapi pemeriksaan	1,50%
4.	Melakukan inovasi menyesuaikan perkembangan teknologi	1,50%
5.	Mengadakan sosialisasi terkait aturan-aturan mengenai pencegahan tindakan <i>fraud</i> di bidang pelayanan publik	0,75%
6.	Semoga pengawasan dilakukan secara adil dan merata	0,75%
7.	Lebih aktif terjun ke unit kerja untuk meningkatkan <i>communication skill</i>	0,75%
8.	Lebih memperhatikan permintaan data untuk kebutuhan pemeriksaan agar tepat sasaran sehingga tidak menyulitkan pencarian data pada saat bukan tugas fungsinya	0,75%
9.	Memperbaiki sikap dan cara berkomunikasi auditor	0,75%
10.	Memperhatikan terkait waktu penyampaian hasil <i>review</i> agar tidak terlambat	0,75%
11.	Lebih pro aktif melakukan pendampingan ke unit kerja dalam pelaksanaan tupoksi sehingga kualitas akuntabilitas pelaksanaan tupoksi bisa dibina sejak dimulai program tersebut dan memberikan <i>early warning</i> sekiranya ada yang menyimpang	0,75%
12.	Meningkatkan kualitas wawasan auditor	0,75%
13.	Memiliki aturan baku dalam memberikan saran atau penjelasan, sehingga tidak membingungkan ketika berganti auditor	0,75%
14.	Memperluas pemahaman setiap auditor supaya tidak perlu lempar pertanyaan ke yang lain	0,75%
15.	Hasil <i>review</i> bisa diakses untuk yang berkepentingan	0,75%
TOTAL		20,76%

5.12.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Inspektorat periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.12.25 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum Inspektorat

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,170
2.	Nilai IKM konversi	79,244
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Sikap integritas narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review - Sikap menjaga kerahasiaan narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review
5.	Unsur Terendah	- <i>Communication skill</i> narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review - Ketepatan waktu penyerahan hasil
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	U3. Penguasaan materi narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review U12. Ketepatan waktu penyerahan hasil U13. Rekomendasi yang diberikan meningkatkan efektifitas organisasi



5.13 Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas Layanan Administrasi Umum di Mahkamah Konstitusi. 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.

5.13.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada pegawai yang telah mendapatkan Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan dapat dilihat pada **Tabel 5.13.1**. Karakteristik responden yang mewakili pegawai secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pegawai diharapkan Kepaniteraan dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel 5.13.1 Persentase Karakteristik Responden
Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	57,75%
Umur	36 – 45 Tahun	39,91%
Pendidikan Terakhir	Strata 1	43,19%
Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi	Lebih dari 10 tahun	61,50%
Unit Kerja	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	17,37%

5.13.2 Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,312** atau konversi IKM sebesar **82,793**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu layanan dan kinerja unit layanan:

Tabel 5.13.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Layanan

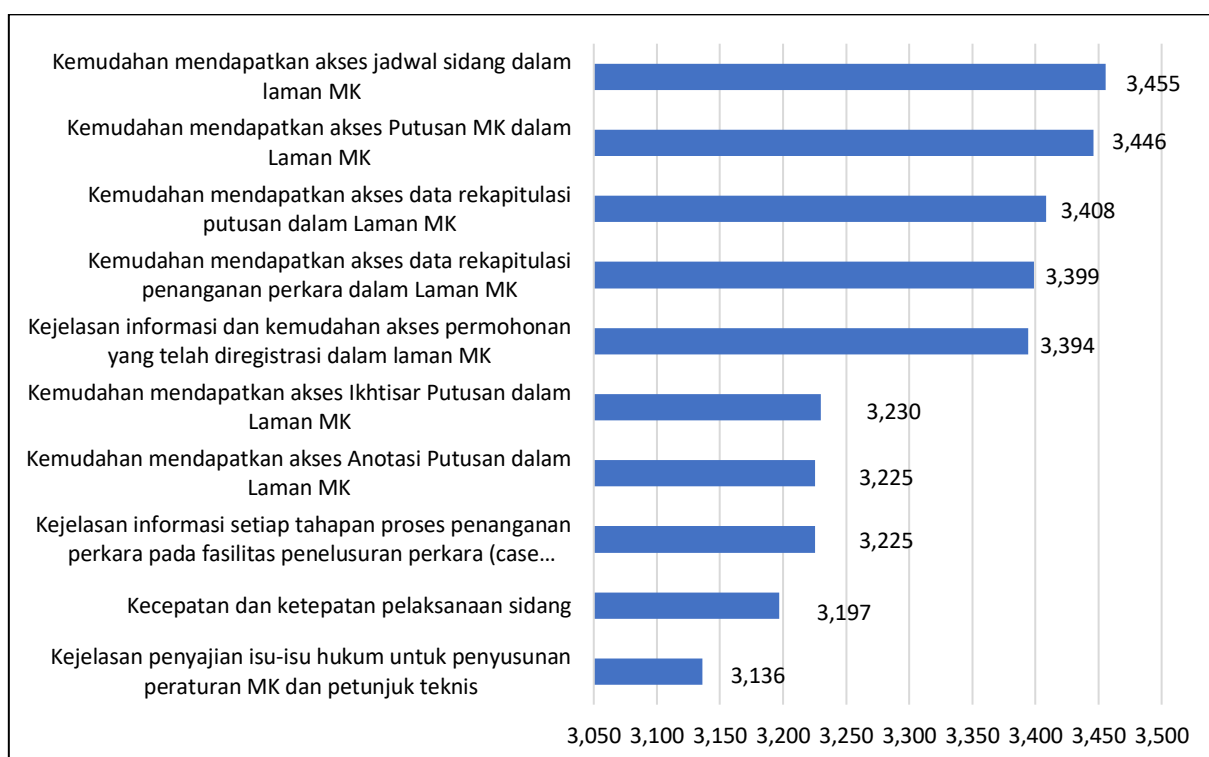
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner 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, dan kecepatan layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari pegawai, tidak terdapatnya diskriminasi dalam layanan, serta layanan yang ada memang dibutuhkan oleh pegawai Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.13.3 Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Kejelasan informasi dan kemudahan akses permohonan yang telah diregistrasi dalam laman MK	3,394	Baik
2	Kemudahan mendapatkan akses jadwal sidang dalam laman MK	3,455	Baik
3	Kecepatan dan ketepatan pelaksanaan sidang	3,197	Baik
4	Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara pada fasilitas penelusuran perkara (<i>case tracking</i>) dalam laman MK	3,225	Baik
5	Kemudahan mendapatkan akses Putusan MK dalam Laman MK	3,446	Baik
6	Kemudahan mendapatkan akses Anotasi Putusan dalam Laman MK	3,225	Baik
7	Kemudahan mendapatkan akses Ikhtisar Putusan dalam Laman MK	3,230	Baik
8	Kemudahan mendapatkan akses data rekapitulasi penanganan perkara dalam Laman MK	3,399	Baik
9	Kemudahan mendapatkan akses data rekapitulasi putusan dalam Laman MK	3,408	Baik

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
10	Kemudahan mendapatkan akses data rekapitulasi putusan dalam Laman MK	3,136	Baik
Nilai Indeks		3,312	Baik
Nilai Konversi		82,793	Baik



Gambar 5.3.1 Grafik Nilai Indeks Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

Berdasarkan Tabel 5.13.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 10 unsur layanan, semua unsur berkategori baik. Sedangkan dari Gambar 5.3.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Unsur dengan nilai tertinggi yakni Kemudahan mendapatkan akses jadwal sidang dalam laman MK. Unsur dengan nilai terendah yakni Kejelasan penyajian isu-isu hukum untuk penyusunan peraturan MK dan petunjuk teknis. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.13.2.1 U1: Unsur Kejelasan informasi dan Kemudahan Akses Permohonan yang Telah Diregistrasi dalam Laman MK

Kepuasan responden terhadap unsur Kejelasan informasi dan Kemudahan Akses Permohonan yang Telah Diregistrasi dalam Laman MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai

indeks sebesar **3,394**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kejelasan informasi dan Kemudahan Akses Permohonan yang Telah Diregistrasi dalam Laman MK.

