



MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN AKHIR

Survei Pengukuran Kinerja - Pelayanan Publik
Mahkamah Konstitusi
Tahun Anggaran 2022



Jl. Medan Merdeka Barat 6, Jakarta



(021) 23529000



www.mkri.id

KATA PENGANTAR

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

Mahkamah Konstitusi sebagai salah satu lembaga negara yang melakukan kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan pengadilan guna menegakkan hukum dan keadilan, sudah seharusnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dalam hal ini para pencari keadilan dan pihak lain yang berkepentingan dengan Mahkamah Konstitusi. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi adalah dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan.

Laporan Akhir ini memuat hasil Survei Pengukuran Kinerja pada Mahkamah Konstitusi. Dengan Laporan Akhir ini, diharapkan Mahkamah Konstitusi mendapatkan gambaran mengenai tindak lanjut perbaikan pada masing-masing layanan. Penilaian dan saran dari responden dan rekomendasi perbaikan yang diberikan Tim Pelaksana secara rinci dapat dilihat pada Laporan Akhir ini.

Dengan hormat,

PT. KOKEK

DAFTAR ISI

Kata Pengantar			i
Daftar isi			iii
Bab I Pendahuluan				
1.1 Latar Belakang	I	-	1
1.2 Dasar Hukum	I	-	2
1.3 Maksud dan Tujuan	I	-	2
1.4 Ruang Lingkup	I	-	3
Bab II Profil Organisasi				
Mahkamah Konstitusi RI	II	-	1
Bab III Kerangka Teori				
3.1 Pelayanan Publik	III	-	1
3.2 Kualitas Pelayanan Publik	III	-	3
3.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	III	-	5
3.4 Statistik Deskriptif	III	-	6
3.5 Skala Likert	III	-	6
3.6 Margin of Error	III	-	7
Bab IV Metodologi Penelitian				
4.1 Persiapan	IV	-	1
4.2 Pengumpulan Data	IV	-	6
4.3 Pengolahan Data	IV	-	6
4.4 Analisa Data	IV	-	7
4.5 Penyusunan Laporan	IV	-	8
Bab V Hasil dan Pembahasan				
5.1 Layanan Penanganan Perkara	V	-	1
5.2 Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	V	-	1
Bab VI Penutup				
6.1 Kesimpulan	VI	-	1
6.2 Saran	VI	-	2
Daftar Pustaka				
Lampiran Karakteristik				

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman dan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan politik membuat lembaga-lembaga pemerintahan menjadi fokus utama dalam dinilai. Tentunya hal tersebut membuat lembaga pemerintahan harus berupaya memberikan pelayanan publik yang optimal. Seperti yang diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Mahkamah Konstitusi sebagai pemberi layanan masyarakat yang berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan pengawal konstitusi secara baik dan profesional sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu lembaga negara yang terbentuk pasca amandemen Undang-Undang Dasar Tahun 1945 mulai tahun 1999-2002. Keberadaan Mahkamah Konstitusi diatur dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dan diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi. Mahkamah Konstitusi memiliki empat wewenang dan satu kewajiban berdasarkan pasal 24C ayat (1) dan (2) Undang-Undang Dasar 1945. Keempat wewenang Mahkamah Konstitusi itu ialah menguji undang-undang terhadap undang-undang dasar, memutus sengketa kewenangan lembaga yang kewenangannya diberikan oleh undang-undang dasar, memutus pembubaran partai politik, dan memutus perselisihan tentang hasil pemilihan umum.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan Mahkamah Konstitusi yang diberikan kepada masyarakat, maka diperlukan penilaian dari penerima layanan Mahkamah Konstitusi. Penilaian yang diberikan dapat menjadi bahan evaluasi untuk Mahkamah Konstitusi terkait aspek apa saja yang perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan, agar dapat menjadi gambaran perbaikan aspek apa saja yang diinginkan oleh penerima pelayanan yang ada di Mahkamah Konstitusi khususnya pelayanan eksternal. Pada Tahun Anggaran 2022 ini, Mahkamah Konstitusi kembali menunjukkan perhatiannya pada peningkatan pelayanan publik melalui pelaksanaan kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah.
4. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 27 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.
8. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi yakni:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Mahkamah Konstitusi.
2. Mengevaluasi kinerja pelayanan pada Mahkamah Konstitusi.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan pada Mahkamah Konstitusi.
4. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan yang diperlukan untuk peningkatan kinerja pelayanan Mahkamah Konstitusi.

1.4 Ruang Lingkup

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

1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi
2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

BAB II

PROFIL ORGANISASI

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

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

Berikut merupakan profil dari Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia:

