



LAPORAN

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM
MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA**

PERIODE JANUARI - MEI 2023



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





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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

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

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

2. Tujuan

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

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





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. Variabel Survei

Berikut ini adalah variabel dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan:

1. Informasi pelayanan

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

2. Persyaratan pelayanan

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

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

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

4. Waktu penyelesaian pelayanan

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

5. Tarif/biaya pelayanan

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

6. Sarana dan prasarana

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

7. Kecepatan respon pelayanan

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

8. Konsultasi dan pengaduan

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan





L A P O R A N

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) BIRO UMUM

pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan pelayanan mudah dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut jelas.

B. Kriteria Responden

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

Rumus Krejcie:

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

Keterangan

S = Jumlah sampel

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

N = Populasi sebanyak 35

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

d = 0,05

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

C. Metode Pencacahan

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

D. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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





LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jenis Layanan

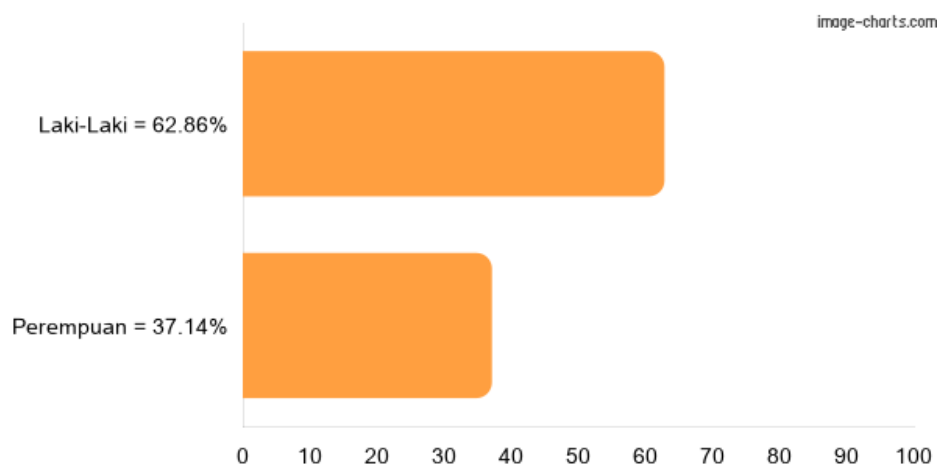
Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP):

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Layanan Biro Umum (Persuratan dan Ekspedisi, Pengadaan, Pemeliharaan BMN, Kerumahtanggaan dan Sarpras, Keamanan)	35	100%
	Total	35	100%

2. Profil Responden

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

2.1. Jenis Kelamin



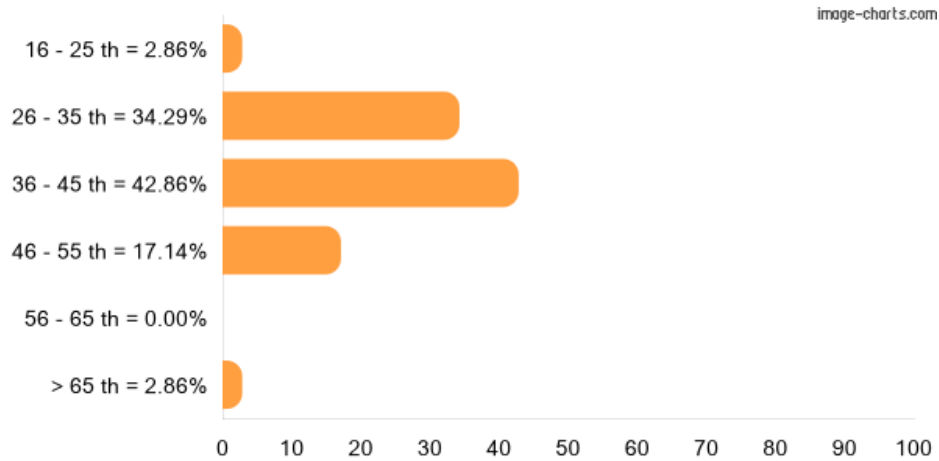
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin





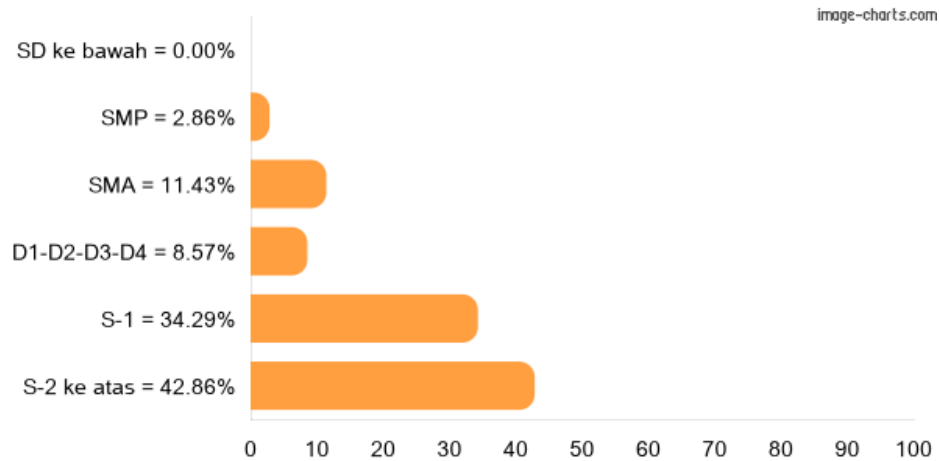
LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

2.2. Umur



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

2.3. Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



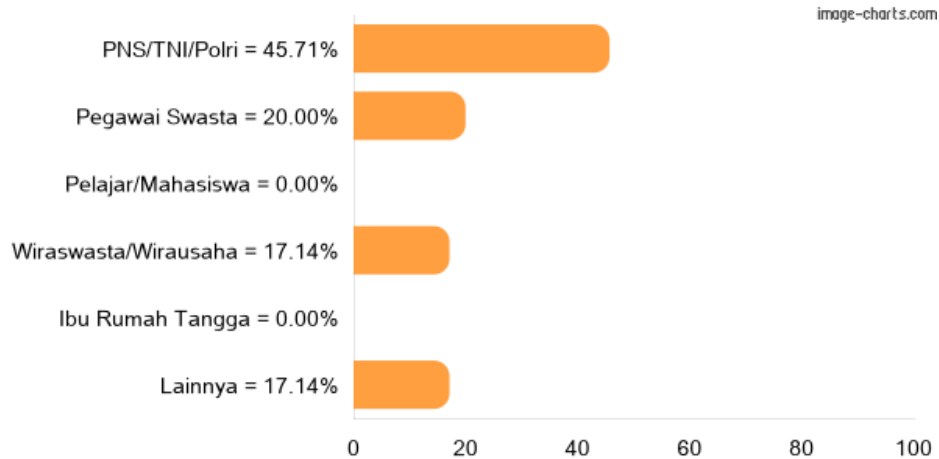


LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

BIRO UMUM

2.4. Pekerjaan Utama



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 1. Persentase Responden pada Pekerjaan Utama Lainnya

No	Pekerjaan Utama Lainnya
1	Pegawai Badan
2	Pegawai Non PNS
3	Advokat
4	Dosen
5	BUMN
6	Pegawai Pemerintah Non ASN

3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Biro Umum mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar **3.379**, dengan predikat **Baik**. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.





LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

Tabel 2. Nilai Unsur Biro Umum

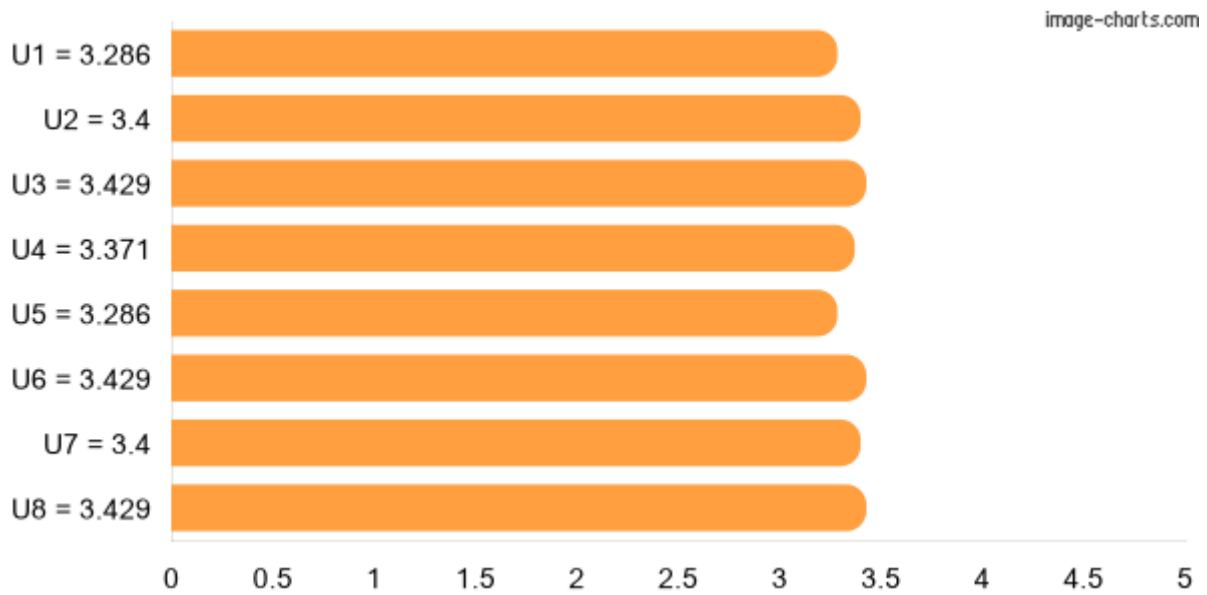
No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Informasi pelayanan	3,286	Baik
2	U2. Persyaratan pelayanan	3,4	Baik
3	U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,429	Baik
4	U4. Waktu penyelesaian pelayanan	3,371	Baik
5	U5. Tarif/biaya pelayanan	3,286	Baik
6	U6. Sarana dan prasarana	3,429	Baik
7	U7. Kecepatan respon pelayanan	3,4	Baik
8	U8. Konsultasi dan pengaduan	3,429	Baik
	Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	3,379	Baik
	Nilai Konversi	84,46	Baik

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





LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM



Gambar 5. Grafik Unsur Biro Umum

4. Pembahasan Unsur

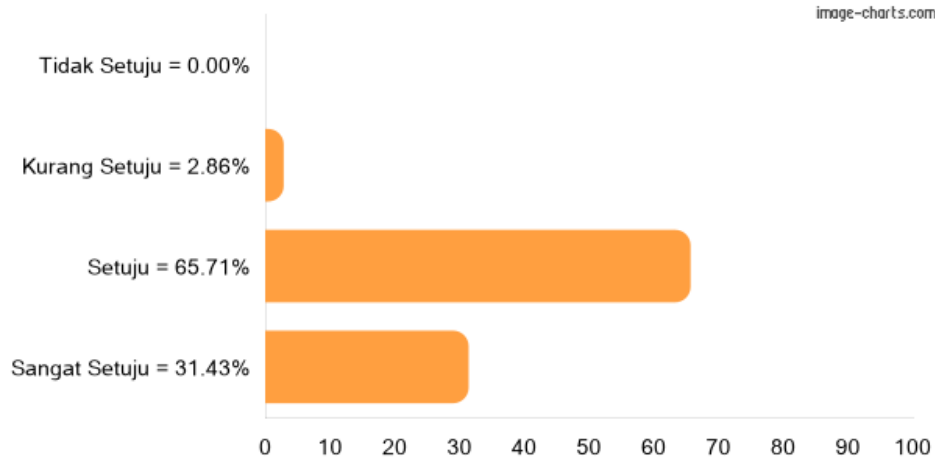
Unsur yang dipakai dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui predikat kualitas pelayanan pada Biro Umum. Berikut adalah pembahasan mengenai jumlah persentase persepsi responden di setiap unsur:





LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

4.1. U1. Informasi pelayanan



Gambar 5. Grafik Unsur Informasi pelayanan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Informasi pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	0	0,00 %
2	Kurang Setuju	1	2,86 %
3	Setuju	23	65,71 %
4	Sangat Setuju	11	31,43 %
	TOTAL	35	100 %

Alasan yang diberikan responden menjawab “kurang setuju” pada unsur Informasi pelayanan yaitu:

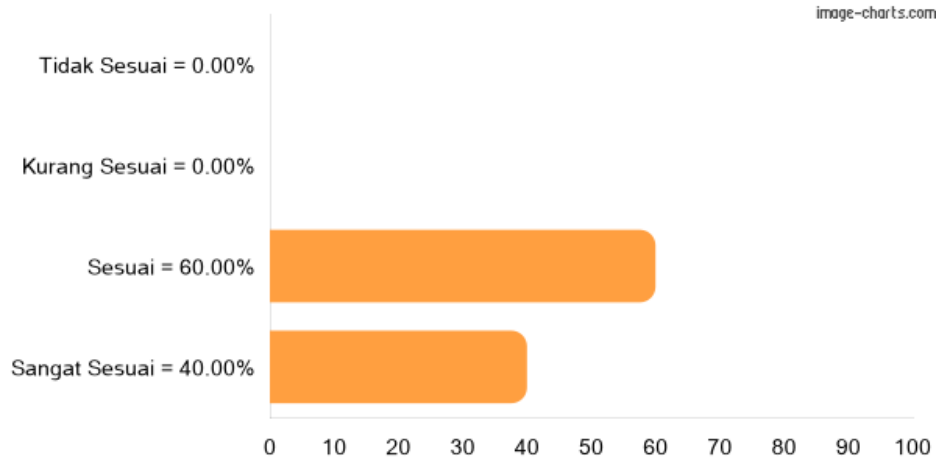
- Informasi dapat diakses melalui media sosial seperti IG dan Twitter





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

4.2. U2. Persyaratan pelayanan



Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan pelayanan

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan pelayanan

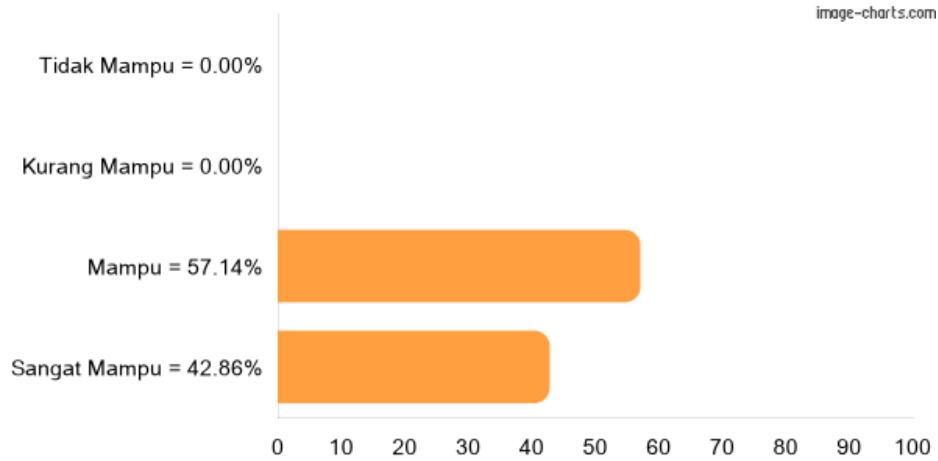
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	21	60,00 %
4	Sangat Sesuai	14	40,00 %
	TOTAL	35	100 %