Tabel 5.13.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Kejelasan informasi dan Kemudahan Akses Permohonan yang Telah Diregistrasi dalam Laman MK

Kategori	Persentase
Tidak Jelas	0,00%
Kurang Jelas	0,00%
Jelas	60,56%
Sangat Jelas	39,44%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.13.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kejelasan informasi dan Kemudahan Akses Permohonan yang Telah Diregistrasi dalam Laman MK. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.13.2.2 U2: Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Jadwal Sidang dalam Laman MK

Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Jadwal Sidang dalam Laman MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,455**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Jadwal Sidang dalam Laman MK.

Tabel 5.13.5 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Jadwal Sidang dalam Laman MK

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,00%
Mudah	54,46%
Sangat Mudah	45,54%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.13.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Jadwal Sidang dalam Laman MK. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.13.2.3 U3: Unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelaksanaan Sidang

Kepuasan responden terhadap unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelaksanaan Sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,197**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelaksanaan Sidang.

Tabel 5.13.6 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelaksanaan Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,00%
Kurang Baik	0,00%
Baik	80,28%
Sangat Baik	19,72%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.13.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelaksanaan Sidang. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.13.2.4 U4: Unsur Kejelasan Informasi Setiap Tahapan Proses Penanganan Perkara pada Fasilitas Penelusuran Perkara (*Case Tracking*) dalam Laman MK

Kepuasan responden terhadap unsur Kejelasan Informasi Setiap Tahapan Proses Penanganan Perkara pada Fasilitas Penelusuran Perkara (*Case Tracking*) dalam Laman MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,225**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kejelasan Informasi Setiap Tahapan Proses Penanganan Perkara pada Fasilitas Penelusuran Perkara (*Case Tracking*) dalam Laman MK.

Tabel 5.13.7 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kejelasan Informasi Setiap Tahapan Proses Penanganan Perkara
pada Fasilitas Penelusuran Perkara (*Case Tracking*) dalam Laman MK

Kategori	Persentase
Tidak Jelas	0,00%
Kurang Jelas	0,47%
Jelas	76,53%
Sangat Jelas	23,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.13.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kejelasan Informasi Setiap Tahapan Proses Penanganan Perkara pada Fasilitas Penelusuran Perkara (*Case Tracking*) dalam Laman MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kejelasan Informasi Setiap Tahapan Proses Penanganan Perkara pada Fasilitas Penelusuran Perkara (*Case Tracking*) dalam Laman MK yakni Terdapat kesulitan bagi para pihak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai tahapan proses penanganan perkara pada fasilitas penelusuran perkara (*case tracking*) dalam laman MK (0,47%).

5.13.2.5 U5: Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Putusan MK dalam Laman MK

Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Putusan MK dalam Laman MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,446**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Putusan MK dalam Laman MK.

Tabel 5.13.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Putusan MK dalam Laman MK

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,00%
Mudah	55,40%
Sangat Mudah	44,60%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.13.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Putusan MK dalam Laman MK. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.13.2.6 U6: Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Anotasi Putusan dalam Laman MK

Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Anotasi Putusan dalam Laman MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,225**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Anotasi Putusan dalam Laman MK.

Tabel 5.13.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur
Kemudahan Mendapatkan Akses Anotasi Putusan dalam Laman MK

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,47%
Mudah	76,53%
Sangat Mudah	23,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.13.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Anotasi Putusan dalam Laman MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Anotasi Putusan dalam Laman MK yakni Menu anotasi putusan masih sulit dicari di laman MK (0,47%).

5.13.2.7 U7: Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Ikhtisar Putusan dalam Laman MK

Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Ikhtisar Putusan dalam Laman MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,230**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Ikhtisar Putusan dalam Laman MK.

Tabel 5.13.10 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur
Kemudahan Mendapatkan Akses Ikhtisar Putusan dalam Laman MK

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,47%
Mudah	76,06%
Sangat Mudah	23,47%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.13.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Ikhtisar Putusan dalam Laman MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Ikhtisar Putusan dalam Laman MK yakni Menu Ikhtisar Putusan masih sulit dicari di Laman MK (0,47%).

5.13.2.8 U8: Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Penanganan Perkara dalam Laman MK

Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Penanganan Perkara dalam Laman MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,399**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Penanganan Perkara dalam Laman MK.

Tabel 5.13.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Penanganan Perkara dalam Laman MK

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,47%
Mudah	59,15%
Sangat Mudah	40,38%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.13.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Penanganan Perkara dalam Laman MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Penanganan Perkara dalam Laman MK yakni Belum adanya sinkronisasi data rekapitulasi penanganan perkara (0,47%).

5.13.2.9 U9: Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Putusan dalam Laman MK

Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Putusan dalam Laman MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,408**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Putusan dalam Laman MK.

Tabel 5.13.12 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Putusan dalam Laman MK

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,00%
Mudah	59,15%
Sangat Mudah	40,85%

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.13.12 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Mendapatkan Akses Data Rekapitulasi Putusan dalam Laman MK. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini.

5.13.2.10 U10: Unsur Kejelasan Penyajian Isu-Isu Hukum untuk Penyusunan Peraturan MK dan Petunjuk Teknis

Kepuasan responden terhadap unsur Kejelasan Penyajian Isu-Isu Hukum untuk Penyusunan Peraturan MK dan Petunjuk Teknis mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks sebesar **3,136**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kejelasan Penyajian Isu-Isu Hukum untuk Penyusunan Peraturan MK dan Petunjuk Teknis.

Tabel 5.13.13 Persentase Persepsi Responden Terhadap
Kejelasan Penyajian Isu-Isu Hukum untuk Penyusunan Peraturan MK dan Petunjuk Teknis

Kategori	Persentase
Tidak Jelas	0,00%
Kurang Jelas	2,82%
Jelas	80,75%
Sangat Jelas	16,43%
TOTAL	100,00%

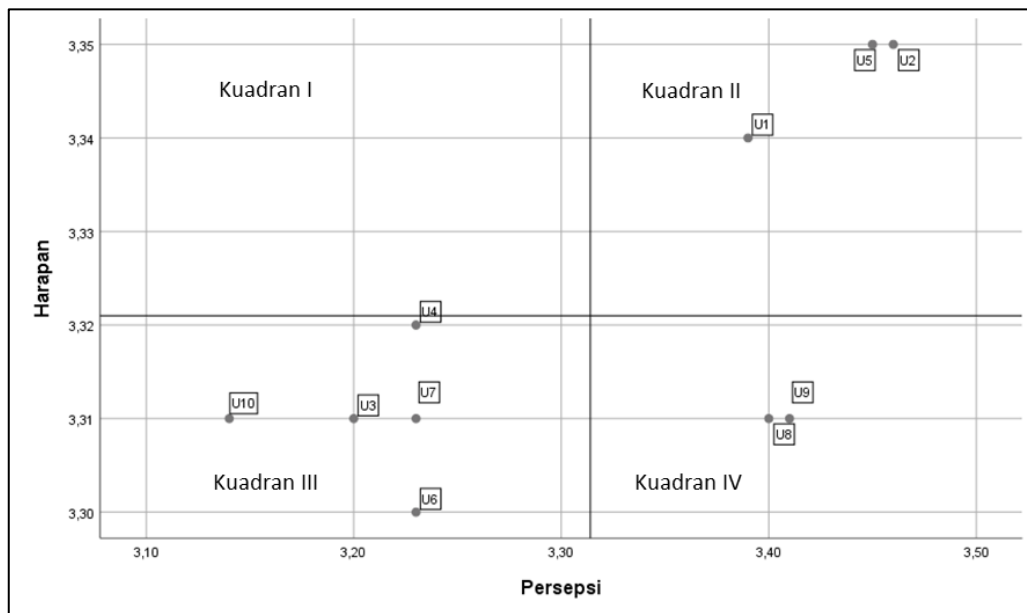
Dari Tabel 5.13.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kejelasan Penyajian Isu-Isu Hukum untuk Penyusunan Peraturan MK dan Petunjuk Teknis. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kejelasan Penyajian Isu-Isu Hukum untuk Penyusunan Peraturan MK dan Petunjuk Teknis dapat dilihat pada Tabel 5.13.14 di bawah ini:

Tabel 5.13.14 Alasan Responden Menjawab Tidak Jelas/Kurang Jelas Terhadap Unsur
Kejelasan Penyajian Isu-Isu Hukum untuk Penyusunan Peraturan MK dan Petunjuk Teknis

No	Alasan	Persentase
1.	Masih belum jelas prosedurnya dan tidak transparan	1,41%
2.	Kurang informatif	1,41%
TOTAL		2,82%

5.13.3 Analisis Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.13.2 Matriks Persepsi dan Harapan Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

Tabel 5.13.15 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama Untuk ditangani)	-
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U1. Kejelasan informasi dan kemudahan akses permohonan yang telah diregistrasi dalam laman MK U2. Kemudahan mendapatkan akses jadwal sidang dalam laman MK U5. Kemudahan mendapatkan akses Putusan MK dalam Laman MK
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U3. Kecepatan dan ketepatan pelaksanaan sidang U4. Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara pada fasilitas penelusuran perkara (<i>case tracking</i>) dalam laman MK U6. Kemudahan mendapatkan akses Anotasi Putusan dalam Laman MK

Kuadran	Unsur
	U7. Kemudahan mendapatkan akses Ikhtisar Putusan dalam Laman MK U10. Kejelasan penyajian isu-isu hukum untuk penyusunan peraturan MK dan petunjuk teknis
Kuadran IV (Berlebihan)	U8. Kemudahan mendapatkan akses data rekapitulasi penanganan perkara dalam Laman MK U9. Kemudahan mendapatkan akses data rekapitulasi putusan dalam Laman MK

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan. 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 tidak terdapat unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Untuk itu, peningkatan layanan dapat dilakukan terhadap setiap unsur yang dianggap perlu, terutama unsur dengan nilai paling rendah diantara unsur lainnya.

5.13.4 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, ditampung masukan/opini/pendapat berupa saran, dengan harapan aspirasi dari responden dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini responden dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur layanan yang dianggap kurang oleh responden. Berikut merupakan saran dari responden terhadap Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan.

Tabel 5.13.16 Persentase Opini Responden
Terhadap Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

No.	Opini	Persentase
1.	Meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja	18,80%
2.	Melakukan inovasi menyesuaikan perkembangan teknologi	2,26%

No.	Opini	Persentase
3.	Peningkatan SDM melalui diklat teknis kepaniteraan	1,50%
4.	Mengembalikan fitur resume perkara pada laman MK	1,50%
5.	Adanya pemberitahuan jika ada keterlambatan/perubahan jadwal dalam pelaksanaan sidang	1,50%
6.	Menginfokan terkait kapan akan tersedia putusan jika ada keterlambatan upload putusan dan adanya permintaan maaf di laman MK	0,75%
7.	Konsisten dengan peraturan	0,75%
8.	Meningkatkan kualitas putusan Mahkamah Konstitusi yang menjangkau kebutuhan hukum masyarakat	0,75%
9	Meningkatkan koordinasi dengan unit kerja lain untuk peningkatan pelayanan kepaniteraan	0,75%
10	Kepaniteraan wajib memberikan kejelasan mengenai posisi penanganan perkara khususnya sejak sidang kesimpulan, karena tanpa kejelasan ini maka <i>justice seekers</i> selalu berasa pada posisi <i>uncertain</i> dan membuat persepsi publik mengenai akuntabilitas dan transparansi penganan perkara akan kurang baik	0,75%
11	Menambah SDM seiring jumlah perkara yang bertambah agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal	0,75%
TOTAL		30,08%

5.13.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Pengukuran Kinerja pada Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan periode Tahun 2022, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.13.17 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,312
2.	Nilai IKM konversi	82,793
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Tertinggi	- Kemudahan mendapatkan akses jadwal sidang dalam laman MK - Kemudahan mendapatkan akses Putusan MK dalam Laman MK
5.	Unsur Terendah	- Kejelasan penyajian isu-isu hukum untuk penyusunan peraturan MK dan petunjuk teknis - Kecepatan dan ketepatan pelaksanaan sidang
6.	Prioritas Perbaikan (Kuadran 1)	-

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi tahun 2022, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi pada Tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penerima layanan eksternal Mahkamah Konstitusi berada pada *range* nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan internal Mahkamah Konstitusi, yaitu 11 (sebelas) layanan berada pada *range* nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30.

Berdasarkan hasil survei, didapatkan nilai Indeks Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi sebagai berikut:

No.	Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi
	Eksternal		
1.	Layanan Penanganan Perkara Konstitusi	3,484	87,092
2.	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	3,503	87,574
	Internal		
3.	Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan	3,193	79,820
4.	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	3,088	77,192
5.	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	3,208	80,196
6.	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	3,166	79,141
7.	Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan	3,260	81,512
8.	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	3,179	79,471
9.	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	3,227	80,674
10.	Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	3,434	85,840
11.	Layanan Administrasi Umum Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan	3,167	79,185

No.	Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi
12.	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	3,170	79,244
13.	Layanan Administrasi Umum Kepaniteraaan	3,312	82,793

2. Keseluruhan nilai indeks Survei Eksternal dan Internal masing-masing mendapatkan penilaian pada rentang yang relatif sama di tiap layanan.
3. Jumlah Unit Kerja untuk Survei Internal cukup banyak sehingga setiap pegawai mengisi lebih dari 1 (satu) Unit Kerja dalam waktu yang bersamaan.
4. Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi dilakukan secara rutin setiap tahun, dimana kecenderungan waktu pelaksanaan survei relatif pendek dibandingkan dengan cakupan survei yang cukup banyak (pelayanan eksternal dan internal).
5. Unsur penilaian pada pelayanan internal yang mengikuti pola PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 perlu ditinjau kembali kesesuaiannya disebabkan terdapat unsur yang kurang relevan diterapkan untuk pelayanan internal.
6. Berikut merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena unsur-unsur berikut masuk dalam Kuadran I sehingga mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan:

No.	Pelayanan	Unsur Prioritas Perbaikan
1.	Layanan Penanganan Perkara Konstitusi	U5.2. Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK U5.3. Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan U7. Ketersediaan media penanganan pengaduan U8.1. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Permohonan U8.2. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Sidang U8.6. Kenyamanan Ruang Sidang U8.7. Ketersediaan area parkir
2.	Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	U4.1. Kecepatan mengakses informasi (page load time) SIMPEL U4.2. Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (user friendly) U4.4. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK U4.6. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Whistleblowing System pada https://wbs.mkri.id/
3.	Layanan Administrasi Umum Biro	U7. Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan

No.	Pelayanan	Unsur Prioritas Perbaikan
	Perencanaan dan Keuangan	
4.	Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	U4.5. Pelayanan kesehatan di MK U4.6. Pengembangan kompetensi pegawai U5. Kompetensi pegawai pada Biro SDM dan Organisasi U6. Perilaku pegawai pada Biro SDM dan Organisasi U7. Tindaklanjut keluhan atau pengaduan dari unit kerja lain
5.	Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	U4. Pelayanan advokasi/litigasi/bantuan hukum dan pendampingan pegawai berperkara
6.	Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	U9. Pelayanan penerjemahan dokumen ke dalam Bahasa Inggris
7.	Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan	U1. Pelayanan sekretaris dalam memberikan dukungan ketatausahaan pimpinan
8.	Layanan Administrasi Umum Biro Umum	U4. Pemeliharaan kebersihan gedung kantor U5. Pelayanan petugas <i>housekeeping</i> dan teknisi U21. Keefektifan proses layanan pengadaan U23. Transparansi layanan pengadaan U25. Layanan pemeliharaan peralatan kerja kantor
9.	Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	U4.4. Keamanan data dan jaringan peradilannya U8. Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN
10.	Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	U1. Koordinasi Permintaan Narasumber U2. Kejelasan Kurikulum U7. Kemudahan Prosedur Administrasi Keuangan dan Umum
11.	Layanan Administrasi Umum Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara	U2.2. Kemudahan penggunaan sistem informasi perpustakaan U4.1. Ketersediaan koleksi yang memadai U4.2. Kesesuaian ketersediaan koleksi antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku U4.3. Kemudahan pencarian informasi melalui Sistem Informasi Perpustakaan
12.	Layanan Administrasi Umum Inspektorat	U3. Penguasaan Materi Narasumber/Auditor dalam Melakukan Layanan dan Review U12. Ketepatan Waktu Penyerahan Hasil

No.	Pelayanan	Unsur Prioritas Perbaikan
		U13. Rekomendasi yang Diberikan Meningkatkan Efektifitas Organisasi
13.	Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan	-

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut saran yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan eksternal maupun internal pada Mahkamah Konstitusi:

1. Nilai indeks kinerja khususnya pelayanan internal tidak dapat dibandingkan secara langsung dengan hasil survei periode sebelumnya karena unsur penilaian pada survei periode ini sangat berbeda dengan periode sebelumnya.
2. Melakukan upaya perbaikan layanan secara berkesinambungan melalui pelaksanaan survei secara rutin.
3. Dalam menghindari hasil survei yang bias, maka disarankan Survei Internal dilakukan secara bertahap/tidak bersamaan agar tidak menimbulkan kelelahan (*fatigue*) dalam mengisi kuesioner.
4. Survei yang dilakukan secara rutin setiap tahun, terlebih dengan pelaksanaan survei yang dilakukan secara bertahap khususnya untuk Survei Internal, maka diharapkan kedepan survei dapat dilakukan secara mandiri. Dengan demikian, waktu pelaksanaan survei menjadi lebih fleksibel karena dapat dilakukan sewaktu-waktu.
5. Apabila akan dilakukan survei kepuasan untuk pelayanan internal, maka perlu diidentifikasi kembali jenis pelayanan dan responden yang terdapat di setiap Unit Kerja karena Survei Internal terkait layanan administrasi umum akan berbeda dengan Survei Internal terkait kepuasan pelanggan eksternal, sehingga unsur penilaian juga akan berbeda.
6. Berdasarkan analisa persepsi dan harapan, didapatkan unsur yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan:

6.1. Layanan Penanganan Perkara Konstitusi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U5.2. Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan	- Petugas penerima permohonan hanya menerima tanpa memberikan edukasi, sehingga sering dikritik	- Petugas diharapkan lebih informatif dan memberikan penjelasan secara runut agar pemohon mendapatkan informasi dengan jelas dan akurat.

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
permohonan dan hukum acara MK	Hakim karena bentuk permohonan tidak sesuai Peraturan MK - Kurang memberikan informasi secara terstruktur	- Membangun budaya kerja melayani agar dapat tercipta interaksi yang positif antara Petugas dengan Pemohon Pelayanan Penanganan Perkara. - Petugas segera melakukan <i>update</i> pengetahuan, terutama jika ada perubahan peraturan dalam pelayanan penanganan perkara.
U5.3. Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan	Terkadang dalam panggilan salah menyebutkan nomor perkara maupun jadwalnya	
U7. Ketersediaan media penanganan pengaduan	- Tidak pernah ada tindak lanjut pengaduan - Respon lambat	- Melakukan pencatatan setiap pengaduan yang masuk beserta tindak lanjut perbaikannya agar dapat dipantau lama waktu penanganan pengaduan dan permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh para pihak berperkara. - Menetapkan mekanisme penanganan pengaduan dalam Standar Pelayanan, jika masih belum ada. - Memastikan Standar Pelayanan penanganan pengaduan berjalan sebagaimana yang ditetapkan.
U8.1. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Permohonan	Fasilitas Ruang Permohonan kurang, seperti bahan bacaan, media yang ditonton	Meninjau kembali perlunya fasilitas pendukung di Ruang Permohonan, seperti bahan bacaan, media tontonan, dll.
U8.2. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Sidang	Tidak ada data kualitatif yang mendukung	Menjalankan checklist Ruang Sidang untuk memastikan ruangan dalam kondisi baik sebelum dipakai, seperti: microfone aktif, meja dan kursi beserta perlengkapannya tertata sesuai kebutuhan, ruangan bersih, ruangan sejuk, penerangan cukup, dll.
U8.6. Kenyamanan Ruang Sidang	Tidak ada data kualitatif yang mendukung	
U8.7. Ketersediaan area parkir	- Tempat parkir kurang luas - Pengamanan area parkir kurang	- Meninjau kembali perlunya perluasan lahan parkir atau dengan mengalihkan parkir ke tempat lain yang letaknya tidak berjauhan dengan gedung MK dan diberi kemudahan akses untuk menuju gedung MK. - Jika dimungkinkan petugas keamanan yang berjaga melakukan patroli pada area parkir kendaraan pada waktu tertentu atau lebih memperketat keamanan dengan memasang cctv di titik-titik yang susah dijangkau oleh Petugas Keamanan.

6.2. Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U4.1. Kecepatan mengakses informasi (page load time) SIMPEL	Loading page berat	Memastikan <i>bandwidth</i> mencukupi kebutuhan pemakaian SIMPEL.
U4.2. Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (user friendly)	<ul style="list-style-type: none"> - Membingungkan Pemohon karena terlalu formalitas - Tampilan kurang modern 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan menu polling bagi pengguna SIMPEL terkait kendala dalam penggunaan SIMPEL maupun menu yang perlu ditambahkan, sehingga dapat diketahui kendala dan kebutuhan pengguna terhadap SIMPEL. - Meningkatkan tampilan SIMPEL dengan tampilan yang sederhana dan lebih modern agar menu/tampilan SIMPEL mudah digunakan.
U4.4. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK	<ul style="list-style-type: none"> - Substansial ada keberpihakan kepada Termohon, bukan hakikat kebenaran - Tidak terdapat detail jadwal sidang dan agendanya secara rinci 	<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan waktu pembaruan informasi di website MK, terutama informasi yang sifatnya rutin. - Jika dimungkinkan, mengintegrasikan aplikasi yang dimiliki dengan website untuk informasi tertentu yang perlu dipublikasikan lewat website, sehingga secara otomatis informasi di website akan bertambah/berubah seiring dengan informasi yang masuk pada aplikasi. - Meninjau kembali informasi pada website MK telah sesuai peruntukannya dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).
U4.6. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Whistleblowing System pada https://wbs.mkri.id/	<ul style="list-style-type: none"> - Pengajuan belum dapat layanan - WBS lambat untuk diakses 	<ul style="list-style-type: none"> - Cek berkala media komunikasi publik yang dibuka untuk publik, salah satunya Whistleblowing System agar seluruh media yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal. - 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.

