



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

www.mkri.id

**LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
(SPKP)**

**PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN
PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN**

MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA

PERIODE MEI 2023



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).



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 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 pihak-pihak yang pernah mendapatkan pelayanan dari unit ini. Responden yang dipilih merupakan penerima layanan dari pihak eksternal Mahkamah Konstitusi yang terdiri dari Pengunjung Mahkamah Konstitusi dan Pusat Sejarah Konstitusi; Pengunjung Perpustakaan Mahkamah Konstitusi; Mahasiswa Bimbingan Penelitian atau Studi Hukum Konstitusi; serta Mahasiswa Bimbingan Magang yang dilakukan oleh Asisten Ahli Mahkamah Konstitusi dan Pustakawan Unit Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara dan Pengelolaan Perpustakaan. Jumlah responden





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

yang digunakan dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini dihitung menggunakan rumus Krejcie sebagai berikut:

Rumus Krejcie:

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

Keterangan

S = Jumlah sampel

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



BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jenis Layanan

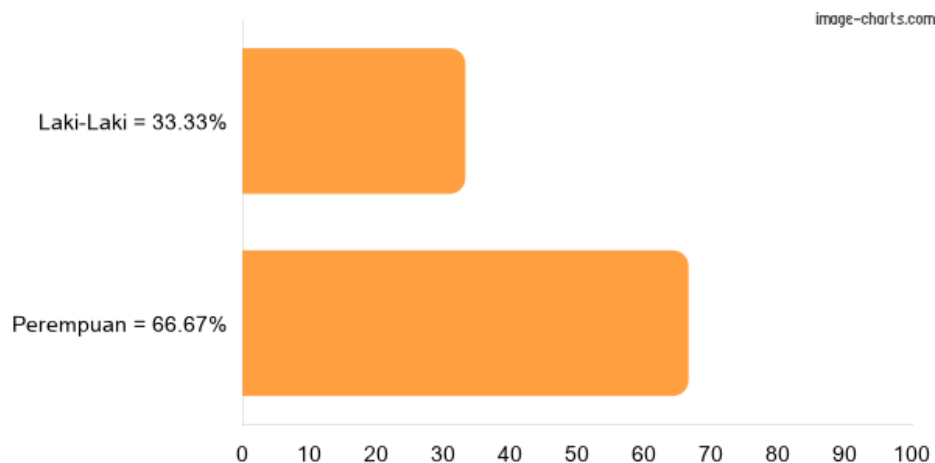
Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP):

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Layanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara	17	37.78%
2	Layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi	28	62.22%
	Total	45	100%

