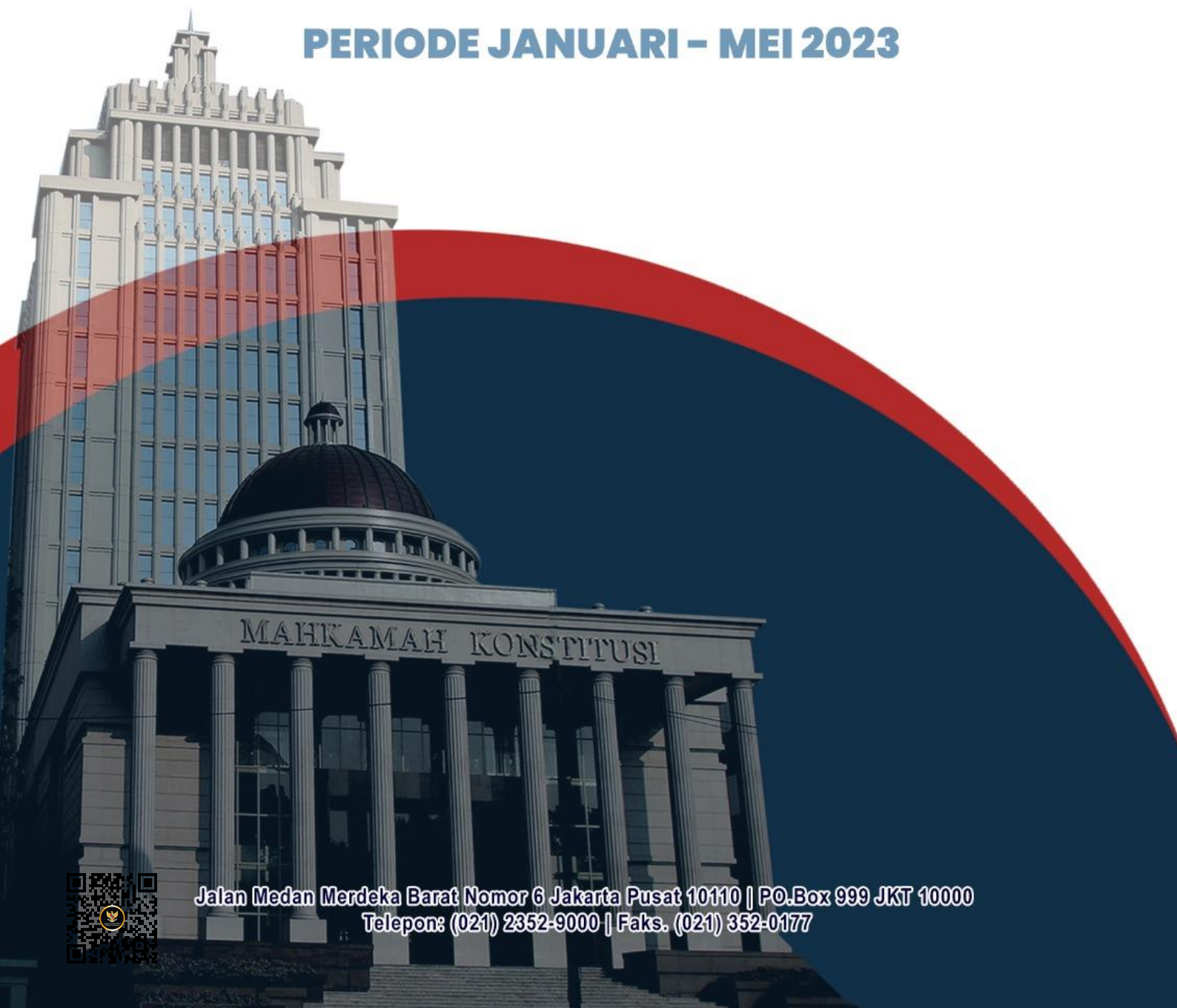




LAPORAN

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

PERIODE JANUARI – MEI 2023



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



MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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

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

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

2. Tujuan

Kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) bertujuan untuk:

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

Jakarta, 24 Mei 2023
Sekretaris Jenderal



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



MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Variabel Survei

Berikut ini adalah variabel dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan:

1. Informasi pelayanan

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

2. Persyaratan pelayanan

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

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

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

4. Waktu penyelesaian pelayanan

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

5. Tarif/biaya pelayanan

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

6. Sarana dan prasarana

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

7. Kecepatan respon pelayanan

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





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

8. Konsultasi dan pengaduan

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/*hotline/call center/media online*), prosedur untuk melakukan pelayanan mudah dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut jelas.