6.3. Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U7. Sosialisasi penjelasan peraturan dan ketentuan keuangan	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya sosialisasi secara virtual maupun <i>on site</i> ketika ada peraturan dan ketentuan baru - Tidak ada sosialisasi - Penjelasan peraturan kurang jelas sehingga terkadang ada perbedaan penjelasan di antara para pejabat Biro Renkeu 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyarikan perbedaan antara peraturan sebelumnya dengan peraturan terbaru sehingga perubahan dapat dipahami dengan mudah oleh pegawai. - Menyusun Q&A terutama untuk hal-hal umum dan kritis yang perlu ditekankan kepada pegawai. - Membuka kolom pertanyaan untuk sosialisasi online/virtual agar diketahui hal-hal yang belum dipahami di materi sosialisasi. - Melakukan sosialisasi ulang peraturan/kebijakan dan ketentuan administrasi umum keuangan yang banyak belum dipahami oleh pegawai.

6.4. Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U4.5. Pelayanan kesehatan di MK	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya ketersediaan obat 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan stock opname berkala agar dapat diketahui ketersediaan obat sesuai dengan buffer stock yang ditetapkan, sekaligus pengecekan terhadap masa kadaluarsa obat.
U4.6. Pengembangan kompetensi pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan kompetensi pegawai tidak merata berlaku bagi semua pegawai dan tidak ada kejelasan program pengembangan bagi setiap jabatan/kompetensi pegawai. - Diklat teknis pegawai unit lain tidak direncanakan dengan baik - Tidak ada diklat pengembangan kompetensi untuk jabatan fungsional - Kurangnya pengembangan kompetensi pegawai sesuai kebutuhan unit 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan analisis kebutuhan diklat melalui proses <i>need assessment</i> atau <i>discrepancy analysis</i> untuk mengambil keputusan atau memberikan rekomendasi tentang jenis kemampuan apa yang akan diberikan kepada calon peserta diklat.

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak adanya diklat untuk pengembangan di pusdik - Tidak adanya tentang conversation dan penerjemahan baik lisan maupun tulisan untuk diklat Bahasa Inggris - Kurangnya diklat teknis - Pengembangan kompetensi pegawai tidak dilakukan secara berkala 	
U5. Kompetensi pegawai pada Biro SDM dan Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi yang diberikan berbeda dengan praktek - Tidak <i>flexible</i> - Dalam beberapa kasus, teknis penyelesaian masalah masih tidak solutif - Kurang informatif - Masih ada yang menilai kinerja secara subjektif lewat medsos - Kurangnya kerjasama pimpinan dan staf - SDM kurang pelatihan <i>certified human resources</i> program 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan keterampilan pegawai Biro SDMO dalam praktik pengelolaan kepegawaian yang disesuaikan dengan karakter dan budaya kerja di MK. - Memastikan analisis kebutuhan diklat yang disusun dapat dipraktikkan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.
U6. Perilaku pegawai pada Biro SDM dan Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Hospitality</i> dan responsifitas kurang - Beberapa struktural di SDMO tidak pengertian terhadap kondisi pegawai. hanya ingin menghukum, bukan membina. 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan responsifitas pegawai dalam melakukan pelayanan. - Perlunya meninjau kembali setiap kebijakan terkait pemberian hukuman yang mempertimbangkan dapat memberikan manfaat/efek jera bagi pelaku dan sebagai pembelajaran bagi pegawai lain.
U7. Tindaklanjut keluhan atau pengaduan dari unit kerja lain	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak solutif - Kecepatan respon lambat - Tindak lanjut sering kali dilempar - Tidak adil dalam menindaklanjuti 	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan respon keluhan/pengaduan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP/pedoman yang berlaku dengan mengukur lama respon keluhan/pengaduan secara berkala, sehingga adanya data tertulis mengenai lama respon keluhan/pengaduan untuk dilakukan perbaikan yang diperlukan.

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
		<ul style="list-style-type: none"> - Menyertakan dasar kebijakan untuk setiap tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan yang diberikan agar dapat diketahui dengan jelas dasar/acuan permasalahan oleh kedua belah pihak, baik pelapor maupun terlapor. - Mengkoordinasikan penanganan keluhan/pengaduan dengan seluruh pihak terkait agar tindak lanjut pengaduan sesuai dengan pihak berkepentingan yang membidangi.

6.5. Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U4. Pelayanan advokasi/litigasi/bantuan hukum dan pendampingan pegawai berperkara	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada advokasi/pendampingan bagi pegawai yang berperkara - Tidak ada SOP untuk layanan bantuan advokasi dan litigasi yang pasti bagi kepastian pendampingan hukum bagi pegawai MK 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan inventarisir kasus yang ditangani dan susunan strateginya agar Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi memiliki data yang lengkap. - Menetapkan SOP alur/prosedur layanan bantuan advokasi dan litigasi guna memberikan kejelasan informasi bagi pegawai MK yang membutuhkan pendampingan advokasi/litigasi/bantuan hukum.

6.6. Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U9. Pelayanan penerjemahan dokumen ke dalam Bahasa Inggris	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang banyak putusan yang diterjemahkan 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan dokumen-dokumen yang diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris agar lebih memudahkan pembaca. - Menetapkan jumlah minimal dokumen yang diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris setiap tahunnya agar terdapat peningkatan koleksi terjemahan dokumen per tahun

6.7. Layanan Administrasi Umum TU Pimpinan dan Keprotokolan

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U1. Pelayanan sekretaris dalam memberikan dukungan ketatausahaan pimpinan	<ul style="list-style-type: none"> - Sering kali berkas perkara hakim tidak lengkap saat sidang - Kurang update dan follow up terkait jadwal pimpinan 	<ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas perkara sebelum pelaksanaan sidang. Jika diperlukan, adanya pemeriksaan berjenjang untuk memastikan kelengkapan berkas. - Menyertakan daftar isi berkas/checklis berkas pada setiap berkas perkara agar dengan mudah dapat diketahui isi seluruh berkas yang dilampirkan. - Menyediakan informasi yang <i>update</i> terkait jadwal pimpinan yang dapat dilakukan dengan menyediakan menu pada sistem informasi yang dimiliki, sehingga perubahan jadwal pimpinan dapat dengan mudah diperbarui dan diketahui oleh seluruh pihak berkepentingan.

6.8. Layanan Administrasi Umum Biro Umum

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U4. Pemeliharaan kebersihan gedung kantor	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang bersih untuk gedung kantor, tangga darurat dan Gedung B1 serta B2 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambah frekuensi pengecekan/supervisi terhadap hasil kerja harian Petugas Kebersihan, baik di ruang kerja, toilet, maupun kebersihan gedung lainnya. Pengecekan dilakukan untuk memeriksa kebersihan, kelengkapan fasilitas di toilet, dan lain-lain.
U5. Pelayanan petugas <i>housekeeping</i> dan teknisi	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak bersih merapikan dan membersihkan ruang kerja dan kamar mandi dan kerjanya malas 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kemampuan petugas <i>housekeeping</i> dan melakukan evaluasi kinerja petugas <i>housekeeping</i> agar hasil kerja yang diberikan bisa lebih maksimal.
U21. Keefektifan proses layanan pengadaan	<ul style="list-style-type: none"> - Masih kurang efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi lama proses pengadaan maupun hal terkait lainnya agar dapat diketahui efektifitas pelaksanaan pengadaan.
U23. Transparansi layanan pengadaan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak transparan/terbuka karena memang mungkin tidak kepada semua pegawai atau yang tidak berkepentingan 	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan proses pengadaan telah berjalan sebagaimana ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U25. Layanan pemeliharaan peralatan kerja kantor	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya kebersihan keyboard seharusnya diadakan kembali pembersihan dengan ahli - Pemeliharaan peralatan kerja kantor masih kurang maksimal 	<ul style="list-style-type: none"> - Koordinasi dengan ahli terkait pemeliharaan peralatan kerja kantor agar hasil yang didapat lebih optimal. - Melakukan penjadwalan secara berkala untuk pemeliharaan peralatan kerja kantor agar lebih maksimal.