2. Profil Responden

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

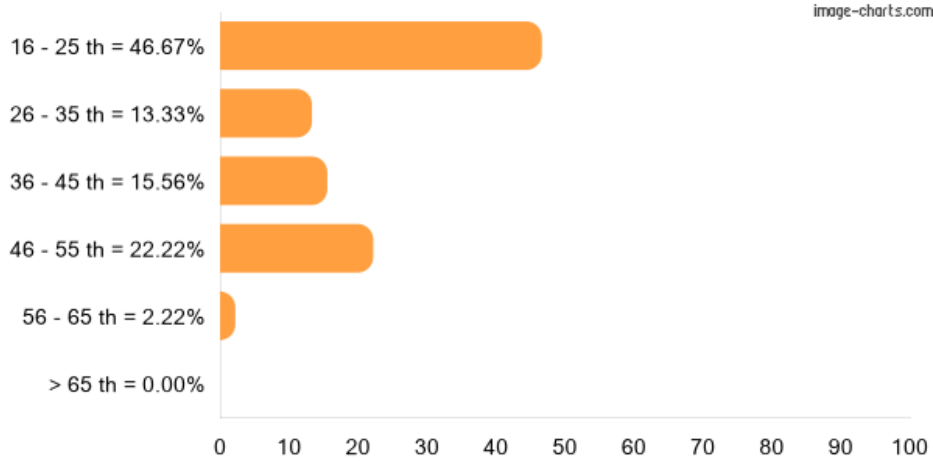
2.1. Jenis Kelamin



Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

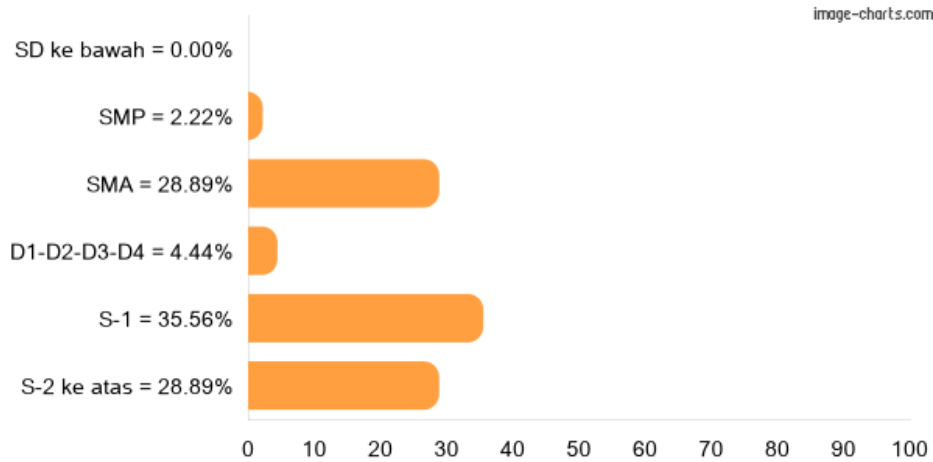


2.2. Umur



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

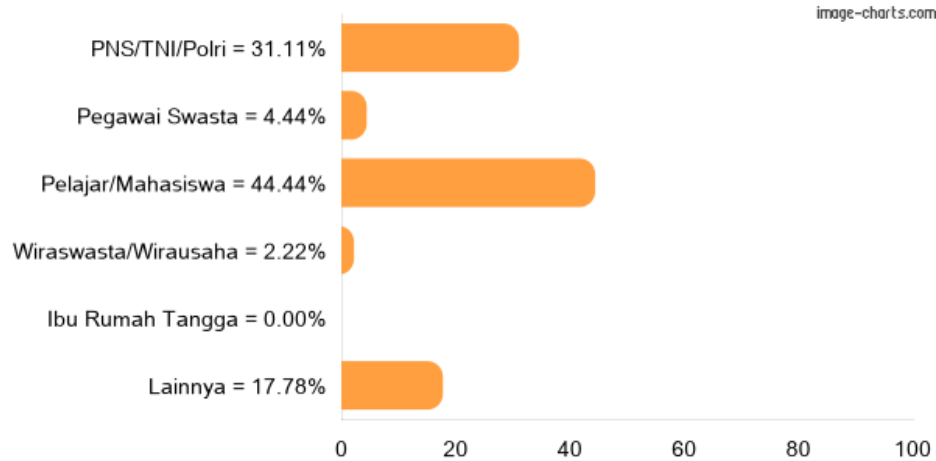
2.3. Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



2.4. Pekerjaan Utama



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 1. Persentase Responden pada Pekerjaan Utama Lainnya

No	Pekerjaan Utama Lainnya
1	Guru
2	Guru
3	Guru honorer
4	Guru
5	Dosen
6	Freelance
7	Guru
8	Dosen