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

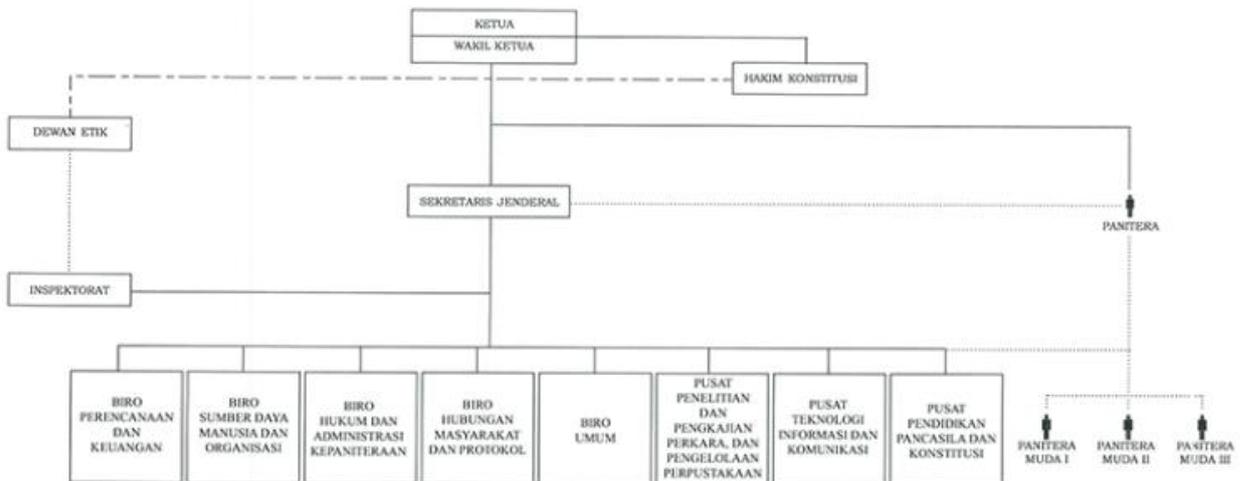


- Kedudukan** : Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu lembaga negara pelaku kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan.
- Kewenangan** : Mahkamah Konstitusi RI mempunyai 4 (empat) kewenangan dan 1 (satu) kewajiban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945. Mahkamah Konstitusi berwenang mengadili pada tingkat pertama dan terakhir yang putusannya bersifat final untuk:
1. Menguji undang-undang terhadap Undang-Undang Dasar;
 2. Memutus sengketa kewenangan lembaga negara yang kewenangannya diberikan oleh Undang-Undang Dasar;
 3. Memutus pembubaran partai politik; dan
 4. Memutus perselisihan tentang hasil pemilihan umum.
- Kewajiban** Mahkamah Konstitusi wajib memberikan putusan atas pendapat Dewan Perwakilan Rakyat mengenai dugaan pelanggaran oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden menurut Undang-Undang Dasar. Pelanggaran dimaksud sebagaimana disebutkan dan diatur dalam ketentuan Pasal 7A UUD 1945 yaitu melakukan pelanggaran hukum berupa penghianatan terhadap negar, korupsi, penyuapan, tindak pidana lainnya, atau perbuatan tercela, dan/atau tidak lagi memenuhi syarat sebagai Presiden dan/atau Wakil Presiden sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Biaya Pelayanan** : Berperkara di Mahkamah Konstitusi tidak dipungut biaya
- Susunan Organisasi** :
- Untuk membantu pelaksanaan tugas dan wewenang Mahkamah Konstitusi dibentuk sebuah Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal. Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal adalah aparatur negara yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Ketua Mahkamah Konstitusi.
 - Kepaniteraan merupakan jabatan fungsional yang menjalankan tugas teknis administratif peradilan Mahkamah Konstitusi. Kepaniteraan dikoordinasi oleh seorang Panitera. Susunan organisasi di bawah Panitera adalah:
 1. Panitera Muda
 2. Panitera Pengganti Tingkat I
 3. Panitera Pengganti Tingkat II



- Sekretariat Jenderal, menjalankan tugas teknis administrasi Mahkamah Konstitusi yang terdiri atas:
 1. Biro Perencanaan dan Keuangan
 2. Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi
 3. Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
 4. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
 5. Biro Umum
 6. Inspektorat
 7. Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan
 8. Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi
 9. Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Struktur Organisasi :



Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Online:



Alur Pelayanan Permohonan Perkara Secara Langsung di Gedung Mahkamah Konstitusi:



BAB III

KERANGKA TEORI

3.1. Pelayanan Publik

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

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

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

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

Ukuran yang berorientasi pada proses adalah sebagai berikut:

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

Ukuran yang berorientasi pada hasil dapat diukur dengan kriteria berikut:

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

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

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

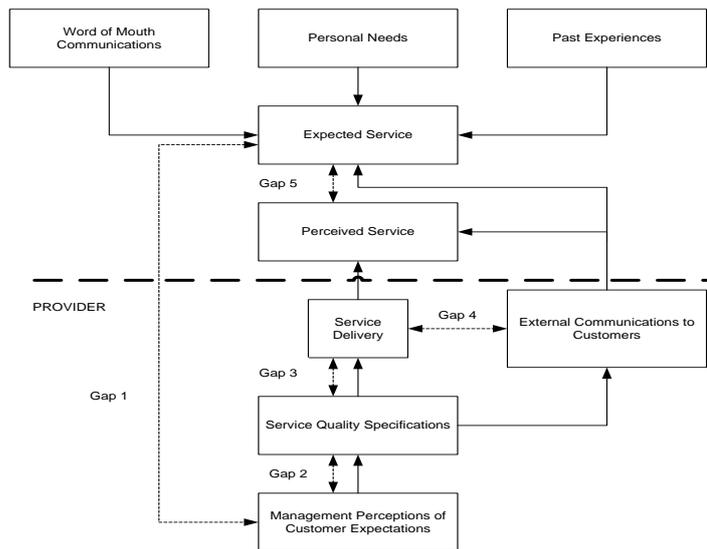
3.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang kurang empati dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002). Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evans & Lindsay, 1997), misalnya dari segi:

1. *Product Based*, dimana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya
2. *User Based*, dimana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan
3. *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui dengan lebih jelas ketika dilakukan analisa kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Secara mendetail, dalam *Delivering Quality Service*, Zeithaml, (et al.), 1990, hal.46 kesenjangan-kesenjangan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:



Gambar 3.1. Konsep Model Mutu Pelayanan

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*). Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survei akan kebutuhan pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia pelayanan (*customer contact personel*), padahal dari merekalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Terakhir adalah faktor klasik dari terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan juga merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*). Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, demikian pula dengan tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri karyawan dan karyawan dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga adalah teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal.

4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*External Communication to Customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Perceived Service*). Kesenjangan kelima ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesenjangan sebelumnya, kesenjangan kelima ini menitikberatkan pada sisi pelanggan.