B. Kriteria Responden

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

Rumus Krejcie:

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

Keterangan

S = Jumlah sampel

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.





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jenis Layanan

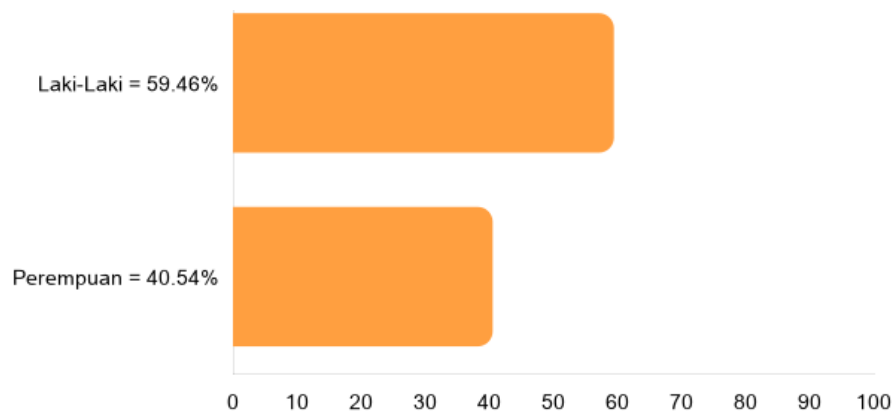
Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP):

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

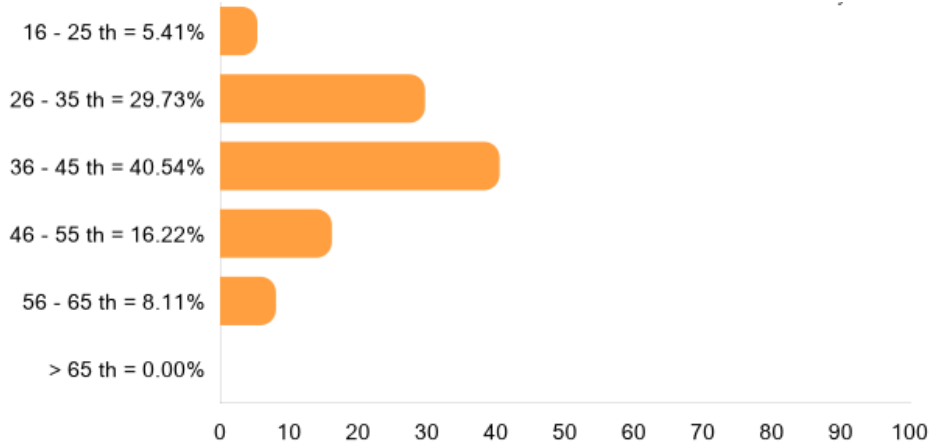




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

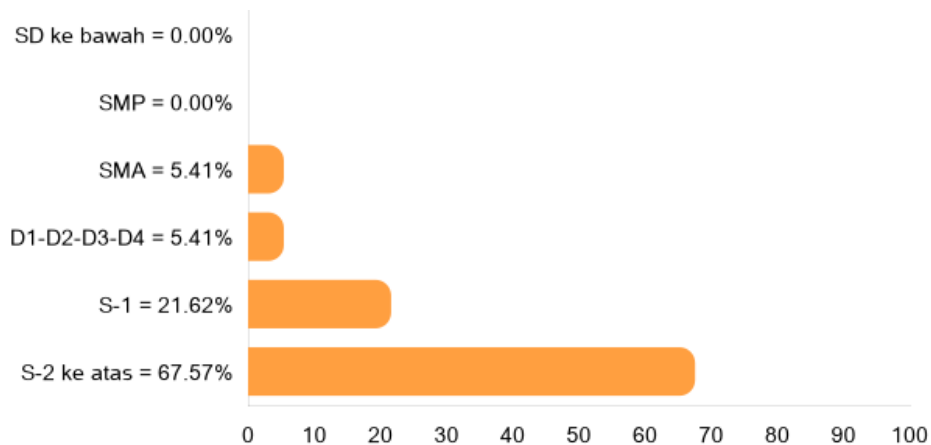
Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: www.mahkamahkonstitusi.go.id