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

4.3. U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

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

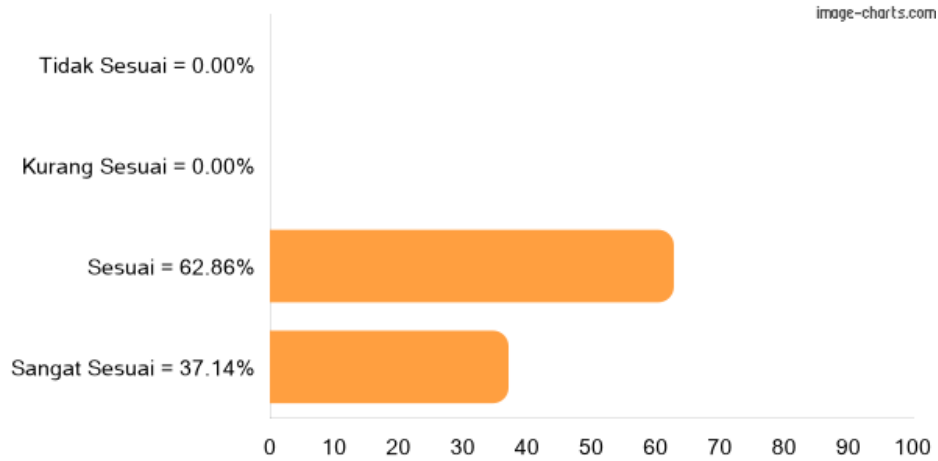
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0,00 %
2	Kurang Mampu	0	0,00 %
3	Mampu	20	57,14 %
4	Sangat Mampu	15	42,86 %
	TOTAL	35	100 %





LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

4.4. U4. Waktu penyelesaian pelayanan



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

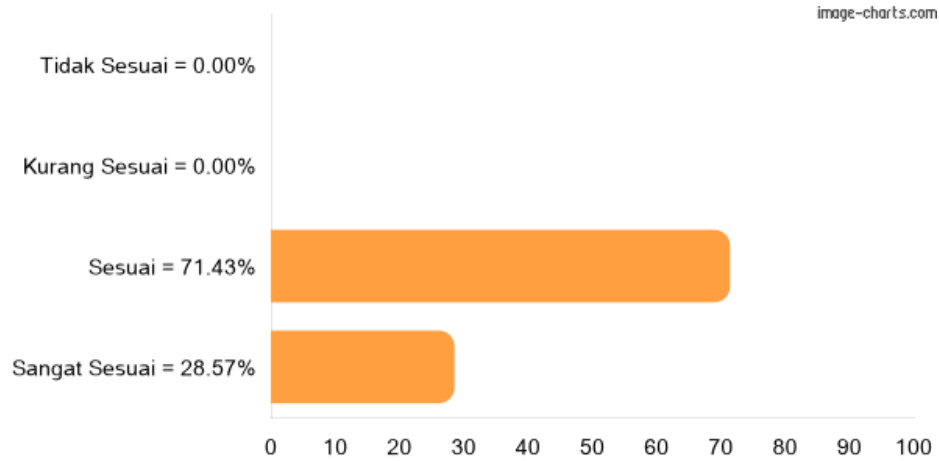
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	22	62,86 %
4	Sangat Sesuai	13	37,14 %
	TOTAL	35	100 %





LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

4.5. U5. Tarif/biaya pelayanan



Gambar 9. Grafik Unsur Tarif/biaya pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Tarif/biaya pelayanan

