



MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LEMBAR KERJA EVALUASI WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BEBAS MELAYANI (WBBM)

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

2023

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA
DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

DAFTAR ISI

- 1. Aplikasi Tanya Jawab, Chat Puslitka di Website Mahkamah Konstitusi**
- 2. Pengembangan Tanya Jawab, Chat Puslitka di Website Mahkamah Konstitusi**
- 3. PIC Unit Kerja Terkait Tanya Jawab, Chat Puslitka di Website Mahkamah Konstitusi**
- 4. Praktik Alur Menjawab Pertanyaan Internal Puslitka**
- 5. Rekomendasi Pengembangan Pengembangan Tanya Jawab**
- 6. Tindak Lanjut Hasil Survey Kualitas Layanan Publik**
- 7. Sarana Penyampaian Saran dan Kritik layanan**
- 8. Whistleblowing System**

Penanganan Pengaduan, saran dan kritik dalam pelayanan publik

1. pengembangan Tanya Jawab/chat di Website MK



Tanya Jawab MK



Tanya Jawab MK merupakan salah satu media di website mkriid sebagai sarana masyarakat mendapatkan informasi melalui pertanyaan kepada MKRI dalam rangka

3. Saran dan Kritik di Peprustakaan dan Puskon



4. Wistleblowing System

Selamat datang di **Whistleblowing System**

Whistleblower adalah seseorang yang melaporkan perbuatan pelanggaran dan/atau merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.

Whistleblowing System adalah aplikasi yang disediakan oleh Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi bagi Anda yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan benndikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.

2. Tindak lanjut Survei Layanan

Tindak Lanjut Hasil Survey

Meningkatkan efektivitas promosi perpustakaan melalui kerjasama dengan institusi lain.



Lanjutkan MoU dengan Perpustakaan Nasional



laksanakan sosialisasi penggunaan perpustakaan Online



giatan peningkatan kompetensi SDM dalam pelayanan

- ▶ DASHBOARD
- ▶ INTERAKSI MASYARAKAT
- ▶ HUBUNGI MK

Pertanyaan Sudah Di Jawab Total Record : 40

No	Tanggal	Penanya	Pertanyaan	Jawaban	Action
1	28-11-2021	adi jaya	Bisa kami Lihat Putusan Tentang Uji Material Pencabutan Hak Politik	<p>salam konstitusi!</p> <p>terimakasih atas pertanyaannya, namun isu konstitusional yang disebutkan tersebut tidak jelas, apakah yang dimaksud adalah pencabutan hak politik TNI/POLRI ataukah yang lain. selengkapnya penelusuran putusan dapat dicari pada kolom putusan pada website Mahkamah Konstitusi di MKRI.id</p> <p>demikian,</p> <p>Terimakasih</p>	  
2	27-11-2021	Dhias Purwa Kusuma	<p>Yth. Jajaran Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia Mohon ijin untuk menanyakan, bagaimanakah pelaksanaan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan, dimana peraturanperaturan pelaksaan dari amant UU Cipta Kerja telah selesai disusun dan diundangkan. Apakah akan tetap berjalan sambil menunggu perbaikan UU Cipta Kerja, atau sepenuhnya ditangguhkan sampai dengan adanya kejelasan perbaikan UU Cipta Kerja. Mengingat Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan bukanlah materi yang tergugat dalam gugatan UU Cipta Kerja. Terima kasih, mohon klarifikasi</p>	<p>salam konstitusi,</p> <p>pengujian UU Cipta Kerja dengan Perkara Nomor 91/PUU-XVIII/2020 dengan isu konstitusional uji formil atas UU Cipta Kerja dikabulkan oleh mahkamah dengan amar, UU Cipta dinyatakan bertentangan dengan konstitusi dan tidak memiliki kekuatan hukum mengikat sepanjang tidak dilakukan perbaikan selama 2 tahun.</p> <p>implikasi dengan adanya putusan tersebut adalah hingga dilaksanakan perbaikan terhadap tata cara penyusunan UU Cipta kerja untuk disesuaikan dengan UU 12/2011 maka substansi dari UU Cipta Kerja tersebut ditunda berlakunya. termasuk didalamnya substansi yang terkait dengan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan yang diatur dalam UU cipta kerja dan Peraturan pelaksana dibawah UU.</p> <p>dalam Putusan a quo padapertimbangan mahkamah nomor [3.20.5] dimana kebijakan strategis dan berdampak luas yang harus ditangguhkan termasuk didalamnya kebijakan-kebijakan serta peraturan pelaksana yang didasarkan pada UU Cipta Kerja diminta untuk ditangguhkan terlebih dahulu. serta peraturan pelaksana yang masih diamankan namun belum diundangkan maka ditunda keberlakuannya.</p> <p>demikian</p> <p>terimakasih</p>	  