2.2. Umur



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

2.3. Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

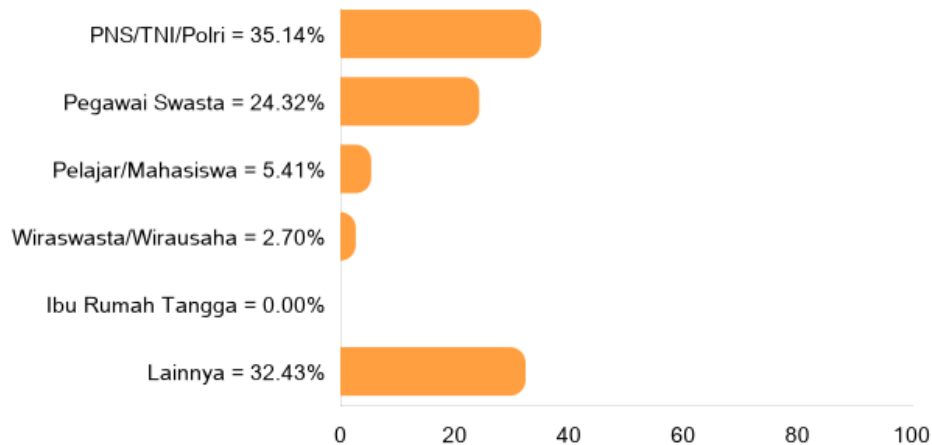




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

2.4. Pekerjaan Utama



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 1. Persentase Responden pada Pekerjaan Utama Lainnya

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

3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

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





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

Tabel 2. Nilai Unsur Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

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

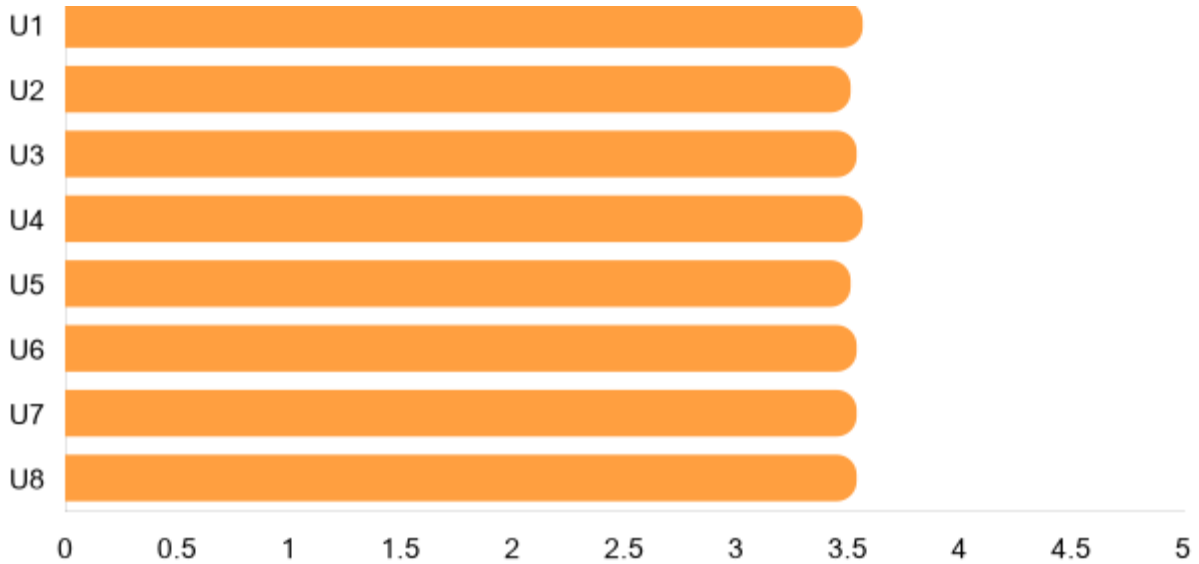
Nilai unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol apabila diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai terendah dapat dilihat pada gambar di bawah ini.