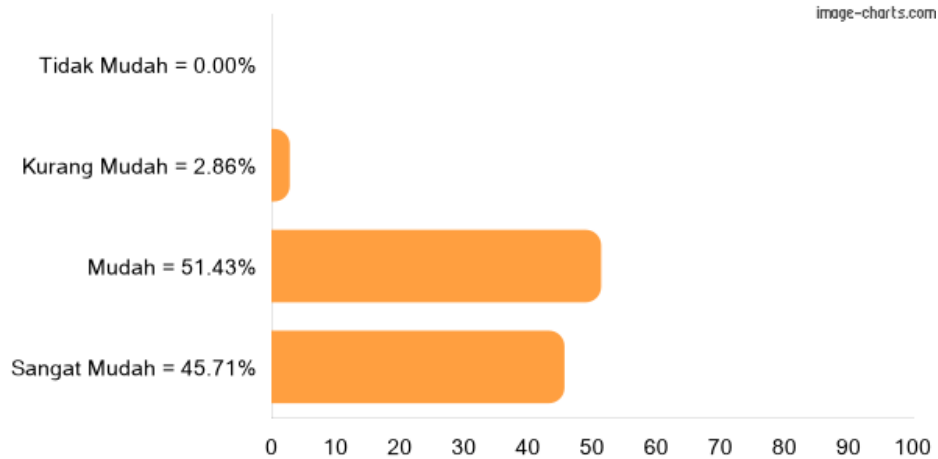
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	25	71,43 %
4	Sangat Sesuai	10	28,57 %
	TOTAL	35	100 %





LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

4.6. U6. Sarana dan prasarana



Gambar 10. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan prasarana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	1	2,86 %
3	Mudah	18	51,43 %
4	Sangat Mudah	16	45,71 %
	TOTAL	35	100 %

Alasan yang diberikan responden menjawab “kurang mudah” pada unsur Sarana dan prasarana yaitu:

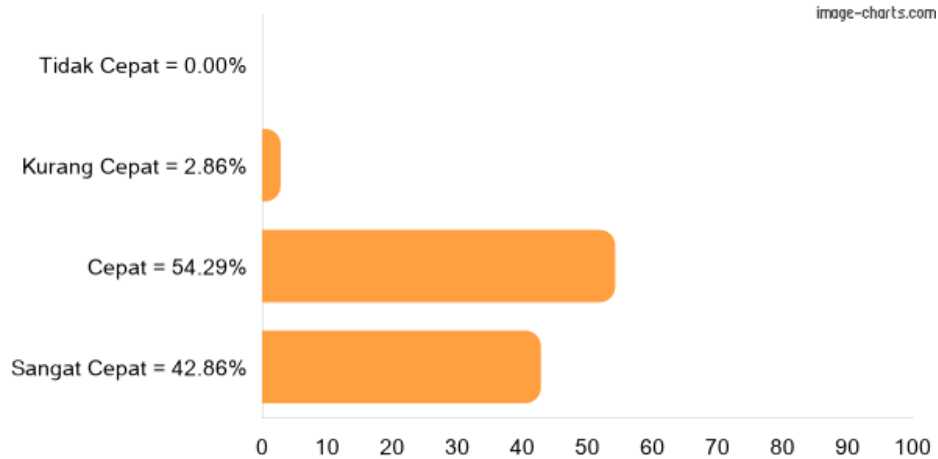
- UI/UX masih banyak yang harus diperbaiki





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

4.7. U7. Kecepatan respon pelayanan



Gambar 11. Grafik Unsur Kecepatan respon pelayanan

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Kecepatan respon pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0,00 %
2	Kurang Cepat	1	2,86 %
3	Cepat	19	54,29 %
4	Sangat Cepat	15	42,86 %
	TOTAL	35	100,01 %

Alasan yang diberikan responden menjawab “kurang cepat” pada unsur Kecepatan respon pelayanan:

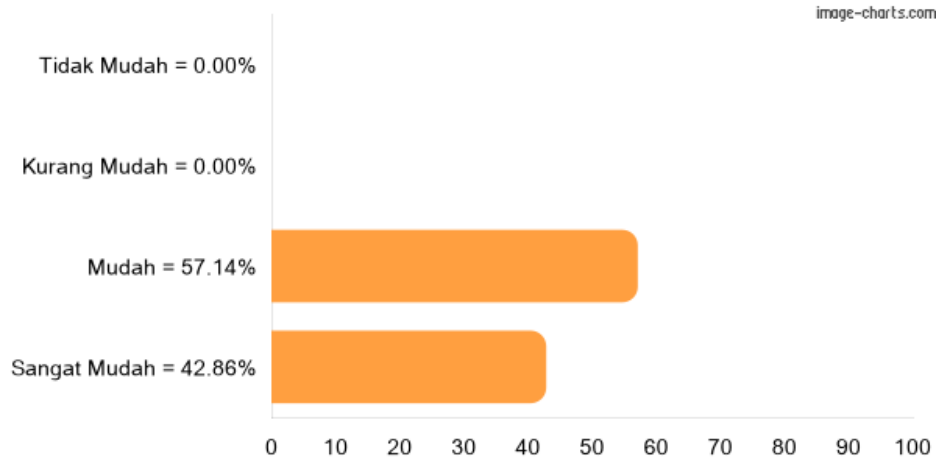
- Tambah orang agar mempercepat respon





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

4.8. U8. Konsultasi dan pengaduan



Gambar 12. Grafik Unsur Konsultasi dan pengaduan

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Konsultasi dan pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	20	57,14 %
4	Sangat Mudah	15	42,86 %
	TOTAL	35	100 %

5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Biro Umum sebagai berikut:

No	Saran
1	Kualitas pelayanan service excellent, terus pertahankan
2	Pokoknya MK top markotop, Jos Markojos





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

3	Tingkatkan pelayanan persuratan agar lebih baik lagi ya
4	Semakin Mantap Biro Umum dlm pelayanan
5	Sudah bagus tetapi harus terus dilakukan
6	Tingkatkan dan pertahankan sistem pelayanan yang baik tersebut.
7	Terus tingkatkan Pelayanan baik secara langsung maupun online untuk menjangkau semua kalangan
8	Semoga tetap konsisten mengemban amanah dalam pelayanan di lingkungan Biro Umum, Mahkamah Konstitusi RI.
9	Jaga kualitas layanan
10	terus ditingkatkan
11	update pada persaingan dan kemajuan teknologi
12	Tingkatkan pelayanan yg telah berjalan agar selalu berinovasi
13	Tetap menjaga kualitas pelayanan , inovatif dan Berintegritas ,
14	Pertahankan kondisi yang ada saat ini, terus berinovasi agar melayani lebih maksimal
15	Lebih meningkatkan tampilan aplikasi pada biro umum
16	Selama saya mendapatkan pelayanan dari Biro Umum, tidak pernah dimintai ataupun membayarkan uang apa pun. Terima kasih atas pelayanannya.
17	lebih sering update informasi
18	Pelayanan Kualitas di Biro Umum sudah sesuai dan tetap terus ditingkatkan.
19	Semoga terus dipertahankan
20	Demi menjaga Marwah MK sebaiknya survey dilakukan berkelanjutan





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

21	Sangat penting sekali survei ini agar dapat dikontrol serta semoga semakin terbaik dalam memberikan pelayanan kedepan
22	Semoga pelayanannya kepada masyarakat dapat ditingkatkan dan kerjasama antar lembaga semakin baik.
23	MK RI sudah sangat bagus dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan.
24	Tetap optimis dan semangat

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

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

- Unsur** : **U1. Informasi pelayanan**
- Pertanyaan informasi pelayanan pada Biro Umum, telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik dijawab "kurang setuju".
- Faktor-faktor yang mempengaruhi** : Informasi dapat diakses melalui media sosial seperti IG dan Twitter
- Rencana tindak lanjut** :
1. Sosial media MK terpusat ada di Mahkamah Konstitusi sebagai lembaga
 2. MK sudah memfasilitasi sosial media persuratan melalui website (hubungi MK) dan email MK
 3. Biro Umum akan lebih mengoptimalkan koordinasi dengan pengelola sosial media MK untuk meningkatkan pelayanan publik Biro Umum.
- Waktu** : Juni 2023
- Penanggung jawab** : Kepala Biro Umum