3.3. Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

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

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

9. Sarana dan prasarana

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

3.4. Statistika Deskriptif

Menurut Walpole, Myers, Myers dan Ye (2012) menyatakan bahwa statistika deskriptif adalah sebuah metode yang berkaitan dengan pengumpulan hingga penyajian suatu data sehingga dapat digunakan untuk mengetahui sifat dan karakteristik dari sekumpulan data. Selain itu, pada metode ini juga dapat disajikan dalam bentuk grafis. Dalam statistika deskriptif terdapat dua jenis ukuran, yaitu ukuran pemusatan dan ukuran penyebaran. Ukuran pemusatan terdiri dari rata-rata (mean) dan median (nilai tengah), sedangkan ukuran penyebaran terdiri dari range, simpangan baku dan varians. Adapun ukuran pemusatan yang digunakan pada penelitian ini adalah mean.

Ukuran mean suatu data sangat bagus digunakan jika penyebaran datanya adalah simetri dan leptokurtik. Ukuran mean sebaiknya digunakan ketika data yang diuji memiliki grafik yang simetris dan tidak memiliki nilai-nilai ekstrim. Leptokurtik merupakan data yang memiliki grafik runcing. Keruncingan data tidak menjadi masalah selama data tersebut masih memiliki grafik yang simetris.

3.5. Skala Likert

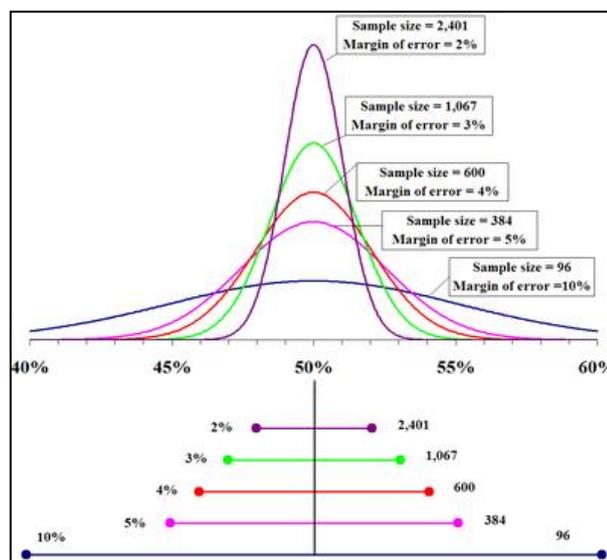
Skala likert merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap responden dengan cara responden diminta untuk menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap masing-masing serangkaian pernyataan mengenai obyek situmulus (Malhotra, 2009). Skala ini pertama kali

dikenalkan oleh Rensis Likert. Pada umumnya skala Likert sering digunakan dalam riset bidang pemasaran karena mudah untuk dimodifikasi dan diadaptasi sehingga cukup mudah dalam penggunaannya. Jumlah titik pada skala likert yang sering digunakan dalam pengukuran adalah 4, 5, 6, 7, 9 dan 10. Selain itu, peneliti dalam riset di bidang pemasaran juga memperlakukan skala Likert sebagai ordinal interval scale yang artinya skala yang terlihat seperti skala ordinal namun pada setiap tingkatan titiknya memiliki interval yang sama (Suhartanto, 2014).

Skala Likert memiliki beberapa kelebihan seperti mudah dipahami dan diterapkan. Responden juga cepat memahami bagaimana menggunakan skala Likert. Selain itu juga sesuai apabila diterapkan dalam suatu survei melalui surat, telepon atau wawancara secara personal. Namun, kelemahan utama dari skala Likert adalah skala ini memerlukan waktu pengerjaan lebih lama daripada skala pemeringkatan terperinci lainnya karena responden harus membaca setiap pernyataan dengan seksama.

3.6. Margin of Error

Margin of error adalah salah satu ukuran tingkat kesalahan sampel atas populasi yang dibatasi oleh peneliti. *Margin of error* akan berpengaruh terhadap seberapa besar jumlah sampel yang diambil dan margin of error tidak berhubungan sama sekali dengan representasi/keterwakilan basis sampel (Huang, H. 2014). *The margin of error is a statistic expressing the amount of random sampling error in a survey's results.* (Newbold, 2013). Artinya *margin of error* adalah statistik yang menunjukkan jumlah kesalahan pengambilan sampel dalam sampling acak dari suatu hasil survei.



Gambar 3.2 Kurva Margin of Error

Margin of error secara matematis dapat dihitung melalui rumus berikut ini.

$$\text{Margin of Error (ME)} = z \times \left(\frac{s}{\sqrt{n}} \right)$$

Keterangan:

n : *Sample size*

s : *Simpangan baku (biasanya dianggap 0,5)*

z : *nilai z untuk tingkat kepercayaan tertentu yaitu untuk 95% adalah 1,96 dan untuk 99% adalah 2,58*

Dalam pengambilan data sampel, seringkali ditemui error. Error dalam survei ada dua penyebabnya yaitu sampling error dan non-sampling error. Sampling error adalah kesalahan berkaitan dengan proses pengambilan sampel pada suatu populasi. Kesalahan ini dapat terjadi akibat ketidakmerataan sampel acak yang dipilih, ukuran sampel yang tidak sesuai atau hal lainnya yang menyebabkan data sampel tersebut jauh dari data pada populasi sesungguhnya. Non-sampling error adalah kesalahan statistik akibat manusia. Kesalahan ini terletak pada analisis statistik yang digunakan, kesalahan pemasukan data, dan kesalahan lainnya. Kedua kesalahan tersebut selalu ada dalam pengambilan data sampel. Namun, margin of error hanya mempertimbangkan kesalahan dalam pengambilan sampel (sampling error) (Krisna, 2010). Seberapa baik suatu sampel mewakili populasi dapat dilihat dari banyak hal, antara lain margin of error, tingkat kepercayaan, penyebaran data, metode survei hingga metode pengambilan data.



BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

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

4.1 Persiapan

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

4.1.1 Penentuan Unsur Penelitian

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

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

- 4.1.1.1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi
- 4.1.1.2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Berikut adalah unsur penilaian pada masing-masing layanan:

4.1.1.1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Persyaratan: Kesesuaian persyaratan penerimaan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Kemudahan proses pengajuan permohonan melalui pendaftaran perkara secara *online* dan langsung

3. Waktu Penyelesaian
 - 3.1. Kecepatan penyampaian Salinan Permohonan
 - 3.2. Kecepatan penyampaian Panggilan Sidang
 - 3.3. Kecepatan penyampaian Dokumen Perkara
 - 3.4. Kecepatan penyampaian Salinan Putusan Kepada Para Pihak
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Kemudahan memperoleh informasi putusan/anotasi putusan/ikhtisar putusan/landmark putusan
5. Kompetensi Pelaksana
 - 5.1. Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam melayani konsultasi
 - 5.2. Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK
 - 5.3. Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan
 - 5.4. Kemampuan Petugas layanan putusan dan risalah sidang
6. Perilaku Pelaksana
 - 6.1. Keramahan Petugas penerimaan permohonan
 - 6.2. Keramahan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil)
 - 6.3. Keramahan Petugas layanan putusan dan risalah sidang
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Ketersediaan media penanganan pengaduan
8. Sarana dan Prasarana
 - 8.1. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas Ruang Permohonan
 - 8.2. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas Ruang Sidang
 - 8.3. Kenyamanan Ruang Tunggu Permohonan
 - 8.4. Kenyamanan Ruang Permohonan
 - 8.5. Kenyamanan Ruang Tunggu Persidangan
 - 8.6. Kenyamanan Ruang Sidang
 - 8.7. Ketersediaan Area Parkir

Pertanyaan terbuka:

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

4.1.1.2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Unsur penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Persyaratan: Kesesuaian persyaratan penerimaan permohonan penanganan perkara dengan jenis perkara yang diajukan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - 2.1. Kemudahan registrasi pada Aplikasi SIMPEL
 - 2.2. Kemudahan konfirmasi Aktivasi User pada Aplikasi SIMPEL
 - 2.3. Kemudahan User masuk/login pada Aplikasi SIMPEL
 - 2.4. Kejelasan informasi pada panduan penggunaan Aplikasi SIMPEL
 - 2.5. Kemudahan update kelengkapan data User pada Form Aplikasi SIMPEL
 - 2.6. Kejelasan informasi cara input data pada Modul Permohonan Pemohon/Modul Pihak Terkait
 - 2.7. Kemudahan mengikuti sidang secara online
3. Waktu Penyelesaian: Kecepatan waktu menerima notifikasi tanda terima online dari Aplikasi SIMPEL
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 4.1. Kecepatan mengakses informasi (page load time) SIMPEL
 - 4.2. Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (user friendly)
 - 4.3. Kejelasan informasi setiap tahapan proses penanganan perkara di fasilitas penelusuran perkara (case tracking) SIMPEL
 - 4.4. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK
 - 4.5. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Aplikasi SIMPEL
 - 4.6. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Whistleblowing System di <https://wbs.mkri.id/>
5. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan petugas dalam penyediaan sistem informasi penanganan perkara
6. Perilaku Pelaksana: Keramahan Petugas dalam penyediaan sistem informasi penanganan perkara
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Kemudahan melaporkan melalui *Whistleblowing System*
8. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) fasilitas sistem informasi penanganan perkara

Pertanyaan terbuka:

1. Biaya pengajuan permohonan perkara

4.1.2 Penyusunan Kuesioner

Dalam pelaksanaan Survei Pengukuran Kinerja digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas 5 (lima) bagian, yaitu:

1. Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden.
2. Bagian II : Identitas responden, meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir.
3. Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
4. Bagian IV : Harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
5. Bagian V : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

4.1.3 Penyusunan Bentuk Jawaban

4.1.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan di Mahkamah Konstitusi mulai dari kategori Sangat Baik sampai dengan Tidak Baik. Untuk kategori Tidak Baik diberi nilai persepsi 1, Kurang Baik diberi nilai persepsi 2, Baik diberi nilai persepsi 3, dan Sangat Baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

1. Nilai 1 (tidak baik), apabila banyak aspek yang perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Nilai 2 (kurang baik), apabila ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
3. Nilai 3 (baik), apabila pelayanan sudah baik namun masih ada hal yang perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Nilai 4 (sangat baik), apabila tidak ditemukan hal-hal yang perlu diperbaiki, misal pelaksanaan

prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4.1.3.2 Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan sesuai dengan harapannya. Range nilai jawaban adalah 1 sampai 4. Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal.

4.1.3.3 Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Mahkamah Konstitusi.

4.1.4 Penetapan Responden dan Lokasi

4.1.4.1 Sampel Responden

Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan penanganan perkara (Pengujian Undang-Undang) di Mahkamah Konstitusi yaitu para pihak berperkara di Mahkamah Konstitusi. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Pengukuran Kinerja ini dihitung menggunakan ketentuan berikut:

Rumus Krejchie:

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

Keterangan :

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

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

Tabel 4.1 Jumlah Sampel

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Perolehan Sampel
1.	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	63	63
2.	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	63	63

4.1.4.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

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

4.2 Pengumpulan Data

a. Data Primer

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

b. Data Sekunder

Selain dilakukan pengumpulan data secara langsung juga dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami visi, misi, tugas pokok dan fungsi serta profil pelayanan di Mahkamah Konstitusi.