3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

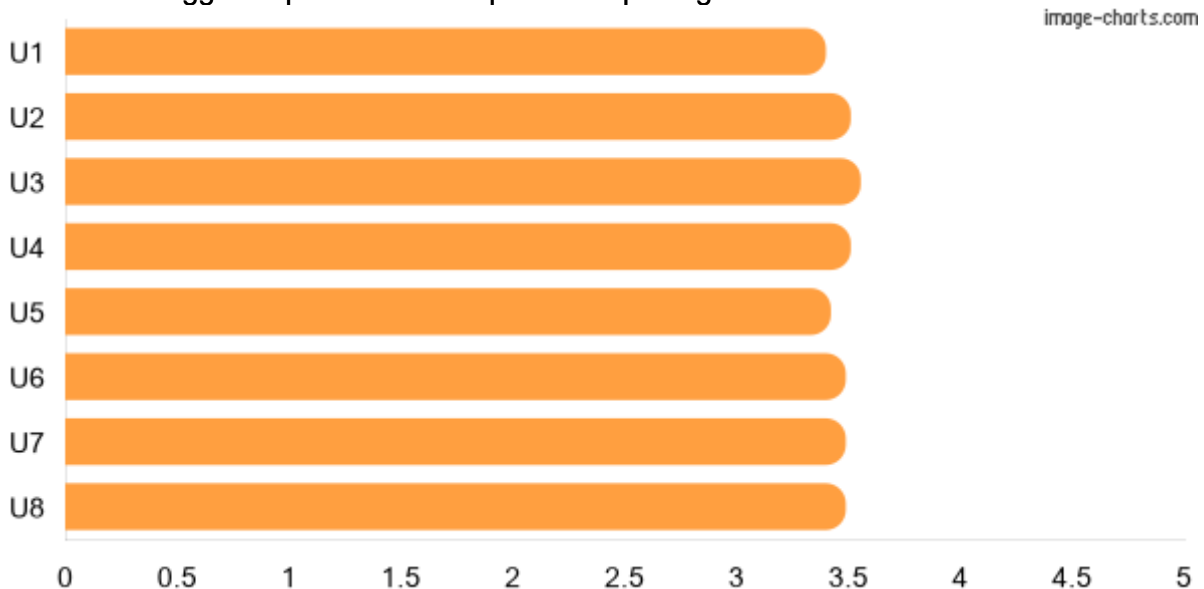
Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar **3.483**, dengan predikat **Baik**. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.



Tabel 2. Nilai Unsur Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan

No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U1. Informasi pelayanan	3,4	Baik
2	U2. Persyaratan pelayanan	3,511	Baik
3	U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,556	Sangat Baik
4	U4. Waktu penyelesaian pelayanan	3,511	Baik
5	U5. Tarif/biaya pelayanan	3,422	Baik
6	U6. Sarana dan prasarana	3,489	Baik
7	U7. Kecepatan respon pelayanan	3,489	Baik
8	U8. Konsultasi dan pengaduan	3,489	Baik
Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan		3,483	Baik
Nilai Konversi		87,08	Baik

Nilai unsur Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan apabila diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai terendah dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. Grafik Unsur Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

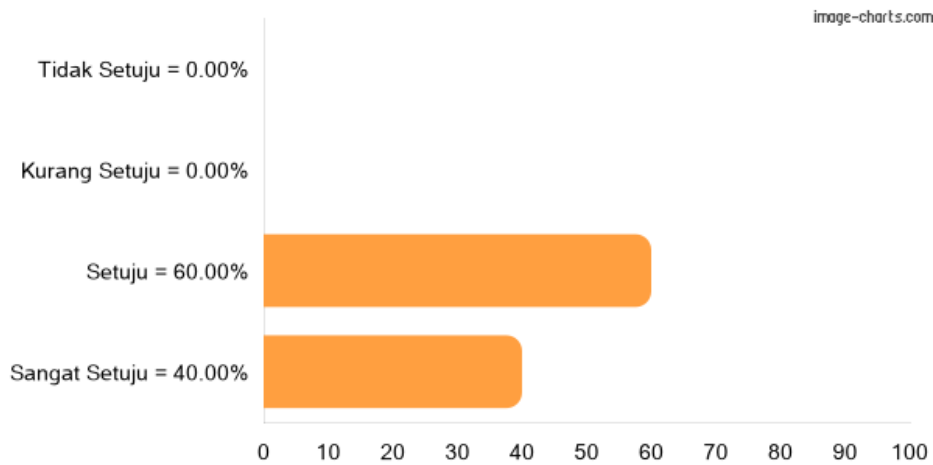
PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui predikat kualitas pelayanan pada Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan. Berikut adalah pembahasan mengenai jumlah persentase persepsi responden di setiap unsur:



4.1. U1. Informasi pelayanan

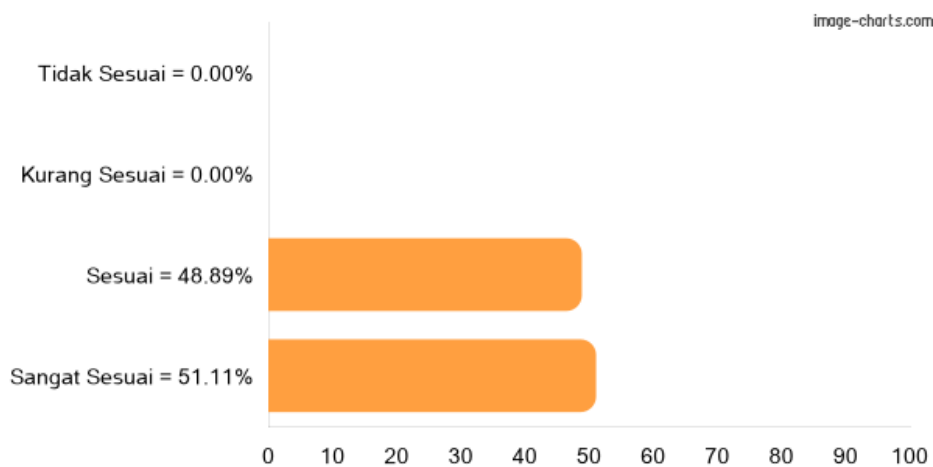


Gambar 5. Grafik Unsur Informasi pelayanan

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	27	60,00 %
4	Sangat Setuju	18	40,00 %
	TOTAL	45	100 %

4.2. U2. Persyaratan pelayanan



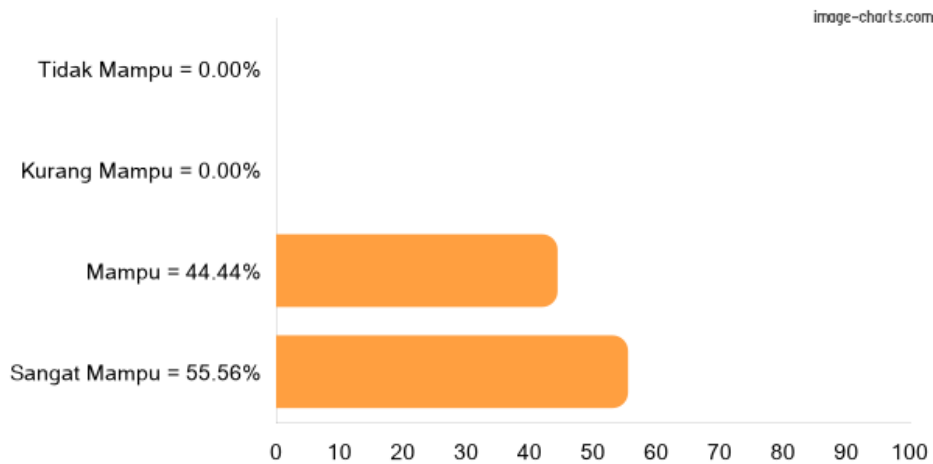
Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan pelayanan



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	22	48,89 %
4	Sangat Sesuai	23	51,11 %
	TOTAL	45	100 %

4.3. U3. Sistem, mekanisme, dan prosedur



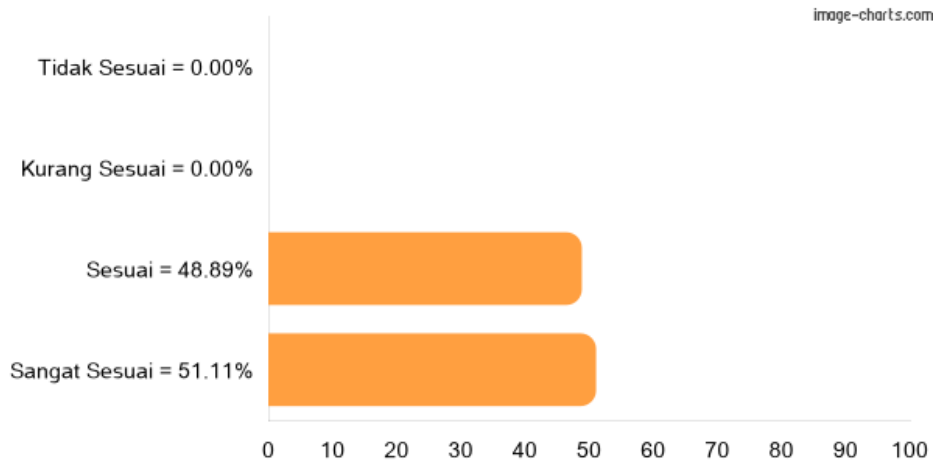
Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur

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	44,44 %
4	Sangat Mampu	25	55,56 %
	TOTAL	45	100 %



4.4. U4. Waktu penyelesaian pelayanan

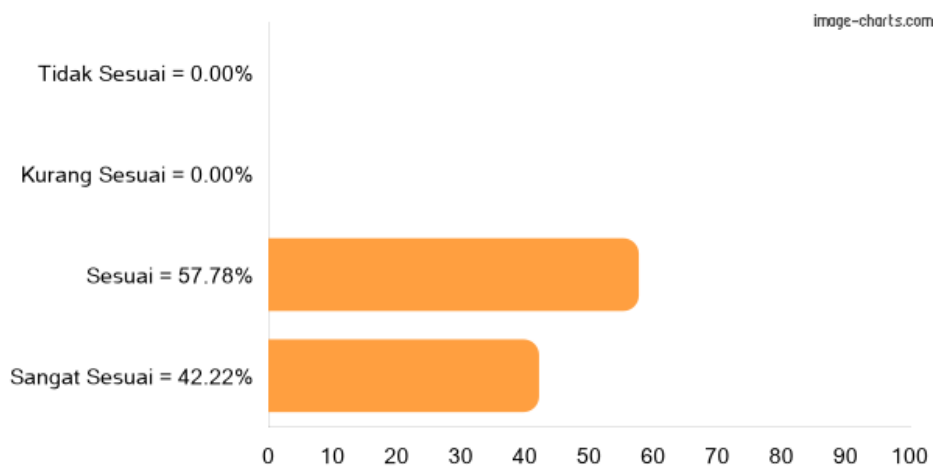


Gambar 8. Grafik Unsur Waktu penyelesaian pelayanan

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	48,89 %
4	Sangat Sesuai	23	51,11 %
	TOTAL	45	100 %

4.5. U5. Tarif/biaya pelayanan



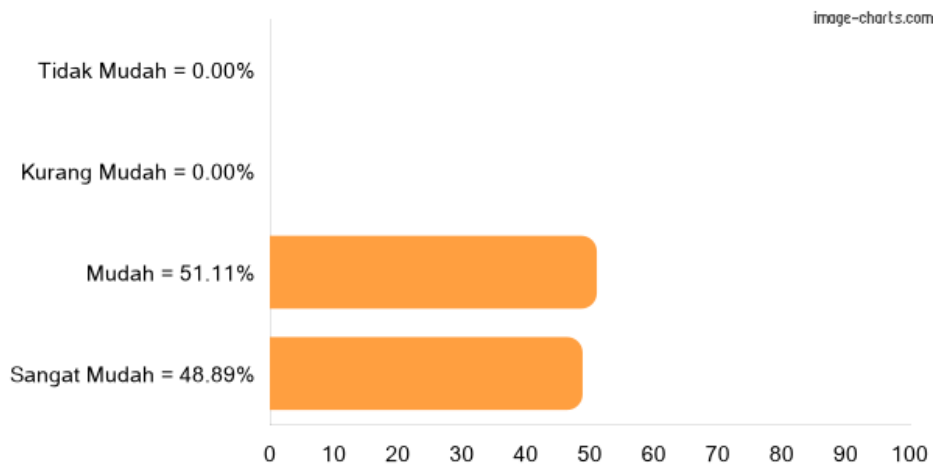
Gambar 9. Grafik Unsur Tarif/biaya pelayanan



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	26	57,78 %
4	Sangat Sesuai	19	42,22 %
	TOTAL	45	100 %