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

- Unsur** : **U6. Sarana dan prasarana**
- Pertanyaan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem online yang disediakan di Biro Umum memberikan kenyamanan/mudah digunakan dijawab “kurang mudah”
- Faktor-faktor yang mempengaruhi** : UI/UX masih banyak yang harus diperbaiki
- Rencana tindak lanjut** :
1. Sarana dan prasarana pelayanan online Biro Umum Mahkamah Konstitusi menggunakan website MK dan LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) yang pengembangannya dilakukan oleh unit kerja di luar Biro Umum.
 2. Biro Umum akan berkoordinasi dengan unit kerja pengembang layanan online (website dan LPSE) untuk memperbaiki dan meningkatkan fitur layanan online.
- Waktu** : Agustus 2023
- Penanggung jawab** : Kepala Biro Umum

- Unsur** : **U7. Kecepatan respon pelayanan**
- Faktor-faktor yang mempengaruhi** : Tambah orang agar mempercepat respon
- Rencana tindak lanjut** :
1. Layanan online Biro Umum menggunakan platform website lembaga MK dan LPSE yang pengelolaannya dilakukan oleh lintas unit kerja.
 2. Biro Umum akan mengupayakan menugaskan pegawai khusus untuk menjadi pelaksana pelayanan Biro Umum secara online.
- Waktu** : Juli 2023
- Penanggung jawab** : Kepala Biro Umum

Berdasarkan saran-saran dari responden, Biro Umum akan meningkatkan kualitas pelayanan dengan:

1. Meningkatkan integritas dan kapabilitas SDM Biro Umum dengan memberikan pendidikan dan pelatihan, sosialisasi, serta bimbingan teknis sesuai dengan tupoksi.
2. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan agar cepat dan mudah.
3. Berusaha untuk terus berinovasi agar pengguna layanan mudah dalam mengakses layanan.





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

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





L A P O R A N
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BIRO UMUM

Responden 17	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 18	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 19	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Lainnya
Responden 20	Laki-Laki	26 - 35 th	D1-D2-D3-D4	PNS/TNI/Polri
Responden 21	Perempuan	46 - 55 th	S-1	Wiraswasta/Wirausaha
Responden 22	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Lainnya
Responden 23	Perempuan	26 - 35 th	D1-D2-D3-D4	PNS/TNI/Polri
Responden 24	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Wiraswasta/Wirausaha
Responden 25	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 26	Perempuan	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 27	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 28	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta
Responden 29	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 30	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 31	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 32	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 33	Laki-Laki	46 - 55 th	SMA	Lainnya
Responden 34	Perempuan	16 - 25 th	D1-D2-D3-D4	Lainnya
Responden 35	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta

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





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

BIRO UMUM

B. Capture Aplikasi Survei

The screenshot shows the survey application interface for the Constitutional Court of the Republic of Indonesia. It features a header with the court's name and logo, followed by a title and a detailed introduction in Indonesian. The introduction explains the purpose of the survey, guarantees confidentiality, and provides contact information for further inquiries. At the bottom, there is a prominent orange button labeled 'IKUT SURVEI'.

MAHKAMAH KONSTITUSI
MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

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

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

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

Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.
Jika ada yang perlu dikonfirmasi terkait survei ini dapat menghubungi WhatsApp +6281-548-251-022

Hormat kami,
Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

IKUT SURVEI

C. Link Akses Hasil Survei

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

<https://spkp.surveiku.com/validasi-sertifikat/814903c7-2388-471a-95e2-8a67c8417c7f>



Jakarta, 26 Mei 2023
Kepala Biro Umum,
Elisabeth



Digital Signature
[mk432724681230526084458](https://spkp.surveiku.com/validasi-sertifikat/814903c7-2388-471a-95e2-8a67c8417c7f)