- ▶ DASHBOARD
- ▶ INTERAKSI MASYARAKAT
- ▶ HUBUNGI MK

8	23-11-2021	Yahya	Jelaskanlah tata cara perubahan undangundang yang ditegaskan dalam pasal 39 undangundang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dengan singkat	Salam Konstitusi, mohon pertanyaan yang Saudara ajukan diperiksa kembali, Pasal 39 UUD 1945 tidak ditemukan. terimakasih	  
9	23-11-2021	Mano	Salam sejahtera,Boleh dibantu infonya terkait Judicial review Undang undang cipta kerja , sampai dimana ya perkembangannya	salam konstitusi terkait perkara yang saudara tanyakan, Pengujian UU Cipta kerja belum dilengkapi dengan nomor perkara yang jelas, mohon dilengkapi. namun untuk pelacakan proses perkara dapat dipantau melalui website mkri ataaau menghubungi mkri pada no. 2352-9000. demikian, terimakasih	  
10	22-11-2021	Muhammad Ashari	Jika sebuah putusan telah dikabulkan oleh Mahkamah Konstitusi, Bagaimana akibat hukumnya sebuah putusan tersebut, jika berdampak kepada perubahan sebuah Peraturan Daerah atau Peraturan Pemerintah Bagaimana jika daerah belum dantidak menjalankan amanah dari Putusan Konstitusi yang merupakan Peradilan Konstitusional	salam konstitusi, terimakasih atas pertanyaan dari Bp. Muhammad Ashari, namun sayangnya tidak disebutkan dengan jelas putusan dimaksud. namun hakikat dari putusan MK bersifat Final and Binding dimana putusan tersebut tidak memiliki upaya hukum lain lagi dan dinyatakan mengikat sejak dibacakan dalam sidang terbuka untuk umum. Putusan MK sebenarnya bertujuan agar produk hukum yakni Undang Undang tetap menjiwai Konstitusi dan tidak bertentangan dengan norma-norma dalam konstitusi tersebut. sehingga melihat pada hierarki peraturan perundang-undangan untuk tetap selaras dan senada dengan konstitusi, jika terdapat norma dari suatu Undang-undang yang telah dinyatakan inkonstitusional maka seharusnya peraturan dibawahnya turut menyesuaikan. hal tersebut bertujuan jiwa konstitusi tetap selaras pada setiap peraturan perundang-undangan. demikian, terimakasih	  

Groups

Direct Messages

Muhammad Reza Winat...

+ New Ticket

In: Mahkamah Konstitusi RI Search

All 40	Mine	Chats	Tickets	Any	Open	Updated On
	SONY MUSTOFA mrthe1patriotindonesia@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	11/Oct/2021 19:45
	SONY MUSTOFA mrthe1patriotindonesia@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	11/Oct/2021 18:51
	SONY MUSTOFA mrthe1patriotindonesia@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	11/Oct/2021 18:51
	Alfa Tini alfatini@mail.ugm.ac.id Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	27/Sep/2021 11:05
	Marthen Goo marthen.goo.lawan@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	24/Sep/2021 16:44
	Terry Fiviyane fiviyane08@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	20/Sep/2021 17:40
	Terry Fiviyane fiviyane08@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	20/Sep/2021 17:40
	Terry Fiviyane fiviyane08@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	20/Sep/2021 17:40
	jamaludin s jamaludinsalam11@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	20/Sep/2021 15:34
	Galang Bagus galangbagusdy@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	18/Sep/2021 11:36
	Ridho Hadi Nurrizky ridhohadi771@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	07/Sep/2021 21:18
	Bambang Suhermanto bambang.shm84@gmail.com Offline Message	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		OPEN	02/Sep/2021 19:46

Groups Direct Messages

Muhammad Reza Winat...