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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



Gambar 5. Grafik Unsur Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

4. Pembahasan Unsur

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

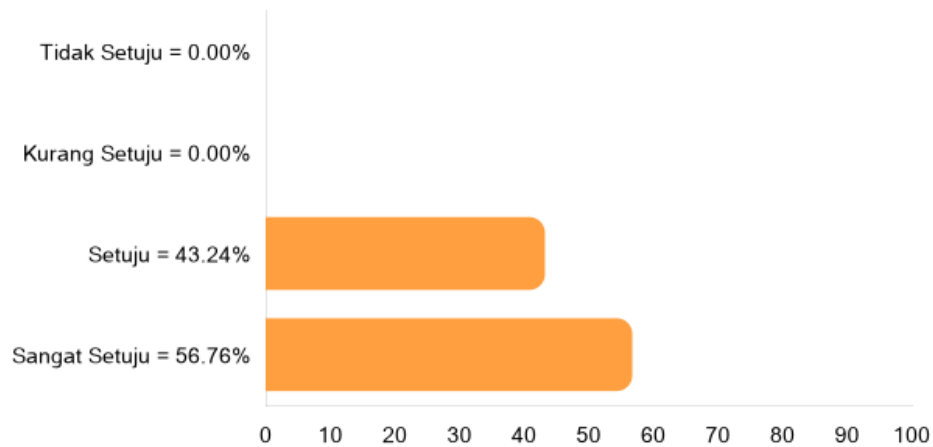




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

4.1. U1. Informasi pelayanan



Gambar 5. Grafik Unsur Informasi pelayanan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Informasi pelayanan