6.9. Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U4.4. Keamanan data dan jaringan	<ul style="list-style-type: none"> - Sering ada email spam masuk di inbox - <i>Security checknya</i> belum <i>diupgrade</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan <i>maintenance</i> secara berkala guna meningkatkan performa dan meminimalisir terjadinya <i>error</i>. - Melakukan update terkait <i>security check</i> agar memberikan rasa aman kepada penggunaanya.
U8. Kecepatan jaringan internet/intranet/LAN	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak adanya konfirmasi apabila ada perbaikan jaringan - Jaringan sering eror - Jaringan tidak stabil 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan informasi apabila akan dilakukan perbaikan jaringan agar pegawai unit lain bisa mempersiapkan kebutuhan pekerjaannya. - Memastikan <i>bandwidth</i> mencukupi kebutuhan pemakaian

6.10. Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U1. Koordinasi Permintaan Narasumber	Tidak terdapat data kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat SOP terkait permintaan narasumber agar prosedur permintaan narasumber dapat seragam sesuai dengan ketentuan.
U2. Kejelasan Kurikulum	Tidak terdapat data kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan kurikulum pendidikan telah mencakup semua muatan pendidikan konstitusi agar dapat memberikan manfaat nilai-nilai yang ingin dicapai.
U7. Kemudahan Prosedur administrasi Keuangan dan Umum	<ul style="list-style-type: none"> - Narasumber internal tidak dapat hak keuangan 	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi ketentuan pemberian honor narasumber sesuai ketentuan yang berlaku, agar dapat dipahami oleh pihak terkait.

6.11. Layanan Administrasi Umum Biro Pusat Penelitian, Pengkajian Perkara

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U2.2. Kemudahan penggunaan sistem informasi perpustakaan	- Tidak jelas bagaimana sistemnya dan cara penggunaannya	- Melakukan sosialisasi terkait cara penggunaan sistem informasi perpustakaan.
U4.1 Ketersediaan koleksi yang memadai	- Kurang beragamnya koleksi buku non hukum yang ada di perpustakaan - Koleksi buku tentang hukum (filsafat hukum, UU yang sering digunakan, issue perkara) tidak lengkap - Koleksi buku tidak <i>update</i>	- Meningkatkan jenis maupun jumlah koleksi yang disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna perpustakaan MK.
U4.2 Kesesuaian ketersediaan koleksi antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku	- Data antara sistem informasi perpustakaan dengan rak buku tidak jelas dan tidak sesuai - Banyak buku yang tidak tersedia karena belum dikembalikan oleh pengguna yang lama	- Pengecekan berkala terhadap buku koleksi yang belum kembali, baik daftar yang terdapat pada sistem informasi maupun fisik buku yang ada di rak buku.
U4.3 Kemudahan pencarian informasi melalui Sistem Informasi Perpustakaan	- Belum semua buku terinput di sistem sehingga banyak yang tidak sesuai - Tidak pernah di sosialisasikan terkait sistem informasi perpustakaan, sehingga tidak semua pegawai tahu	- Melakukan sosialisasi terkait cara penggunaan sistem informasi perpustakaan.

6.12. Layanan Administrasi Umum Inspektorat

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U3. Sikap integritas narasumber/auditor dalam melakukan layanan dan review	- Kurang luas wawasan dan kurang tajam penguasaan isu	- Meningkatkan kompetensi dan keterampilan SDM melalui analisis kebutuhan diklat dan banyak praktik/latihan yang diikuti.
U12. Ketepatan Waktu Penyerahan Hasil	- Terkadang lama dalam penyampaian hasil	- Menetapkan batas waktu penyampaian hasil pemeriksaan
U13. Rekomendasi yang Diberikan Meningkatkan Efektifitas Organisasi	- Rekomendasi sifatnya masih post factum - Tidak memberikan masukan yang lebih riil melainkan masih normatif	- Memastikan rekomendasi yang diberikan dapat mencakup keseluruhan proses, baik upaya pencegahan maupun penanganan/post factum, sehingga upaya perbaikan yang perlu dilakukan oleh Unit Kerja terkait

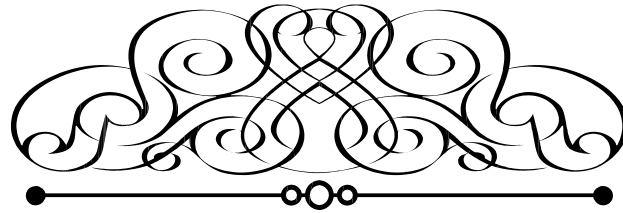
Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
	- Rekomendasi yang diberikan membutuhkan waktu yang lama untuk dijalankan	dapat dilakukan secara komprehensif untuk peningkatan kinerja organisasi.

6.13. Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

Tidak terdapat unsur yang masuk dalam prioritas perbaikan pada Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan. Untuk itu, peningkatan layanan dapat dilakukan terhadap setiap unsur yang dianggap perlu, terutama unsur dengan nilai paling rendah diantara unsur lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 31 Oktober 2022 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di:
(http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Margin_of_error)
- Ratminto dan Atik Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
- Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008
- Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990



LAMPIRAN
KARAKTERISTIK RESPONDEN

LAMPIRAN

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

A. Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	10	15,9	15,9	15,9
	26-35 th	6	9,5	9,5	25,4
	36-45 th	11	17,5	17,5	42,9
	46-55 th	11	17,5	17,5	60,3
	56-65 th	20	31,7	31,7	92,1
	>65 th	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

B. Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	56	88,9	88,9	88,9
	Perempuan	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	8	12,7	12,7	12,7
	Diploma 3	5	7,9	7,9	20,6
	Strata 1	19	30,2	30,2	50,8
	Strata 2	23	36,5	36,5	87,3
	Strata 3	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



D. Kedudukan Dalam Berperkara

Kedudukan Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemohon	57	90,5	90,5	90,5
	Termohon	0	0,0	0,0	90,5
	Pihak Terkait	0	0,0	0,0	90,5
	Jurnalis	2	3,2	3,2	93,7
	Pemerhati MK	2	3,2	3,2	96,8
	Akademisi	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

E. Peran Pengajuan Permohonan

Peran Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	56	88,9	88,9	88,9
	Badan Hukum	6	9,5	9,5	98,4
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,0	0,0	98,4
	Lembaga Negara	0	0,0	0,0	98,4
	Lainnya	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

F. Lama Waktu Penyelesaian Perkara

Lama Penyelesaian					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Bulan	5	7,9	7,9	7,9
	1-2 Bulan	19	30,2	30,2	38,1
	3-6 Bulan	23	36,5	36,5	74,6
	7-11 Bulan	6	9,5	9,5	84,1
	1-2 Tahun	10	15,9	15,9	100,0
	> 2 Tahun	0	0,0	0,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	10	15,9	15,9	15,9
	26-35 th	6	9,5	9,5	25,4
	36-45 th	11	17,5	17,5	42,9
	46-55 th	11	17,5	17,5	60,3
	56-65 th	20	31,7	31,7	92,1
	>65 th	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	56	88,9	88,9	88,9
	Perempuan	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	8	12,7	12,7	12,7
	Diploma 3	5	7,9	7,9	20,6
	Strata 1	19	30,2	30,2	50,8
	Strata 2	23	36,5	36,5	87,3
	Strata 3	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