+ New Ticket

In: Mahkamah Konstitusi RI Search

#6 : RE : Chat with alih budhi k

- Winda changed the assignee to Winda 30/Aug/2021 11:54
- Winda changed the status to 'Pending' 30/Aug/2021 11:54
- Winda changed the status to 'Open' 30/Aug/2021 11:55
- Winda 30/Aug/2021 11:55
Salam Konstitusi. Saudara Alih Budhi K hendak menanyakan gugatan ke Mahkamah terkait perkara yang diajukan MK kurang jelas. MK memiliki 4 Kewenangan (pengu...
- Winda changed the status to 'Pending' 30/Aug/2021 11:55
Seen by Winda
- Winda changed the status to 'Open' 30/Aug/2021 11:55
- Winda 30/Aug/2021 11:55
Salam Konstitusi. Saudara Alih Budhi K hendak menanyakan gugatan ke Mahkamah terkait perkara yang diajukan MK kurang jelas. MK memiliki 4 Kewenangan (pengujian UU terhadap UUD 1945, SKLN, memutus pembubaran partai politik, dan PPHU) dan 1 Kewajiban (impeachment) berdasarkan Pasal 24C ayat (1) dan ayat (2) UUD 1945 dan UU MK. Yang sebaiknya diperhatikan adalah sekurang-kurangnya legal standing/kedudukan hukum Pemohon, kerugian Konstitusional yang diuraikan dalam sistematika permohonan (jika permohonan pengujian UU), sistematika pengajuan secara tertulis dan alat bukti memenuhi syarat yang ditentukan oleh UU MK dan PMK. Untuk kurang jelasnya, pertanyaan saudara maka yang dapat kami jawab adalah untuk pengujian UU dapat melihat PMK Nomor 2 Tahun 2021, untuk PPHU dapat dilihat pada PMK Nomor 6, 7, dan 8 Tahun 2020. Berikut kami lampirkan akses menuju Peraturan Mahkamah Konstitusi (PMK) terkait ketentuan hukum beracara di Mahkamah : <https://www.mkri.id/index.php?page=web.Regulation&id=3&pages=1&menu=6&status=2> Semoga jawaban kami dapat membantu. Salam sehat

Chat Transcript : Click to view

Name : alih budhi k

Email : alihbudhi11@gmail.com

Created On : August 30 2021, 11:54

Created By : Winda

Status : Pending

Priority : Medium

Assignee : Winda

Message Note

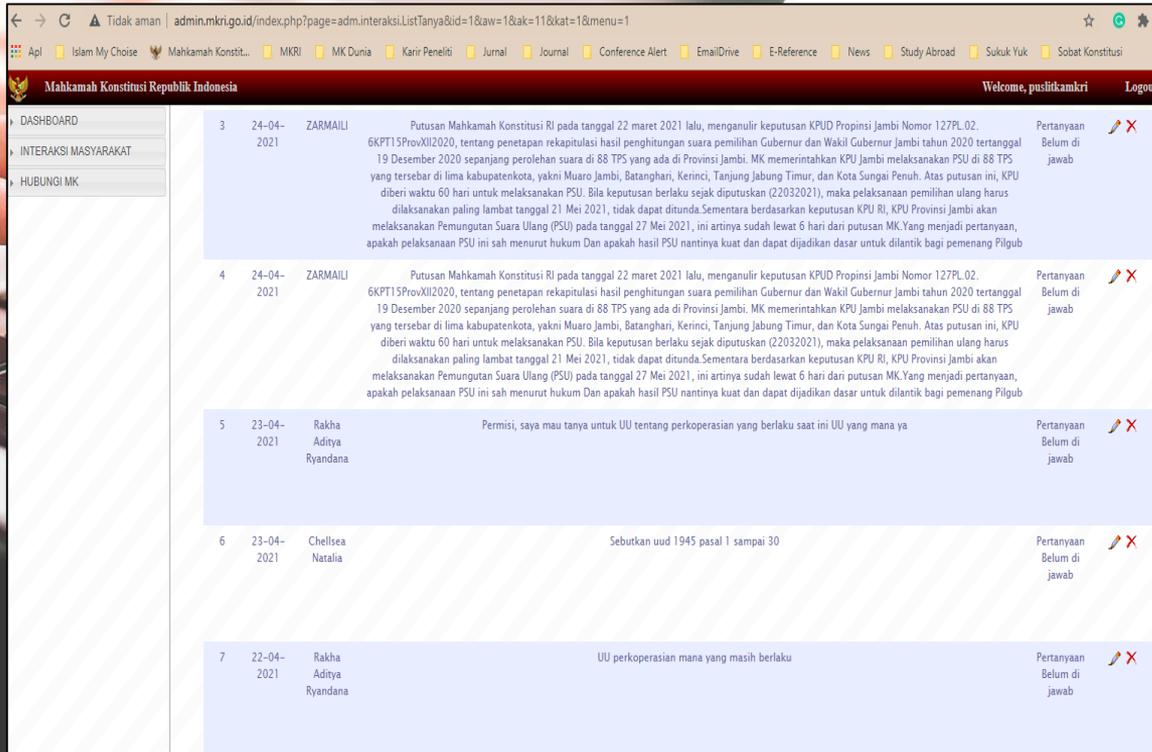
Type here...

Close Send

A close-up photograph of a person's hands with red nail polish typing on a silver laptop keyboard. The person is wearing a light blue long-sleeved shirt and a patterned sweater. The background is softly blurred, showing more of the person's hands and the laptop.

Pengembangan Tanya-Jawab di Website Mahkamah Konstitusi

Tanya Jawab MK



The screenshot shows the website interface for the Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. The page displays a list of questions and answers related to the Mahkamah Konstitusi (MK) process. The questions are numbered 3 through 7, and each entry includes the date, the name of the questioner, and the text of the question. The answers are provided by the Mahkamah Konstitusi, and each entry is marked as 'Pertanyaan Belum di jawab' (Question not yet answered).