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

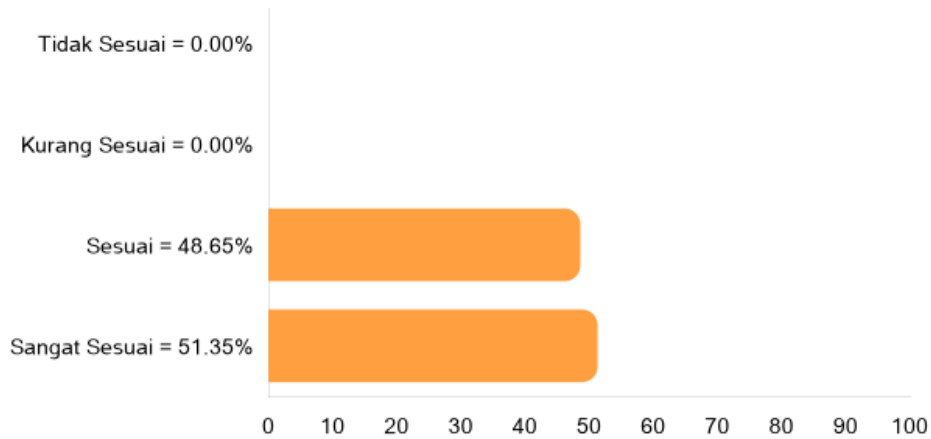




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

4.2. U2. Persyaratan pelayanan



Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan pelayanan

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan pelayanan

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

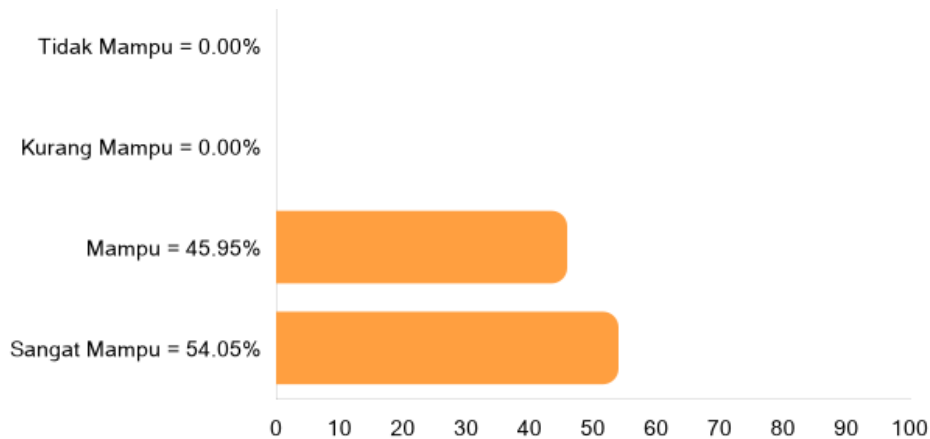




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

4.3. U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur



Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

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

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

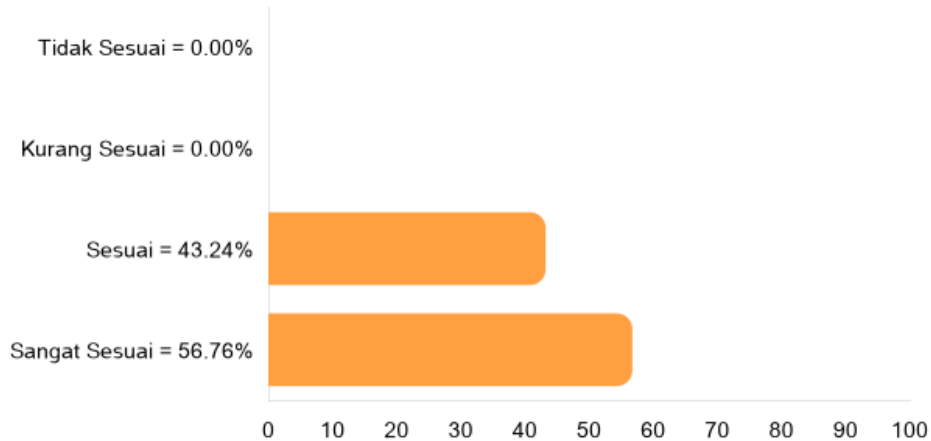




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

4.4. U4. Waktu penyelesaian pelayanan



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

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

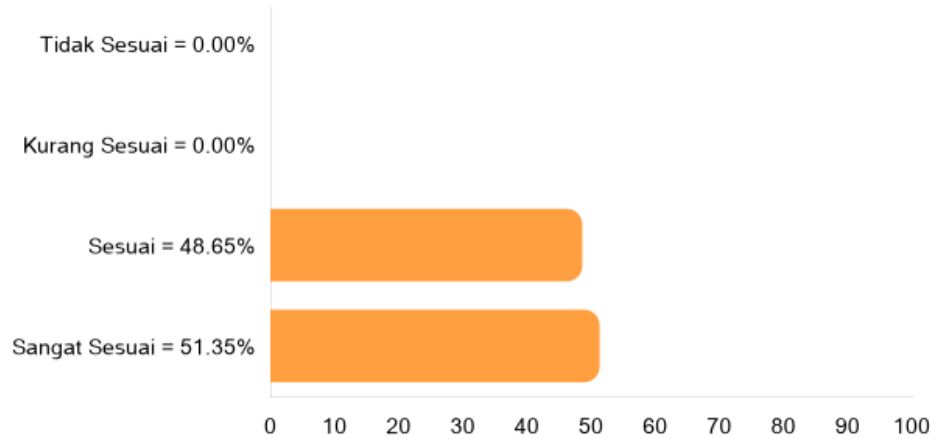




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

4.5. U5. Tarif/biaya pelayanan



Gambar 9. Grafik Unsur Tarif/biaya pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Tarif/biaya pelayanan