4.3 Pengolahan Data

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

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

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

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

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

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

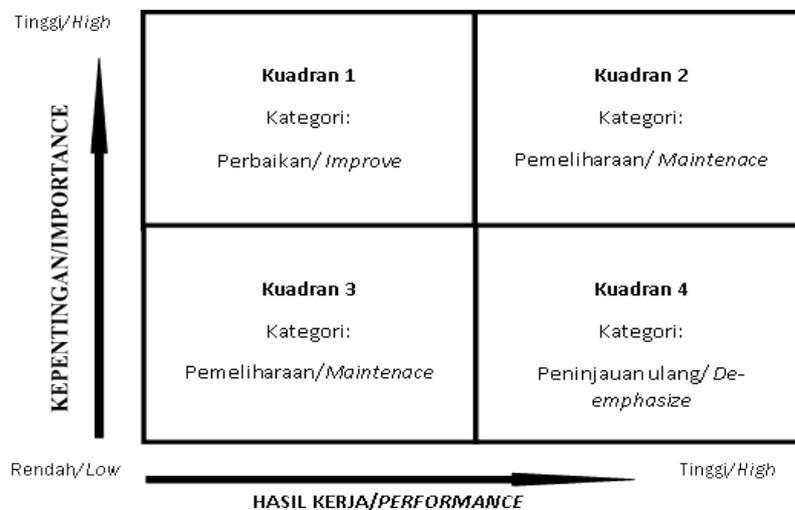
4.4 Analisa Data

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

Tabel 4.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

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



Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Unsur-unsur yang

masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/*performance* unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua unsur ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.
- Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Unsur-unsur yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

Tahapan akhir berisi kesimpulan serta saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Mahkamah Konstitusi.

4.5 Penyusunan Laporan

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

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5. Profil Responden

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

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

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

Tabel 5.1 Persentase Karakteristik Responden

No.	Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Kedudukan dalam Berperkara	Peran Permohonan	Lama Waktu Penyelesaian Perkara
1.	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	Laki-laki	36 - 45 tahun	Strata 1	Pemohon	Perorangan	3-6 bulan
2.	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	Laki-laki	36 – 45 tahun	Strata 1	Pemohon	Perorangan	3-6 bulan

Tingkat kepuasan pelayanan publik pada Mahkamah Konstitusi diperoleh melalui penyusunan Survei Pengukuran Kinerja tahun 2022. Tingkat kepuasan penerima pelayanan publik Mahkamah Konstitusi berada pada kategori Baik yaitu dengan range nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30. Berikut pada Tabel 5.1 merupakan nilai indeks pelayanan publik pada Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, Konversi Mutu
Pelayanan Publik pada Mahkamah Konstitusi

No.	Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1.	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	3,484	87,092	Baik
2.	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	3,503	87,574	Baik

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

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

5.1 Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima pelayanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.1.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi dapat dilihat pada **Tabel 5.1.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.1.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

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

5.1.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

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

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

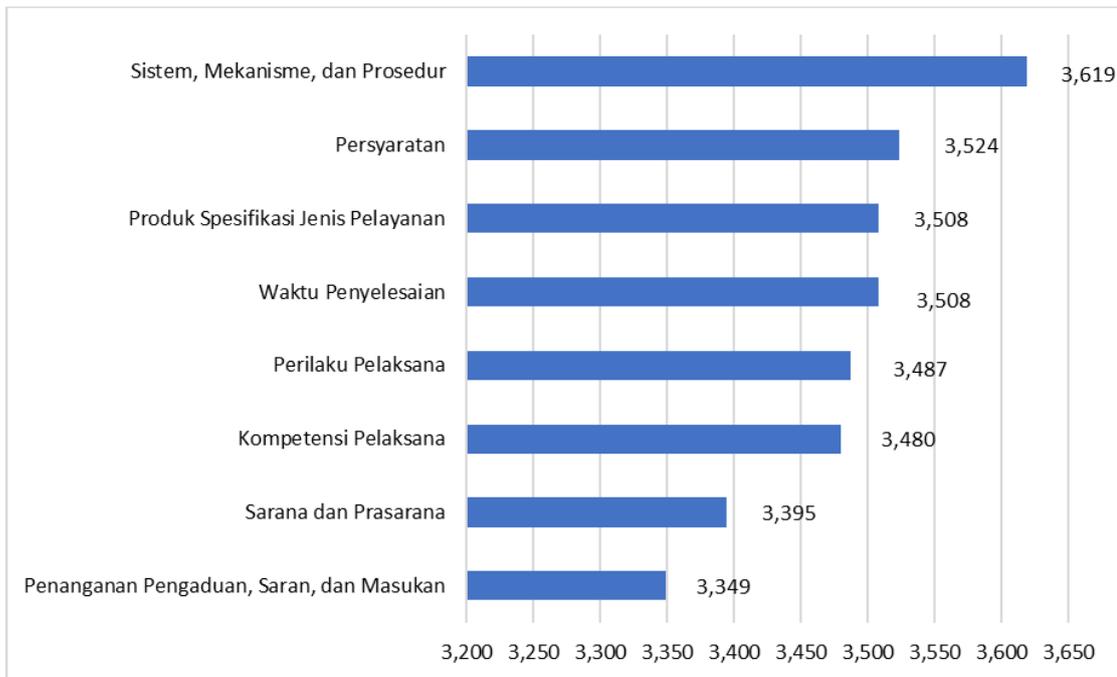
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, dan kecepatan pelayanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tabel 5.1.3 Nilai Indeks Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