4.6. U6. Sarana dan prasarana



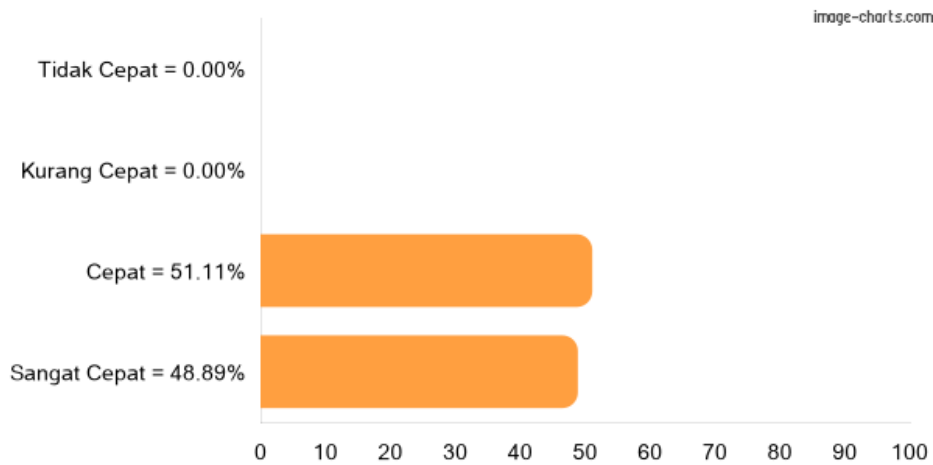
Gambar 10. Grafik Unsur Sarana dan prasarana

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	23	51,11 %
4	Sangat Mudah	22	48,89 %
	TOTAL	45	100 %



4.7. U7. Kecepatan respon pelayanan

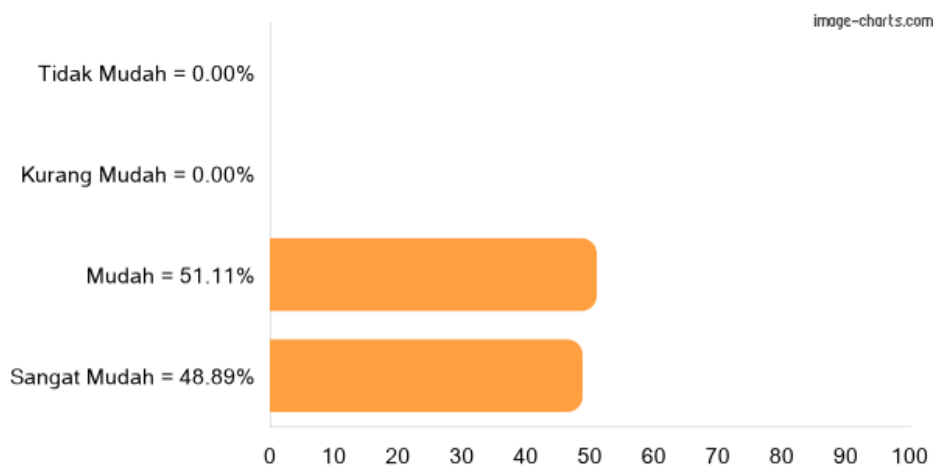


Gambar 11. Grafik Unsur Kecepatan respon pelayanan

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	23	51,11 %
4	Sangat Cepat	22	48,89 %
	TOTAL	45	100 %

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	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 pelayanan nya
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 yan 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.





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

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 frekuensinya dan substansinya
14	Layanan di Perpustakaan Mahkamah Konstitusi sangat mengupdate 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





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

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.
 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





LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT PENELITIAN DAN PENGKAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

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
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.**





MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PUSAT PENELITIAN DAN PENGAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

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](#)

C. Link Akses Hasil Survei

Link dan barcode untuk validasi hasil Survei:

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



SPKP 2023 - Generate by SurveiKu.com

20



Kepala Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan
Kurniasih Panti Rahayu - NIP. 19670530 199703 2 001

Digital Signature
mk-232368807230526052609

Jln. Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta Pusat 10110
Telp: 021-23529000 Fax: 021-3520177

Email: office@mkri.id



**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PUSAT PENELITIAN DAN PENGAJIAN PERKARA, DAN PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN**

Dalam rangka mengukur indeks persepsi kualitas pelayanan, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.