D Kedudukan Dalam Berperkara

Kedudukan Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemohon	57	90,5	90,5	90,5
	Termohon	0	0,0	0,0	90,5
	Pihak Terkait	0	0,0	0,0	90,5
	Jurnalis	2	3,2	3,2	93,7
	Pemerhati MK	2	3,2	3,2	96,8
	Akademisi	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

E Peran Pengajuan Permohonan

Peran Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	56	88,9	88,9	88,9
	Badan Hukum	6	9,5	9,5	98,4
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,0	0,0	98,4
	Lembaga Negara	0	0,0	0,0	98,4
	Lainnya	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

F Lama Waktu Penyelesaian Perkara

Lama Penyelesaian					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Bulan	5	7,9	7,9	7,9
	1-2 Bulan	19	30,2	30,2	38,1
	3-6 Bulan	23	36,5	36,5	74,6
	7-11 Bulan	6	9,5	9,5	84,1
	1-2 Tahun	10	15,9	15,9	100,0
	> 2 Tahun	0	0,0	0,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



3. Layanan Administrasi Umum Biro Perencanaan dan Keuangan

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	5	2,1	2,1	2,1
	26-35 th	84	35,9	35,9	38,0
	36-45 th	92	39,3	39,3	77,4
	46-55 th	45	19,2	19,2	96,6
	56-65 th	8	3,4	3,4	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	234	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	135	57,7	57,7	57,7
	Perempuan	99	42,3	42,3	100,0
	Total	234	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	10	4,3	4,3	4,3
	Diploma 3	18	7,7	7,7	12,0
	Strata 1	87	37,2	37,2	49,1
	Strata 2	108	46,2	46,2	95,3
	Strata 3	11	4,7	4,7	100,0
	Total	234	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	5	2,1	2,1	2,1
	3 – 5 tahun	49	20,9	20,9	23,1



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	35	15,0	15,0	38,0
	>10 tahun	145	62,0	62,0	100,0
	Total	234	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	16	6,8	6,8	6,8
	Inspektorat	11	4,7	4,7	11,5
	Biro Perencanaan dan Keuangan	0	0,0	0,0	11,5
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	18	7,7	7,7	19,2
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	44	18,8	18,8	38,0
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	44	18,8	18,8	56,8
	Biro Umum	30	12,8	12,8	69,7
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	29	12,4	12,4	82,1
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	26	11,1	11,1	93,2
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	16	6,8	6,8	100,0
	Total	234	100,0	100,0	



4. Layanan Administrasi Umum Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	4	1,7	1,7	1,7
	26-35 th	76	32,3	32,3	34,0
	36-45 th	99	42,1	42,1	76,2
	46-55 th	50	21,3	21,3	97,4
	56-65 th	6	2,6	2,6	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	135	57,4	57,4	57,4
	Perempuan	100	42,6	42,6	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	10	4,3	4,3	4,3
	Diploma 3	17	7,2	7,2	11,5
	Strata 1	87	37,0	37,0	48,5
	Strata 2	108	46,0	46,0	94,5
	Strata 3	13	5,5	5,5	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	5	2,1	2,1	2,1
	3 – 5 tahun	49	20,9	20,9	23,0



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	29	12,3	12,3	35,3
	>10 tahun	152	64,7	64,7	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	16	6,8	6,8	6,8
	Inspektorat	11	4,7	4,7	11,5
	Biro Perencanaan dan Keuangan	25	10,6	10,6	22,1
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	0	0,0	0,0	22,1
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	41	17,4	17,4	39,6
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	44	18,7	18,7	58,3
	Biro Umum	30	12,8	12,8	71,1
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	28	11,9	11,9	83,0
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	24	10,2	10,2	93,2
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	16	6,8	6,8	100,0
	Total	235	100,0	100,0	



5. Layanan Administrasi Umum Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	1	0,6	0,6	0,6
	26-35 th	57	33,5	33,5	34,1
	36-45 th	71	41,8	41,8	75,9
	46-55 th	35	20,6	20,6	96,5
	56-65 th	5	2,9	2,9	99,04
	>65 th	1	0,6	0,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	100	58,8	58,8	58,8
	Perempuan	70	41,2	41,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	6	3,5	3,5	3,5
	Diploma 3	14	8,2	8,2	11,8
	Strata 1	69	40,6	40,6	52,4
	Strata 2	74	43,5	43,5	95,9
	Strata 3	7	4,1	4,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	3	1,8	1,8	1,8
	3 – 5 tahun	42	24,7	24,7	26,5



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	15	8,8	8,8	35,3
	>10 tahun	110	64,7	64,7	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	16	9,4	9,4	9,4
	Inspektorat	8	4,7	4,7	14,1
	Biro Perencanaan dan Keuangan	17	10,0	10,0	24,1
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	15	8,8	8,8	32,9
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	0	0,0	0,0	32,9
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	31	18,2	18,2	51,2
	Biro Umum	23	13,8	13,5	64,7
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	23	13,5	13,5	78,2
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	25	14,7	14,7	92,9
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	12	7,1	7,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	



6. Layanan Administrasi Umum Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	1	0,6	0,6	0,6
	26-35 th	66	37,9	37,9	38,5
	36-45 th	69	39,7	39,7	78,2
	46-55 th	33	19,0	19,0	97,1
	56-65 th	5	2,9	2,9	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	97	55,7	55,7	55,7
	Perempuan	77	44,3	44,3	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	5	2,9	2,9	2,9
	Diploma 3	9	5,2	5,2	8,0
	Strata 1	65	37,4	37,4	45,4
	Strata 2	86	49,4	49,4	94,8
	Strata 3	9	5,2	5,2	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	4	2,3	2,3	2,3
	3 – 5 tahun	44	25,3	25,3	27,6



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	26	14,9	14,9	42,5
	>10 tahun	100	57,5	57,5	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	16	9,2	9,2	9,2
	Inspektorat	9	5,2	5,2	14,4
	Biro Perencanaan dan Keuangan	17	9,8	9,8	24,1
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	15	8,6	8,6	32,8
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	37	21,3	21,3	54,0
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	0	0,0	0,0	54,0
	Biro Umum	23	13,2	13,2	67,2
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	22	12,6	12,6	79,9
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	24	13,8	13,8	93,7
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	11	6,3	6,3	100,0
	Total	174	100,0	100,0	



7. Layanan Administrasi Umum Tata Usaha Pimpinan dan Keprotokolan

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	0	0,0	0,0	0,0
	26-35 th	17	19,8	19,8	19,8
	36-45 th	42	48,8	48,8	68,6
	46-55 th	24	27,9	27,9	96,5
	56-65 th	3	3,5	3,5	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	52	60,5	60,5	60,5
	Perempuan	34	39,5	39,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	1	1,2	1,2	1,2
	Diploma 3	2	2,3	2,3	3,5
	Strata 1	15	17,4	17,4	20,9
	Strata 2	59	68,6	68,6	89,5
	Strata 3	9	10,5	10,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	2	2,3	2,3	2,3
	3 – 5 tahun	15	17,4	17,4	19,8



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	10	11,6	11,6	31,4
	>10 tahun	59	68,6	68,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	15	17,4	17,4	17,4
	Inspektorat	2	2,3	2,3	19,8
	Biro Perencanaan dan Keuangan	2	2,3	2,3	22,1
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	4	4,7	4,7	26,7
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	10	11,6	11,6	38,4
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	9	10,5	10,5	48,8
	Biro Umum	13	15,1	15,1	64,0
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	20	23,3	23,3	87,2
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	6	7,0	7,0	94,2
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	