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





Gambar 5.1.1 Grafik Nilai Indeks Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Berdasarkan Tabel 5.1.4 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 7 (tujuh) unsur layanan berkategori Baik dan 1 (satu) unsur berkategori Sangat Baik. Sedangkan dari Gambar 5.1.2 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan nilai unsur terendah yakni Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.1.2.1. U1: Unsur Persyaratan

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

Tabel 5.1.5 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Persyaratan

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

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

Tabel 5.1.6 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Sesuai/Kurang Sesuai Terhadap Unsur Persyaratan

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

5.1.2.2. U2: Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

Tabel 5.1.7 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

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

5.1.2.3. U3: Unsur Waktu Penyelesaian

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

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

Tabel 5.1.8 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

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

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

Tabel 5.1.9 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Cepat/Kurang Cepat
Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

No	Alasan	Persentase
1.	Penyampaian salinan putusan lambat	1,19%
2.	Salinan permohonan lama, sebaiknya 3-5 hari	0,40%
3.	Tidak cepat karena sidang saat pandemi Covid-19	0,40%
TOTAL		1,98%

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

Tabel 5.1.10 Nilai Indeks Unsur Waktu Penyelesaian

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

5.1.2.4. U4: Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Tabel 5.1.11 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

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

Tabel 5.1.12 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Mudah/Kurang Mudah
Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

5.1.2.5. U5: Unsur Kompetensi Pelaksana

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

**Tabel 5.1.13 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana**

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

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

**Tabel 5.1.14 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Mampu /Kurang Mampu
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana**

No	Alasan	Persentase
1.	Petugas penerima permohonan hanya menerima tanpa memberikan edukasi, sehingga sering dikritik Hakim karena bentuk permohonan tidak sesuai Peraturan MK	0,93%
2.	Persyaratan baru yang sesuai peraturan MK tidak disampaikan dengan jelas dan tegas. Sehingga mencari informasi sendiri	0,46%
3.	Kurang memberikan informasi secara terstruktur	0,46%
4.	Petugas salah memanggil atau menyebutkan nomor perkara atau jadwal sidang	0,46%
TOTAL		2,78%

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

Tabel 5.1.15 Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana

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

5.1.2.6. U6: Unsur Perilaku Pelaksana

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

Tabel 5.1.16 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

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

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

Tabel 5.1.17 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Ramah/Kurang Ramah
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

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

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

Tabel 5.1.18 Nilai Indeks Unsur Perilaku Pelaksana

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

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

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

Tabel 5.1.19 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Tidak Memadai	0,00%
Kurang Memadai	7,94%
Memadai	49,21%
Sangat Memadai	42,86%
TOTAL	100,00%

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

Tabel 5.1.20 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Memadai/Kurang Memadai
Terhadap Unsur Ketersediaan Media Pengaduan

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

5.1.2.8. U8: Unsur Sarana dan Prasarana

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

Tabel 5.1.21 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Baik	1,81%
Kurang Baik	2,49%
Baik	50,11%
Sangat Baik	45,58%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.20 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sarana dan Prasarana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana dapat dilihat pada Tabel 5.1.22 di bawah ini:

Tabel 5.1.22 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Baik/Kurang Baik
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

No	Alasan	Persentase
1.	Fasilitas Ruang Permohonan kurang, seperti bahan bacaan, media yang ditonton	0,78%
2.	Tempat parkir kurang luas	0,78%
3.	Sering diminta parkir di luar gedung	0,78%
4.	Sering tidak mendapatkan tempat parkir saat banyak pengunjung	0,78%
5.	Ruang Tunggu luas	0,39%
6.	AC ruang tunggu tidak dingin	0,39%
7.	Pengamanan area parkir karena pernah kehilangan barang	0,39%
TOTAL		4,31%

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

Tabel 5.1.23 Nilai Indeks Unsur Sarana dan Prasarana

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

5.1.3 Pertanyaan Terbuka

5.1.3.1. Sarana yang Perlu Ditambahkan atau Diperbaiki untuk Layanan Persidangan

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

Tabel 5.1.24 Sarana yang Perlu Ditambahkan atau Diperbaiki untuk Layanan Persidangan

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

5.1.3.2. Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

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

Tabel 5.1.25 Persentase Responden

Terhadap Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

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

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

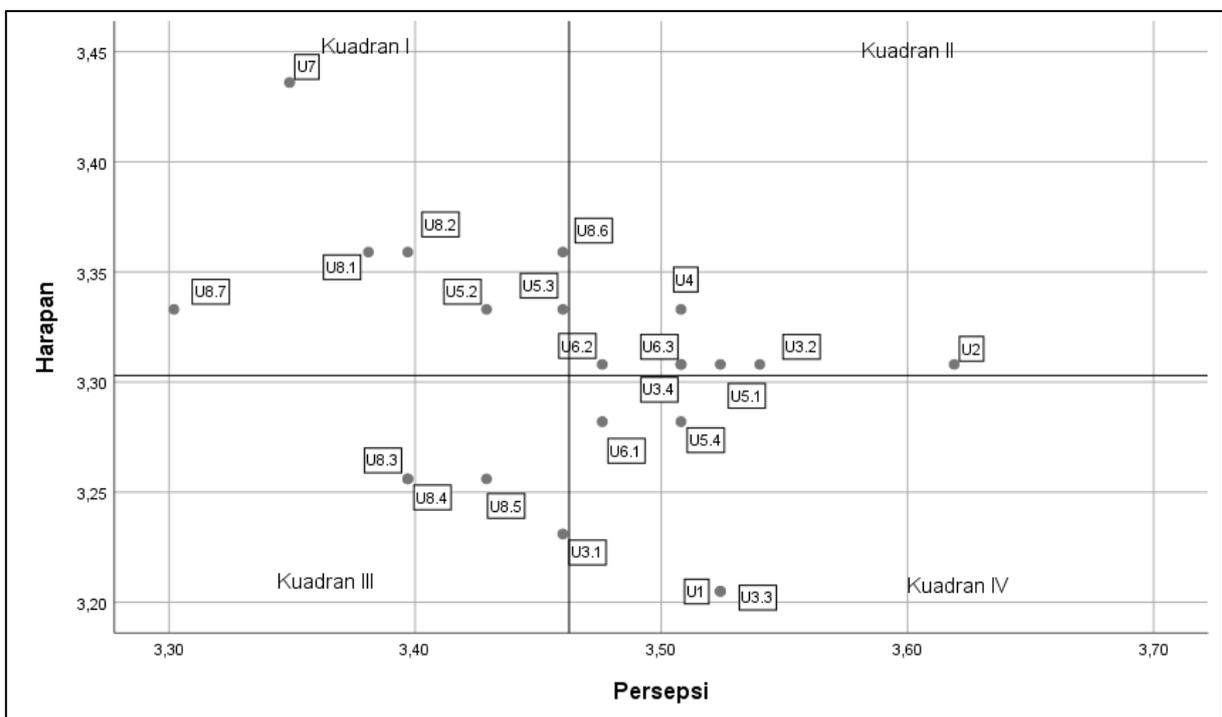
dikenakan disini adalah biaya lain diluar biaya pengajuan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Rincian biaya yang dikenakan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1.26 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian
Dikenakan Biaya Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