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

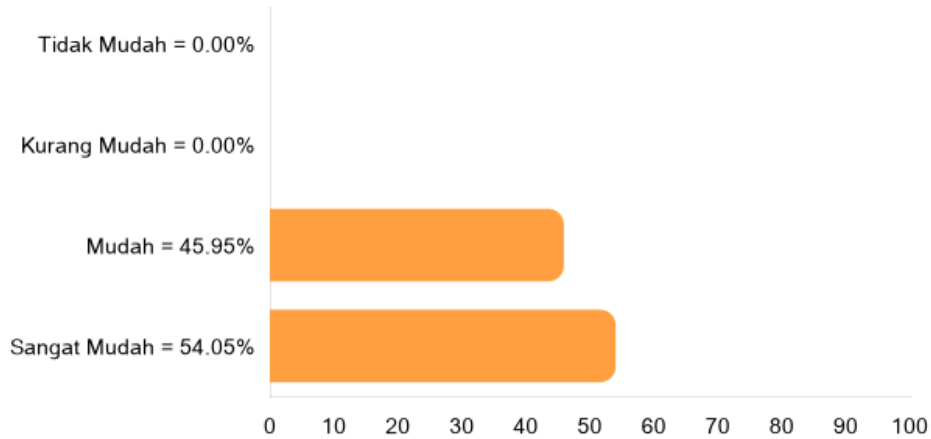




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

4.6. U6. Sarana dan prasarana



Gambar 10. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan prasarana

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

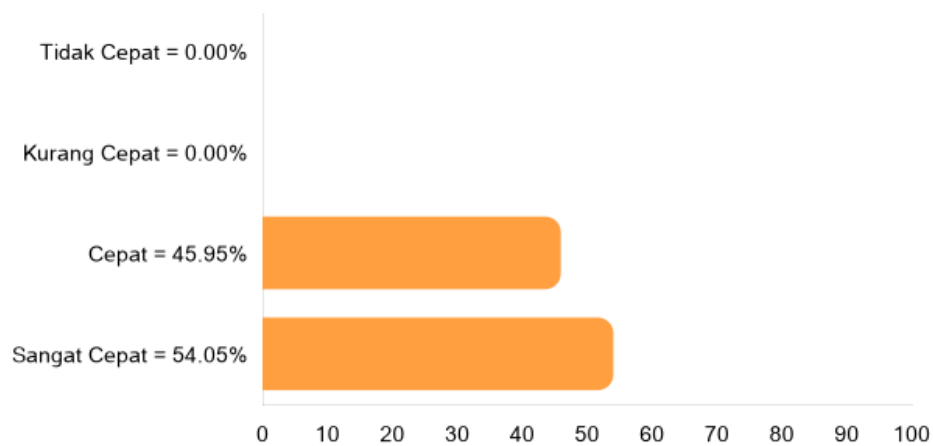




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

4.7. U7. Kecepatan respon pelayanan



Gambar 11. Grafik Unsur Kecepatan respon pelayanan

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Kecepatan respon pelayanan

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

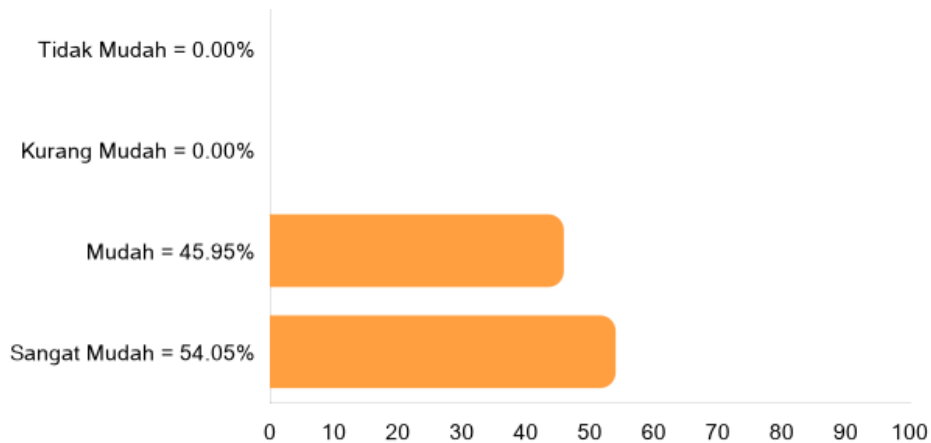




MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

4.8. U8. Konsultasi dan pengaduan



Gambar 12. Grafik Unsur Konsultasi dan pengaduan

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Konsultasi dan pengaduan

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





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

5. Saran Responden

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

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





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

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

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

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

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





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

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

**BAB IV
DATA SURVEI**

A. Data Responden

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





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

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





MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

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

Responden 37	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
--------------	-----------	------------	-------------	---------------