No	Tanggal	Nama	Pertanyaan	Status
3	24-04-2021	ZARMAILI	Putusan Mahkamah Konstitusi RI pada tanggal 22 maret 2021 lalu, menganulir keputusan KPUD Propinsi Jambi Nomor 127PL.02. 6KPT15ProvXII2020, tentang penetapan rekapitulasi hasil penghitungan suara pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Jambi tahun 2020 tertanggal 19 Desember 2020 sepanjang perolehan suara di 88 TPS yang ada di Provinsi Jambi. MK memerintahkan KPU Jambi melaksanakan PSU di 88 TPS yang tersebar di lima kabupatenkota, yakni Muaro Jambi, Batanghari, Kerinci, Tanjung Jabung Timur, dan Kota Sungai Penuh. Atas putusan ini, KPU diberi waktu 60 hari untuk melaksanakan PSU. Bila keputusan berlaku sejak diputuskan (22032021), maka pelaksanaan pemilihan ulang harus dilaksanakan paling lambat tanggal 21 Mei 2021, tidak dapat ditunda.Sementara berdasarkan keputusan KPU RI, KPU Provinsi Jambi akan melaksanakan Pemungutan Suara Ulang (PSU) pada tanggal 27 Mei 2021, ini artinya sudah lewat 6 hari dari putusan MK.Yang menjadi pertanyaan, apakah pelaksanaan PSU ini sah menurut hukum Dan apakah hasil PSU nantinya kuat dan dapat dijadikan dasar untuk dilantik bagi pemenang Pilgub	Pertanyaan Belum di jawab
4	24-04-2021	ZARMAILI	Putusan Mahkamah Konstitusi RI pada tanggal 22 maret 2021 lalu, menganulir keputusan KPUD Propinsi Jambi Nomor 127PL.02. 6KPT15ProvXII2020, tentang penetapan rekapitulasi hasil penghitungan suara pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Jambi tahun 2020 tertanggal 19 Desember 2020 sepanjang perolehan suara di 88 TPS yang ada di Provinsi Jambi. MK memerintahkan KPU Jambi melaksanakan PSU di 88 TPS yang tersebar di lima kabupatenkota, yakni Muaro Jambi, Batanghari, Kerinci, Tanjung Jabung Timur, dan Kota Sungai Penuh. Atas putusan ini, KPU diberi waktu 60 hari untuk melaksanakan PSU. Bila keputusan berlaku sejak diputuskan (22032021), maka pelaksanaan pemilihan ulang harus dilaksanakan paling lambat tanggal 21 Mei 2021, tidak dapat ditunda.Sementara berdasarkan keputusan KPU RI, KPU Provinsi Jambi akan melaksanakan Pemungutan Suara Ulang (PSU) pada tanggal 27 Mei 2021, ini artinya sudah lewat 6 hari dari putusan MK.Yang menjadi pertanyaan, apakah pelaksanaan PSU ini sah menurut hukum Dan apakah hasil PSU nantinya kuat dan dapat dijadikan dasar untuk dilantik bagi pemenang Pilgub	Pertanyaan Belum di jawab
5	23-04-2021	Rakha Aditya Ryandana	Permisi, saya mau tanya untuk UU tentang perkoperasian yang berlaku saat ini UU yang mana ya	Pertanyaan Belum di jawab
6	23-04-2021	Chelsea Natalia	Sebutkan uud 1945 pasal 1 sampai 30	Pertanyaan Belum di jawab
7	22-04-2021	Rakha Aditya Ryandana	UU perkoperasian mana yang masih berlaku	Pertanyaan Belum di jawab

Tanya Jawab MK merupakan salah satu media di website mkri.id sebagai sarana masyarakat mendapatkan informasi melalui pertanyaan kepada MKRI dalam rangka melaksanakan Misi MK “Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Mengenai Hak Konstitusional Warga Negara”