DATA RESPONDEN (Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)

Jenis Pelayanan yang diterima	<input type="checkbox"/> Layanan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara <input type="checkbox"/> Layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi
Nama Lengkap	
Nomor Telepon	
Email	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Umur	<input type="checkbox"/> 16 - 25 th <input type="checkbox"/> 26 - 35 th <input type="checkbox"/> 36 - 45 th <input type="checkbox"/> 46 - 55 th <input type="checkbox"/> 56 - 65 th <input type="checkbox"/> > 65 th
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD ke bawah <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D2-D3-D4 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Wiraswasta/Wirusaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> Lainnya

PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Berilah tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara dan berikan alasan jika jawaban Saudara negatif(Tidak atau Kurang Baik)

No	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				Berikan alasan jika pilihan jawaban: 1 atau 2
		1	2	3	4	
U1	Informasi pelayanan pada Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan , telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
U2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan di Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan , telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
U3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan di Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan mudah diikuti dan dilakukan	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu	
U4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu dari Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan , sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	

	dengan standar layanan yang telah ditetapkan					
U5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan ke Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan , sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
U6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan di Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan , memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
U7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online yang dilaksanakan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan telah merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan mudah digunakan/diakses	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	

SARAN :

Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner tersebut di atas.
Saran dan penilaian Saudara memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi instansi ini.