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

B. Capture Aplikasi Survei

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

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

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

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

Hormat kami,
Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

[IKUT SURVEI](#)





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

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

C. Link Akses Hasil Survei

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

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



DATA PEROLEHAN SURVEY

No.	STATUS PENGISIAN	Jenis Layanan yang diterima	Nama Lengkap	Nomor Telepon	Email	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	SARAN
1	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Tequb Setyobudi	813333567	mhamadnisaq86@gmail.com	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									diinjeksi dan ditingkatkan
2	VALID	Pelayanan Pendaftaran Lulusan	Indriyani Astuti	87883374839	indriyani.26691@gmail.com	Perempuan	36 - 45 th	S-1	Lainnya	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00										
3	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Wiwik Budi Wasito	81234470703	bubudbw@gmail.com	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Lanjut Gaasman... Wes apik... Tingga update ngkutu teknologi informasi dan komunikasi kekinian was ben tambah JOSHISHSH GANDHOOSSS pelayanan e...
4	VALID	Pelayanan Kunjungan	Yang Meliana S.H., M.H	8117175650	yangmeliana25@gmail.com	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	Lainnya	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00								
5	VALID	Pelayanan Kunjungan	Franki	81287880049	franki.lempow@gmail.com	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
6	VALID	Pelayanan Kunjungan	Taufik Karrohaman	8212240581	ovic@gmail.com	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									sangat baik
7	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Dr. Doris Rahmat, SH,MH, M.S.	81266889048	Doris_rahmat@yahoo.com	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Salah ok
8	VALID	Pelayanan Kunjungan	N'amatul Huda	816685243	904100108@uii.ac.id	Perempuan	56 - 65 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Fleksibilitas pelayanan yang selama ini sudah sangat bagus. Meskipun begitu tetap perlu selalu ditinjau ulang kualitasnya.
9	VALID	Pelayanan Kunjungan	Pramoto Iskandar	8112553561	p.iskandar@acetic.edu.au	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Meningkatkan koordinasi antar petugas bisa ditingkatkan
10	VALID	Pelayanan Kunjungan	Iva hofifa	8515513120	ivahoffah@gmail.com	Perempuan	36 - 45 th	S-1	Wirawasta/Wirawasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Mantab mk
11	VALID	Pelayanan Kunjungan	Johannes Dewanto	87877897815	yobanes180267@gmail.com	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2 ke atas	Lainnya	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									semua pelayanan sudah baik, tetapi jika berkenan, mohon waktu yang lebih dipercepat
12	VALID	Pelayanan Pendaftaran Lulusan	FAUZI	82390783887	untad.patogen@gmail.com	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Lainnya	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									sudah sangat baik dan mohon ditingkatkan lagi, terkhusus
13	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Dr. Radian Salman, S.H., LL.M	8120161716	radian.salman@fh.unair.ac.id	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									sangat responsif dalam layanan
14	VALID	Pelayanan Kunjungan	Dr. Sigit Handoko, S.H., M.H	81578894955	sighand@gmail.com	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2 ke atas	Lainnya	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00								Terus ditingkatkan pelayannya secara keseluruhan sehingga keberadaan MK semakin dicintai oleh masyarakat.
15	VALID	Pelayanan Pendaftaran Lulusan	Heudrik Yapatra	6.285166E+12	heudrik.yapatra27@gmail.com	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pegawai Swasta	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Tingkatkan pelayanan
16	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Yosy Adriva	81806231300	adrivasos@gmail.com	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									
17	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	widi atmoko	87750851465	widikomol1@gmail.com	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									
18	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Prof. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H.	81334963004	bayu_fhamej@yahoo.co.id	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									