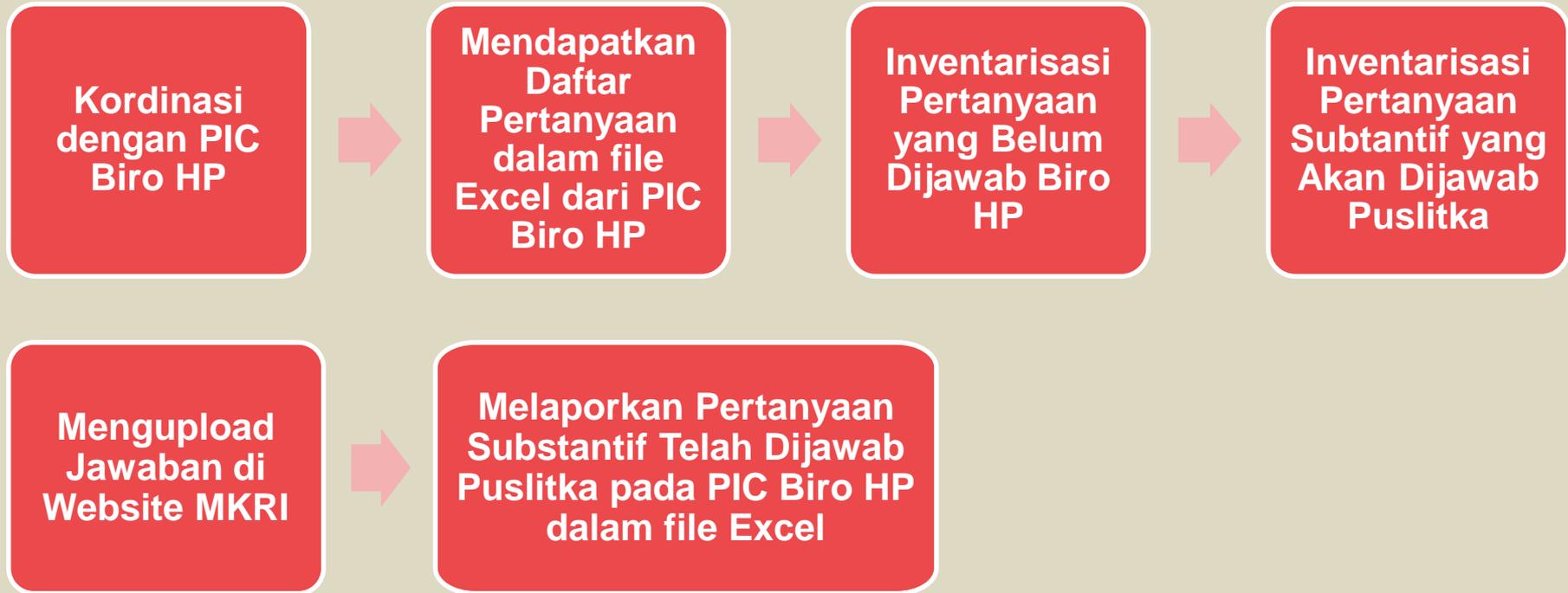
Unit Kerja Terkait



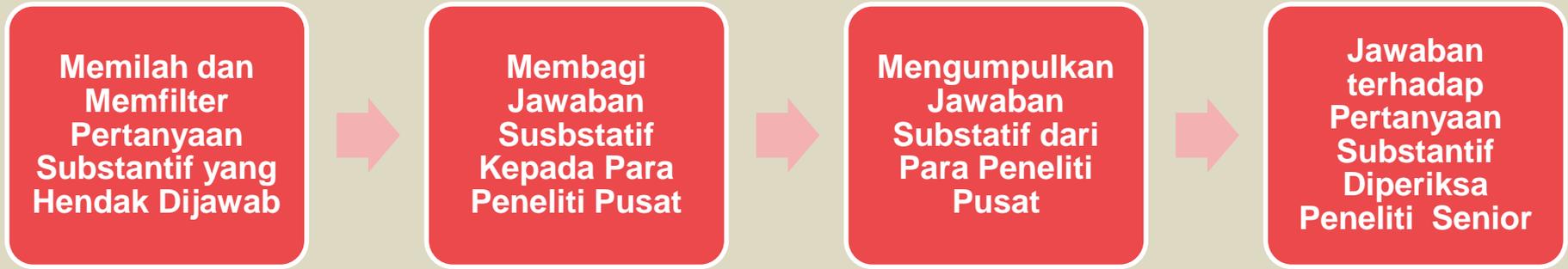
PIC: Biro Humas dan Protokol

No.	Jenis Pertanyaan	Unit Penjawab	PIC
1.	Pertanyaan Administratif : Magang, Organsiasi, Wawancara, dll	Biro SDMO	Ariesty
2.	Perkembangan Perkara : Putusan, Persidangan, Risalah, dll	Biro HAK	
3	Pendidikan/ Pelatihan : Prosedur, Jadwal, Materi Bimtek, dll	Pusdik	
4.	Substantif Normatif : Analisis PerUUan, Putusan, Konsep & Teori Hukum, Masalah Hukum, dll	Puslitka	M. Reza W.