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	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Nursholah	8571052314	anestika501@gmail.com	Perempuan	36-45 th	S-1	Lainnya	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									lebih ditingkatkan lagi pelayanan nya
2	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Arti Kharudin	8135129990	artikharudin12@gmail.com	Laki-Laki	46-55 th	S-1	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									lanjutan pelayanan yang lebih baik masyarakat
3	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	VITRI DWI RAHDIATI	8131642059	vitrithic@gmail.com	Perempuan	46-55 th	S-1	Lainnya	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									semoga bisa bisa memperhatikan detail dan
4	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Winda Wijayati	8124351560	Mariniastif@gmail.com	Perempuan	36-45 th	S-1	Pegawai Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									memenuhi pelayanan dan informasi yang terbaik
5	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Moh. Rohaeti	8219474846	moheroheti@gmail.com	Laki-Laki	16-25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									lebih lanjut
6	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Yulinda Muazabra	873671380	yulindamuazabra@gmail.com	Perempuan	16-25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Tidak ada saran atau opini
7	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Adinda Putri Perisri	8121710810	perisriadinda04@gmail.com	Perempuan	16-25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00									Secara keseluruhan sudah baik. Mula perbahasan dan
8	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Megh ST Kania R	8968483471	medisidkania05@gmail.com	Perempuan	26-35 th	S-1	PNS/TNI/Poli	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									lanjutkan yang perlu ditanyakan
9	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	ARIS NURHAYANTO	878373082	arismahayanto@gmail.com	Laki-Laki	46-55 th	D1-D2-D3-D4	Wiraswasta/Wiraswaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Pelayanan Pustakalaya Mahabam Komunitas sudah
10	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Syifa Alinda Muthia	8212401075	Alindasyifa@gmail.com	Perempuan	26-35 th	S-1	Lainnya	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									semua standar yang sudah ditetapkan
11	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	RIESTO ATANTO FARI	8699812467	fari.riesto@gmail.com	Laki-Laki	26-35 th	S-1	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00									Perlu di promosikan lebih lagi tentang pustakaan nya
12	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Desti Supriroh	889376593	uchuanastifa@gmail.com	Perempuan	16-25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Jika perlu adakan Outing las lagi siswa sekolah
13	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Idar Arsyani	8890649536	idararsyani6@gmail.com	Perempuan	16-25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Sangat membantu memenuhi kebutuhan informasi
14	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Mel Sorli Elkriani	8127151650	mel89196@gmail.com	Perempuan	16-25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Sudah bagus, hanya saja harus lebih di tingkatkan lagi
15	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	SERLY TRYANI	81292749310	Serlytryani13@gmail.com	Perempuan	16-25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									semakin dalam pelayanan
16	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Mahesa Ranie	85267973707	mahesaranie@gmail.com	Perempuan	36-45 th	S-2 ke atas	Lainnya	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00									Ditambah supaya ada petugas khusus yang menjaga
17	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Haniaturrahmah	8571610212	haniira107@gmail.com	Perempuan	16-25 th	S-1	Lainnya	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									fitur online saat peminjaman buku lebih pengujian,
18	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Artha Debora Silalahi	8128588906	artha.debora97@gmail.com	Perempuan	16-25 th	S-2 ke atas	Pelajar/Mahasiswa	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									karena belum tentu semua pengunjung perpustakaan
19	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Shanet Riyanto	8131818008	shanetriyanto2001@gmail.com	Laki-Laki	56-65 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00									publik dengan fitur online tersebut. Demikianlah
20	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Arie Prayudi	8564724619	ariep2@gmail.com	Laki-Laki	26-35 th	S-1	Pegawai Swasta	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									suramnya, terkemah.
21	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Amalia Akbar	8138352516	Amaliaakbar30@gmail.com	Perempuan	16-25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Layanan perpus MK sudah baik hanya saja literasi des
22	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	AIDA AINAYA	89541206906	marayamaisy@gmail.com	Perempuan	16-25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									di beberapa waktu masih kosong. Semoga layanan
23	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Rachmat Syukur	85718427276	rahmatyukur219@gmail.com	Laki-Laki	16-25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00									perpus MK semakin baik dan membuat lebih baik lagi.
24	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Nabih Sababil Muhammad Faisal	8590984341	nabih.sababil7@gmail.com	Perempuan	16-25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									Sosialisasi dan kesempatan diskusi di mahasiswa perlu
25	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Mohammad Mahrez Ali	8153834843	mahrez.sababil@gmail.com	Laki-Laki	26-35 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									lebih ditingkatkan frekuensi dan substansinya
26	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Tutik Setioningsih S.Pi	81381198797	tutiksetioningsih2021@gmail.com	Perempuan	46-55 th	S-1	Lainnya	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									Layanan di perpustakaan Mahabam Komunitas sangat
27	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Lailah Fauzyah	85780467200	lailahfauzyah24@gmail.com	Perempuan	16-25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									mengetahui dan mendapat info yang lebih detail dan
28	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Tujan	81294258888	nurbangan@gmail.com	Laki-Laki	46-55 th	S-1	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									perpustakaan MK ini perpustakaan yang sangat bagus,
29	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Gita Delma Sihang	87748495304	gita.delmastobing12@gmail.com	Perempuan	16-25 th	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									nyaman, bersih, koleksinya lengkap, pstaokawanya
30	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Iman Sudjadi	8151140888	choby2992@yahoo.com	Laki-Laki	46-55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									sangat perker, pokoknya hampir tidak ada
31	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Anandapriya	81514658975	anandapriya70@gmail.com	Laki-Laki	46-55 th	D1-D2-D3-D4	PNS/TNI/Poli	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									sekaranganya, dan ini yang membuat saya telah di sana
32	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Kestian	81318479198	lazika@yahoo.com	Laki-Laki	46-55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									ingin terus berkolaborasi dengan
33	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Sri Ratniningrum	812197286	ratniningrum09@gmail.com	Perempuan	36-45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									perpustakaan Mahabam Komunitas sudah sangat bagus
34	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Kesatuan	81318479198	lazika@yahoo.com	Laki-Laki	46-55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									dengan fasilitas yang diberikan untuk para
35	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Nabih Sababil Muhammad Faisal	8590984341	nabih.sababil71@gmail.com	Perempuan	16-25 th	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									perpustakaan yang sedang berkembang di perpustakaan,
36	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Siska Yantiza	81517043707	yuliasiskab86@gmail.com	Perempuan	36-45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									seperti koleksi yang cukup lengkap, ruang baca, ruang
37	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Siska Yantiza	81517043707	yuliasiskab86@gmail.com	Perempuan	36-45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									diskusi dan ruang lainnya. Dengan fasilitas tersebut
38	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Kebah Tejomurni	81228272920	katehningrum30@staff.ums.ac.id	Laki-Laki	36-45 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00									untuk membuat para pemustaka nyaman dan fokus
39	VALID	Layanan Pustakalaya Mahabam Komunitas	Dhiana Puspawati	8133116981	dhiana@ubs.ac.id	Perempuan	46-55 th	S-2 ke atas	PNS/TNI/Poli	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00									untuk membaca buku di perpustakaan, selain dengan