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

5.1.4 Analisa Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.1.3 Matriks Persepsi dan Harapan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Tabel 5.1.27 Unsur pada Tiap Kuadran

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

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan para pihak berperkara pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Harapan pelanggan yang tinggi terhadap beberapa unsur berpotensi membuat unsur-unsur tersebut masuk ke dalam Kuadran I. Namun demikian, tidak berarti semua unsur tersebut merupakan unsur yang menjadi prioritas dalam



perbaikan. Unsur yang telah mendapatkan nilai tinggi pada Kuadran I dapat juga dipahami sebagai unsur yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 7 (tujuh) unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Faktor penyebab unsur-unsur tersebut masuk di Kuadran I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1.28 Unsur-unsur Prioritas Perbaikan

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

5.1.5 Opini Responden

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

**Tabel 5.1.29 Persentase Opini Responden
Terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi**

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

5.1.5 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

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

**Tabel 5.1.30 Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja
pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi**

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

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

5.2 Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi 2022 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi. Penyusunan Survei Pengukuran Kinerja merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan penerima pelayanan Mahkamah Konstitusi, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja Mahkamah Konstitusi dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program Mahkamah Konstitusi yang efektif dan tepat sasaran.

5.2.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi dapat dilihat pada **Tabel 5.2.1**. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.2.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan
Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

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

5.2.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja untuk pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,503** atau konversi IKM sebesar **87,574**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.2.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

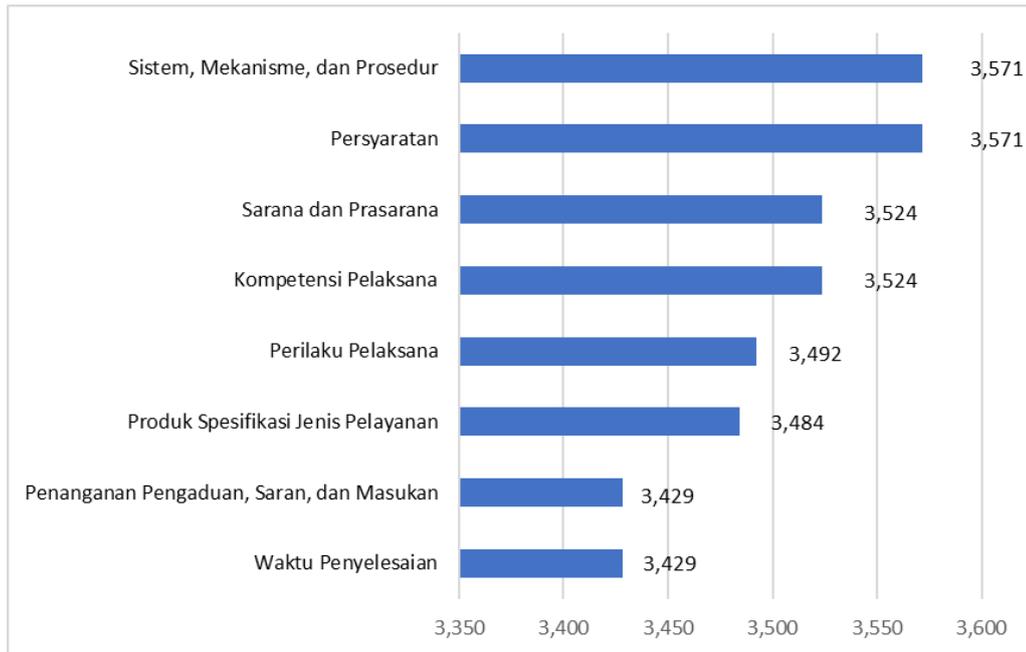
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik, pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, dan kecepatan pelayanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tabel 5.2.3 Nilai Indeks Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

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





Gambar 5.2.1 Grafik Nilai Indeks
 Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 6 (enam) unsur layanan berkategori baik dan 2 (dua) unsur berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.2.2 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan nilai unsur terendah yakni Waktu Penyelesaian. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

5.2.2.1. U1: Unsur Persyaratan

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

Tabel 5.2.4 Persentase Persepsi Responden
 Terhadap Unsur Persyaratan

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

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

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

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

5.2.2.2. U2: Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 5.2.8 Nilai Indeks Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