Praktik Alur Menjawab Pertanyaan



Praktik Alur Menjawab Pertanyaan di Internal Puslitka



- **Pertanyaan Substantif Normatif (Perundang-Undangan & Putusan) → Dapat dijawab**
- **Pertanyaan Substantif Opini (Teori dan Konsep Hukum) → Dapat dijawab**
- **Pertanyaan Substantif Kasus Kongkrit Hukum → Tidak dapat dijawab (Darahkan konsultasi ke PH)**
- **Pertanyaan Substantif Diluar Kewenangan MK → Tidak dapat dijawab (Darahkan diskusi ke Akademisi)**
- **Pertanyaan Tidak Jelas → Tidak dijawab (Dapat ditanyakan ulang maksud pertanyaannya)**

Kendala / Permasalahan

1. Pembagian pertanyaan kepada Biro/Pusat masih manual
2. Belum adanya kategorisasi pertanyaan secara otomatis
3. Belum ada format jawaban yang disepakati
4. Mekanisme pengawasan kualitas jawaban pertanyaan
5. Terdapat pertanyaan berulang dan belum ada template jawaban untuk pertanyaan yang sama
6. Belum adanya pemetaan/data statistic jenis pertanyaan untuk mengetahui pertanyaan yang sering ditanyakan (FAQ)



Rekomendasi Pengembangan Tanya Jawab

1. Perlu pengembangan aplikasi Tanya Jawab agar Biro HP punya opsi untuk langsung menentukan pertanyaan dijawab Biro/Pusat yang mana
2. Perlu pengembangan aplikasi untuk langsung otomatis mengkategorisasi pertanyaan ketika penanya memasukan pertanyaannya di Website
3. Perlu kesepakatan format jawaban antara Biro/Pusat terkait dalam menjawab
4. Perlu dibentuk / ditunjuk mekanisme pengawasan jawaban untuk menjamin kualitas jawaban terhadap pertanyaan
5. Kedepannya perlu dikembangkan kanal khusus seperti “Klinik Hukumonline”, sehingga cukup memberikan link untuk menjawab pertanyaan berulang.
6. Perlu diklasifikasikan pertanyaan yang sering ditanyakan dan dibuat (*Frequently asked Question/FAQ*). Bisa dikembangkan robo-answer/penjawab otomatis agar dapat menjawab pertanyaan FAQ secara otomatis

L A P O R A N

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	23	51,11 %
4	Sangat Mudah	22	48,89 %
	TOTAL	45	100 %

5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan sebagai berikut:

No	Saran
1	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
2	Lanjutkan pelayanan yang terbaik utk masyarakat
3	Semoga selalu bisa mempertahankan dalam hal memberikan pelayanan dan informasi yang terbaik. Keramahan yang bisa membuat kenyamanan juga sudah sangat baik.
4	Tidak ada saran atau opini.
5	Secara keseluruhan sudah baik. Maka pertahankan dan tingkatkan yang perlu ditingkatkan
6	Pelayanannya sangat memuaskan dalam mencari data yang saya perlukan
7	Pelayanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi sudah sesuai standar yang sudah ditetapkan
8	Perlu di promosikan lebih lagi tentang perpustakaan nya. Jika perlu adakan Outingclass bagi siswa sekolah
9	Sangat membantu memenuhi kebutuhan informasi
10	Sudah bagus, hanya saja harus lebih di tingkatkan lagi keramahan dalam pelayanan
11	Dimohon supaya ada petugas khusus yang menjelaskan fitur online saat peminjaman buku oleh pengunjung, karena belum tentu semua pengunjung perpustakaan paham dengan fitur online tersebut. Demikianlah sarannya, terimakasih.
12	Layanan perpustakaan MK sudah baik hanya saja librarian desk di beberapa waktu masih kosong. Semoga layanan perpustakaan MK semakin baik dan membaik lebih baik lagi.
13	Sosialisasi dan kesempatan diskusi dengan mahasiswa perlu lebih ditingkatkan frekuensi dan substansinya





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

14	Layanan di Perpustakaan Mahkamah Konstitusi sangat meng update sesuai dengan perkembangan, aplikasi mudah diakses oleh semua kalangan telah
15	perpustakaan MK ini perpustakaan yang sangat bagus, nyaman, bersih, koleksinya lengkap, pustakawannya sangat perfect, pokoknya hampir tidak ada kekurangannya, dan ini yang membuat saya betah disana dan ingin terus berkunjung kesana.
16	Layanan yang diberikan oleh perpustakaan MK sudah sangat maksimal dan berkualitas
17	Tingkatkan Pelayanan yang Terbaik
18	Semoga perpustakaan terus melayani dan mempermudah bagi yg ingin mengetahui tentang mahkamah konstitusi trmks.
19	Perpustakaan Mahkamah Konstitusi sudah sangat bagus dengan fasilitas fasilitas yang diberikan untuk para pemustaka yang sedang berkunjung di perpustakaan, seperti koleksi yang cukup lengkap, ruang baca, ruang diskusi dan ruang lainnya. Dengan fasilitas tersebut maka membuat para pemustaka nyaman dan fokus untuk membaca buku di perpustakaan, selain dengan fasilitas yang bagus pustakawan perpustakaan Mahkamah Konstitusi sangat ramah dan bila ada pemustaka yang kesulitan mencari buku maka pustakawan akan membantu pemustaka tersebut untuk mendapatkan buku yang dicari.
20	Tingkatkan lagi pelayanan publik supaya masyarakat umum mengetahui dan mudah untuk mengaksesnya, terimakasih
21	Perpustakaan modern yang petugasnya sangat membantu
22	Pertahankan layanan yg terbaik
23	Semangat terus untuk selalu tingkatkan pelayanan.
24	semoga kedepannya perpustakaan MK terus meningkatkan pelayanan perpustakaan yang maksimal
25	Dipertahankan
26	Tingkatkan dan pertahankan terus kualitas pelayanan
27	menurut saya sarana dan prasarana nya sudah sangat bagus dan informatif