8. Layanan Administrasi Umum Biro Umum

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	4	1,9	1,9	1,9
	26-35 th	75	36,4	36,4	38,3
	36-45 th	83	40,3	40,3	78,6
	46-55 th	38	18,4	18,4	97,1
	56-65 th	6	2,9	2,9	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	112	54,4	54,4	54,4
	Perempuan	94	45,6	45,6	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	2	1,0	1,0	1,0
	Diploma 3	12	5,8	5,8	6,8
	Strata 1	80	38,8	38,8	45,6
	Strata 2	102	49,5	49,5	95,1
	Strata 3	10	4,9	4,9	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	4	1,9	1,9	1,9
	3 – 5 tahun	45	21,8	21,8	23,8



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	30	14,6	14,6	38,3
	>10 tahun	127	61,7	61,7	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	15	7,3	7,3	7,3
	Inspektorat	12	5,8	5,8	13,1
	Biro Perencanaan dan Keuangan	25	12,1	12,1	25,2
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	17	8,3	8,3	33,5
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	40	19,4	19,4	52,9
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	36	17,5	17,5	70,4
	Biro Umum	0	0,0	0,0	70,4
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	24	11,7	11,7	82,0
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	24	11,7	11,7	93,7
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	13	6,3	6,3	100,0
	Total	206	100,0	100,0	



9. Layanan Administrasi Umum Pusat Teknologi Informasi Komunikasi

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	0	0,0	0,0	0,0
	26-35 th	66	32,0	32,0	32,0
	36-45 th	87	42,2	42,2	74,3
	46-55 th	43	20,9	20,9	95,1
	56-65 th	7	3,4	3,4	98,5
	>65 th	3	1,5	1,5	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	108	52,4	52,4	52,4
	Perempuan	98	47,6	47,6	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	8	3,9	3,9	3,9
	Diploma 3	12	5,8	5,8	9,7
	Strata 1	77	37,4	37,4	47,1
	Strata 2	100	48,5	48,5	95,6
	Strata 3	9	4,4	4,4	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	3 – 5 tahun	45	21,8	21,8	21,8



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	29	14,1	14,1	35,9
	>10 tahun	132	64,1	64,1	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	16	7,8	7,8	7,8
	Inspektorat	10	4,9	4,9	12,6
	Biro Perencanaan dan Keuangan	25	12,1	12,1	24,8
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	18	8,7	8,7	33,5
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	36	17,5	17,5	51,0
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	35	17,0	17,0	68,0
	Biro Umum	29	14,1	14,1	82,0
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	25	12,1	12,1	94,2
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	0	0,0	0,0	94,2
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	12	5,8	5,8	100,0
	Total	206	100,0	100,0	



10. Layanan Administrasi Umum Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	0	0,0	0,0	0,0
	26-35 th	10	24,4	24,4	24,4
	36-45 th	23	56,1	56,1	80,5
	46-55 th	8	19,5	19,5	100,0
	56-65 th	0	0,0	0,0	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	27	65,9	65,9	65,9
	Perempuan	14	34,1	34,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	0	0,0	0,0	0,0
	Diploma 3	2	4,9	4,9	4,9
	Strata 1	10	24,4	24,4	29,3
	Strata 2	21	51,2	51,2	80,5
	Strata 3	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	3 – 5 tahun	4	9,8	9,8	9,8



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	4	9,8	9,8	19,5
	>10 tahun	33	80,5	80,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	9	22,0	22,0	22,0
	Inspektorat	2	4,9	4,9	26,8
	Biro Perencanaan dan Keuangan	1	2,4	2,4	29,3
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	0	0,0	0,0	29,3
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	2	4,9	4,9	34,1
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	0	0,0	0,0	34,1
	Biro Umum	0	0,0	0,0	34,1
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	13	31,7	31,7	65,9
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	14	34,1	34,1	100,0
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	0,0	0,0	0,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	



11. Layanan Administrasi Umum Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	1	0,5	0,5	0,5
	26-35 th	65	32,8	32,8	33,3
	36-45 th	79	39,9	39,9	73,2
	46-55 th	47	23,7	23,7	97,0
	56-65 th	6	3,0	3,0	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	117	59,1	59,1	59,1
	Perempuan	81	40,9	40,9	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	7	3,5	3,5	3,5
	Diploma 3	14	7,1	7,1	10,6
	Strata 1	85	42,9	42,9	53,5
	Strata 2	86	43,4	43,4	97,0
	Strata 3	6	3,0	3,0	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	4	2,0	2,0	2,0



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3 – 5 tahun	43	21,7	21,7	23,7
	6 – 9 tahun	25	12,6	12,6	36,4
	>10 tahun	126	63,6	63,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	15	7,6	7,6	7,6
	Inspektorat	10	5,1	5,1	12,6
	Biro Perencanaan dan Keuangan	23	11,6	11,6	24,2
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	18	9,1	9,1	33,3
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	33	16,7	16,7	50,0
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	34	17,2	17,2	67,2
	Biro Umum	29	14,6	14,6	81,8
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	0	0,0	0,0	81,8
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	24	12,1	12,1	93,9
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	12	6,1	6,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	



12. Layanan Administrasi Umum Inspektorat

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	4	1,9	1,9	1,9
	26-35 th	66	30,7	30,7	32,6
	36-45 th	88	40,9	40,9	73,5
	46-55 th	49	22,8	22,8	96,3
	56-65 th	8	3,7	3,7	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	123	57,2	57,2	57,2
	Perempuan	92	42,8	42,8	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	7	3,3	3,3	3,3
	Diploma 3	14	6,5	6,5	9,8
	Strata 1	83	38,6	38,6	48,4
	Strata 2	103	47,9	47,9	96,3
	Strata 3	8	3,7	3,7	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	3	1,4	1,4	1,4
	3 – 5 tahun	44	20,5	20,5	21,9



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	26	12,1	12,1	34,0
	>10 tahun	142	66,0	66,0	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	16	7,4	7,4	7,4
	Inspektorat	0	0,0	0,0	7,4
	Biro Perencanaan dan Keuangan	24	11,2	11,2	18,6
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	16	7,4	7,4	26,0
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	36	16,7	16,7	42,8
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	35	16,3	16,3	59,1
	Biro Umum	28	13,0	13,0	72,1
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	24	11,2	11,2	83,3
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	24	11,2	11,2	94,4
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	12	5,6	5,6	100,0
	Total	215	100,0	100,0	



13. Layanan Administrasi Umum Kepaniteraan

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	4	1,9	1,9	1,9
	26-35 th	74	34,7	34,7	36,6
	36-45 th	85	39,9	39,9	76,5
	46-55 th	45	21,1	21,1	97,7
	56-65 th	5	2,3	2,3	100,0
	>65 th	0	0,0	0,0	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	123	57,7	57,7	57,7
	Perempuan	90	42,3	42,3	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	7	3,3	3,3	3,3
	Diploma 3	15	7,0	7,0	10,3
	Strata 1	92	43,2	43,2	53,5
	Strata 2	91	42,7	42,7	96,2
	Strata 3	8	3,8	3,8	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

D Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi

Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	0	0,0	0,0	0,0
	1 – 2 tahun	3	1,4	1,4	1,4
	3 – 5 tahun	50	23,5	23,5	24,9



Lama Bekerja di Mahkamah Konstitusi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6 – 9 tahun	29	13,6	13,6	38,5
	>10 tahun	131	61,5	61,5	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

E Asal Unit Kerja

Asal Unit Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepaniteraan	0	0,0	0,0	0,0
	Inspektorat	11	5,2	5,2	5,2
	Biro Perencanaan dan Keuangan	23	10,8	10,8	16,0
	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	18	8,5	8,5	24,4
	Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	37	17,4	17,4	41,8
	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	36	16,9	16,9	58,7
	Biro Umum	29	13,6	13,6	72,3
	Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	23	10,8	10,8	83,1
	Pusat Teknologi Informasi Komunikasi	24	11,3	11,3	94,4
	Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	12	5,6	5,6	100,0
	Total	213	100,0	100,0	