19	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Faizal Aditya Wicaksana	82231982982	faizaladitya@gmail.com	Laki-Laki	26 - 35 th	D1-D2-D3-D4	PNS/TNI/Polri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									
20	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Proborini Hastuti	89670250800	proborini.hastuti@uin-suka.ac.id	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									MK merupakan wadah pembelajaran yang ideal bagi mahasiswa di Prodi HTN. Harapannya MK tetap konsisten memindaklanjuti segala bentuk kerjasama yang sekiranya mendukung kualitas akademik siswa ataupun mahasiswa.
21	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Donna Okthalia Setiabudi	81340405200	donna_setiabudi@yahoo.com	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
22	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Dr. Isnawati, S.H., M.H.	8125505122	isnawati21kahtim@gmail.com	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00									Pelayanan sudah sangat sesuai dan mudah diakses serta mudah dipahami, untuk meningkatkan kerjasama dan pelayanan sebaiknya tersedia media elektronik untuk memudahkan.
23	VALID	Pelayanan Kunjungan	Hasyrianti	811424224	ashandane@gmail.com	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Good
24	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Husin Kahar	85256607016	husinkahar12@gmail.com	Laki-Laki	26 - 35 th	D1-D2-D3-D4	PNS/TNI/Polri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Dari Beberapa Pertanyaan Diatas Saya Selalu Memberikan Jawaban Sangat Setuju Sebagai Apresiasi atas Layanan, Fasilitas, Akomodasi Dan Keramahan SDMyra Karena Kami Dari Desa Kesulitan Gileong Telah Menemukannya Dengan Baik Kerika Kami Beberapa Kali Diundang Oleh MK Ke Jakarta dan Posid MK Di Cisarua.
25	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Bayu Nando Prayoga	87757385609	bayunando07@gmail.com	Laki-Laki	16 - 25 th	SMA	Petajar/Mahasiswa	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Saran saya terhadap survei persepsi kualitas pelayanan adalah mempertimbangkan kembali jawaban survei yang telah ada dan juga mengembangkan pelayanan yang telah ada untuk menjadi lebih baik.
26	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Sri Widayanti	81363363881	srividayanti@umid.ac.id	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									
27	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Yogi Djatnika	81281843160	yogidjatnika@gmail.com	Laki-Laki	36 - 45 th	S-1	PNS/TNI/Polri	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									
28	VALID	Pelayanan Pendaftaran Lulusan	Susana Rita K	8121077986	susanaumalasanti@gmail.com	Perempuan	46 - 55 th	S-1	Pegawai Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									
29	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Sri Andayani	81257146147	sriyani.up@gmail.com	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									
30	VALID	Pelayanan Pendaftaran Lulusan	Reza Setiawan	82114913928	setiawanreza91@gmail.com	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Tingkatkan
31	VALID	Pelayanan Kunjungan	Zul Arfin	85274582466	zularfin62@gmail.com	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00									
32	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Veli Novaliah	89694702728	vnovaliah@gmail.com	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Petajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									pelayanan yang diberikan oleh MK sudah sangat baik, besar harapan saya MK dapat kembali menjalin kerja sama dengan universitas di luar java untuk mensosialisasikan Tugas dan wewenang dari MK kemudian juga memberikan pelatihan bagi tenaga pendidik serta memberikan kesempatan pemangangan bagi mahasiswa dari seluruh wilayah Indonesia.
33	VALID	Pelayanan Pendaftaran Lulusan	Viktor Santoso Tandiasa	81284118686	vstjustice@gmail.com	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Sudah sangat baik, mudah dan ideal
34	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Dr. Doris Rahmat SH,MH,M.Si	81266889048	Doris_rahmat@yahoo.com	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Pegawai Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Ok
35	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Ahdiana yuni lestari	81804207652	ahdianayunilestari@umy.ac.id	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Sangat bagus Humas dan Protokol MKRI
36	VALID	Pelayanan Pendaftaran Lulusan	Adam Dwi	8128611655	a_ditrax@yahoo.com	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Pegawai Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00									
37	VALID	Pelayanan Program Kerja Sama Dalam Negeri	Melicia Evendia	82279172299	meliciaevendia@gmail.com	Perempuan	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Injor, hal ini kurang saya akses.