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

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

- Unsur** : U1. Informasi pelayanan
- Faktor-faktor yang mempengaruhi** :
- Rencana tindak lanjut** : 1. Meningkatkan efektifitas promosi perpustakaan melalui kerjasama dengan Institusi lain. Contoh dengan lembaga hukum, Lembaga Pendidikan serta Organisasi Masyarakat dan Politik.





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

2. Melakukan sosialisasi penggunaan perpustakaan Online bagi pengguna eksternal maupun internal melalui kegiatan tatap muka atau video sosialisasi.
3. Mengadakan kegiatan peningkatan kompetensi SDM dalam pelayanan (aspek teknis dan non teknis) seperti pelatihan kepribadian, pelatihan pelayanan prima, pelatihan komunikasi efektif.
4. Penambahan SDM yang memiliki kualifikasi layanan.
5. Pemberian layanan perpustakaan online yang bisa diakses 24 jam.

Waktu : Mei 2023
Penanggung jawab : Kapuslitka





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama
Responden 1	Perempuan	36 - 45 th	S-1	Lainnya
Responden 2	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	Lainnya
Responden 3	Perempuan	46 - 55 th	S-1	Lainnya
Responden 4	Perempuan	36 - 45 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 5	Laki-Laki	16 - 25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa
Responden 6	Perempuan	16 - 25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa
Responden 7	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 8	Perempuan	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 9	Laki-Laki	46 - 55 th	D1-D2-D3-D4	Wiraswasta/Wirausaha
Responden 10	Perempuan	26 - 35 th	S-1	Lainnya
Responden 11	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 12	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 13	Perempuan	16 - 25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa
Responden 14	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 15	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 16	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 17	Perempuan	16 - 25 th	S-1	Lainnya
Responden 18	Perempuan	16 - 25 th	S-2 ke atas	Pelajar/Mahasiswa
Responden 19	Laki-Laki	56 - 65 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 20	Laki-Laki	26 - 35 th	S-1	Pegawai Swasta
Responden 21	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 22	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 23	Laki-Laki	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 24	Perempuan	16 - 25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa
Responden 25	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

Responden 26	Perempuan	46 - 55 th	S-1	Lainnya
Responden 27	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 28	Laki-Laki	46 - 55 th	S-1	PNS/TNI/Polri
Responden 29	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 30	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 31	Laki-Laki	46 - 55 th	D1-D2-D3-D4	PNS/TNI/Polri
Responden 32	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 33	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 34	Laki-Laki	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 35	Perempuan	16 - 25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa
Responden 36	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 37	Perempuan	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 38	Laki-Laki	36 - 45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 39	Perempuan	46 - 55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Polri
Responden 40	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 41	Perempuan	16 - 25 th	SMP	Pelajar/Mahasiswa
Responden 42	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 43	Laki-Laki	26 - 35 th	S-2 ke atas	Lainnya
Responden 44	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa
Responden 45	Perempuan	16 - 25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa

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

B. Capture Aplikasi Survei





MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

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

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

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

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

Hormat kami,
Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

[IKUT SURVEI](#)

C. Link Akses Hasil Survei

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

<https://spkp.surveiku.com/validasi-sertifikat/cd6c3dfb-2b2e-42dc-acfe-5ecd6d503389>



Digital Signature
mk101574911230525044113

Tanggapan atas Masukan dari Hasil Survey Layanan Puslitka

No	Masukan	Tanggapan
a.	Perbanyak koleksi buku, penelitian dan jurnal baik fisik maupun digital yang salah satu muaranya akan meningkatkan kualitas putusan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan/pengadaan koleksi baru baik buku cetak maupun elektronik dilaksanakan secara rutin dengan mengacu pada permintaan YM Hakim Konstitusi dengan persepsi bahwa permintaan tersebut adalah untuk mendukung kualitas putusan - Penerbitan jurnal dan penelitian sudah menjadi bagian koleksi perpustakaan baik maupun digital
b.	Layanan perlu ditingkatkan berbasis ICT	<ul style="list-style-type: none"> - Sejak 2020, atas kerjasama MK dengan Perpusnas sudah dikembangkan aplikasi Inlislite (Sistem Informasi Perpustakaan) produk Perpusnas yang diadapatasi oleh Perpus MK - Tahun 2022 sudah tahapan operasional penggunaan Inlislite yang didalamnya terdapat fasilitas: <ul style="list-style-type: none"> - Katalog online berbasis Web - Sirkulasi (sistem peminjaman/pengembalian) - Penyediaan buku elektronik
c.	Perlu dibuat sistem inventarisasi buku, jurnal dan penelitian yang akses dan updatenya dapat secara realtime diketahui oleh karyawan MK	Dalam aplikasi Inlislite terdapat fitur Koleksi buku terbaru dan Koleksi Unggulan yang bisa dilihat ketika pengguna mengakses katalog online. Sementara jurnal dan penelitian sudah tersedia dalam bentuk link pada tampilan depan aplikasi Inlislite
d.	Perlu ada SOP pelayanan /peminjaman, sehingga identitas dan tujuan pemanfaatan informasi yang diminta dapat lebih jelas	Sudah disusun revisi SOP terbaru terkait layanan perpustakaan dan sudah dicantumkan pada eSOP.
e.	Ruangan perpustakaan dibuat lebih memadai sehingga menarik orang untuk membaca	<p>Perpustakaan lantai 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desain ruang perpustakaan sudah dibuat semenjak tahun 2019 - Pengembangan secara bertahap dimulai tahun 2019 dengan membangun ruang pojok digital - Tahun 2020 pengembangan ditunda karena pandemi covid 19 <p>Perpustakaan lantai 3 Ged 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desain ruangan perpustakaan sudah dibuat semenjak tahun 2021

		<ul style="list-style-type: none"> - Renovasi sudah dilakukan untuk penyediaan layanan ruang baca dan diskusi Tahun 2021 - Renovasi lanjutan pada Tahun 2022 dilaksanakan pada area lobby perpustakaan untuk memperbaiki tampilan perpustakaan - Fasilitas layanan lainnya sudah tersedia seperti rak, meja, sofa, mushola, toilet dan fasilitas WIFI - Pengembangan fasilitas lanjutan sudah dalam perencanaan dan bertahap dilakukan.
f.	Layanan perpustakaan dikembangkan dan diperluas bagi kalangan akademisi dibidang hukum dan masyarakat umum	Dalam peraturan Sekjend No. 5.1 Tahun 2022 tentang pedoman standar pelayanan publik dilingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal MK pasal 2 meyebutkan adanya layanan referensi perpustakaan dan kunjungan ke Puskon dimana kedua layanan tersebut sudah mencantumkan layanan bagi masyarakat umum

Tindak Lanjut Hasil Survey

Meningkatkan efektifitas promosi perpustakaan melalui kerjasama dengan Institusi lain.



Lanjutkan Mou dengan Perpustakaan Nasional



Kegiatan Pengembangan Simpus

Melaksanakan sosialisasi penggunaan perpustakaan Online



FOTO KEGIATAN WORKSHOP KEPEMANDUAN DAN PUBLIC SPEAKING



Kegiatan peningkatan kompetensi SDM dalam pelayanan

Sarana Penyampaian Kritik Dan Saran Layanan Perpustakaan Dan Puskon



Whistleblowing System pada laman mkri.id

 **2352-9000**
II, Medan Merdeka Barat No.6, Jakarta Pusat 10110
Fax: 021-3520177, Email: office@mkri.id

[KIRIM SURAT](#) [TANYA JAWAB](#) [WHISTLEBLOWING](#) [HUBUNGI MK](#) [MEDIA SOSIAL](#) [PENGUNJUNG](#)



Whistleblowing System

Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal
Mahkamah Konstitusi RI

[Beranda](#) [Cara Melapor](#) [Hubungi Kami](#) [Ganti Password](#) [Login](#) [Laporan](#)

Selamat datang di
Whistleblowing System

Whistleblowing System adalah aplikasi yang disediakan oleh Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi bagi Anda yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan berindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.

Whistleblower adalah seseorang yang melaporkan perbuatan pelanggaran dan/atau merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.

Anda tidak perlu khawatir terungkapnya identitas diri anda karena Mahkamah Konstitusi akan **MERAHASIAKAN IDENTITAS DIRI ANDA sebagai whistleblower. Mahkamah Konstitusi menghargai informasi yang Anda laporkan. Fokus kami kepada materi informasi yang Anda Laporkan.**

Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, kode etik, dan kebijakan Mahkamah Konstitusi, serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan umum, serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang terjadi di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

Kriteria Pengaduan

- Menjelaskan **siapa**, melakukan **apa**, **kapan**, di **mana**, **mengapa** dan **bagaimana** (4W + 1H).
- Diharapkan dilengkapi dengan **data sumber informasi** untuk pendalaman.

Copyright © 2014 Mahkamah Konstitusi, SPI