5.2.2.3. U3: Unsur Waktu Penyelesaian

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

Tabel 5.2.9 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

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

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

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

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

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

5.2.2.4. U4: Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Tabel 5.2.11 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Baik	0,26%
Kurang Baik	2,38%
Baik	46,03%
Sangat Baik	51,32%
TOTAL	100,00%

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

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

No	Alasan	Persentase
1.	<i>Loading page</i> berat	0,26%
2.	Tampilan kurang modern	0,26%
3.	Membingungkan Pemohon karena terlalu formalitas	0,26%
4.	Informasi kurang lengkap	0,26%
5.	Tidak ada kejelasan sidang selanjutnya sehingga membuat putusan lama selesai. Contoh: gugatan Undang-Undang perihal Covid-19 telah dipublikasikan ke media, setelah itu baru ada notifikasi dari MK.	0,26%
6.	Tidak terdapat detail jadwal sidang dan agendanya secara rinci	0,26%
7.	Substansial ada keberpihakan kepada Termohon, bukan hakikat kebenaran	0,26%
8.	Informasi jelas namun berbeda dengan praktiknya	0,26%
9.	Pengajuan belum dapat layanan	0,26%
10.	WBS lambat untuk diakses	0,26%
TOTAL		2,65%

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

Tabel 5.2.13 Nilai Indeks Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

5.2.2.5. U5: Unsur Kompetensi Pelaksana

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

Tabel 5.2.14 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

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

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

5.2.2.6. U6: Unsur Perilaku Pelaksana

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

Tabel 5.2.15 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

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



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

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

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

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

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	3,17%
Mudah	50,79%
Sangat Mudah	46,03%
TOTAL	100,00%

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

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

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

5.2.2.8. U8: Unsur Sarana dan Prasarana

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

Tabel 5.2.18 Persentase Persepsi Responden
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

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

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

5.2.3 Pertanyaan Terbuka

5.2.3.1. Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

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

Tabel 5.2.19 Persentase Responden
Terhadap Biaya Pengajuan Permohonan Perkara

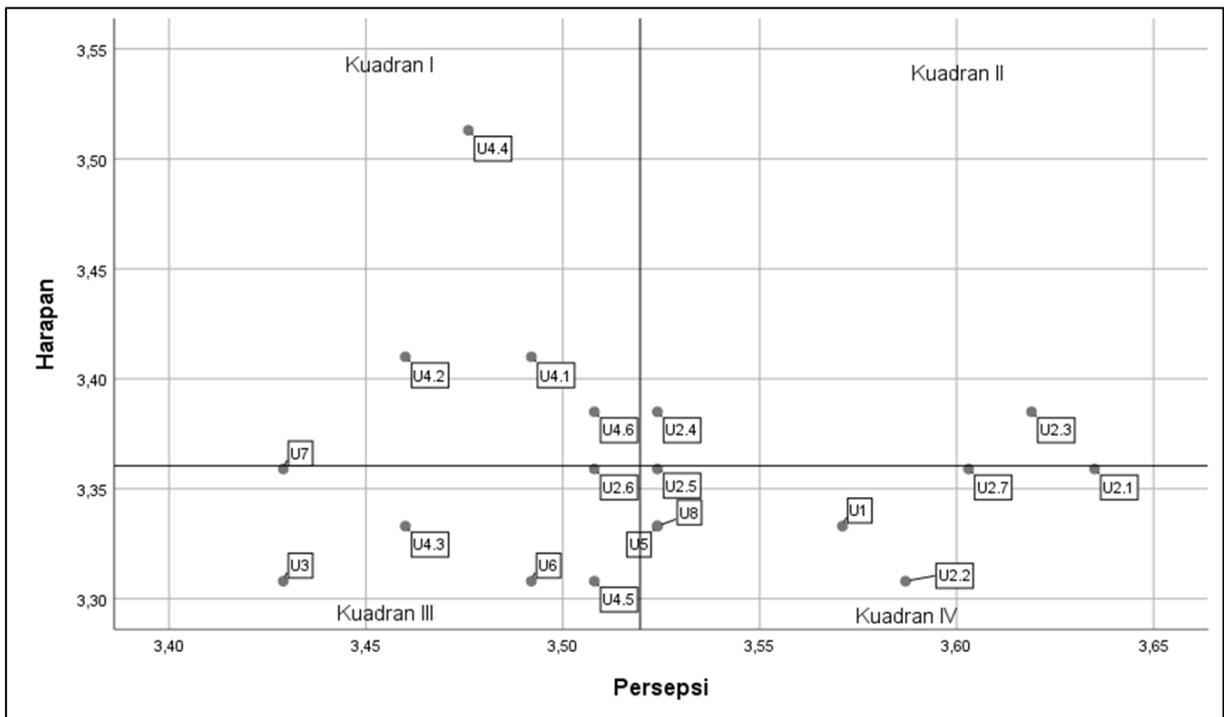
Kategori	Persentase
Ya (Dikenakan Biaya)	0,0%
Tidak (Tidak Dikenakan Biaya)	100,0%
TOTAL	100,00%

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



5.2.4 Analisa Persepsi dan Harapan

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



Gambar 5.2.3 Matriks Persepsi dan Harapan
Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Tabel 5.2.20 Unsur pada Tiap Kuadran

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

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

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

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

Tabel 5.2.21 Unsur-unsur Prioritas Perbaikan

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

5.2.5 Opini Responden Terhadap Layanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

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

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

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

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

5.2.5. Ringkasan Hasil Survei Pengukuran Kinerja

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

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

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

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi tahun 2022, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi pada Tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penerima pelayanan publik Mahkamah Konstitusi berada pada kategori Baik yaitu dengan range nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30.
2. Berdasarkan hasil survei, didapatkan nilai Indeks Survei Pengukuran Kinerja Mahkamah Konstitusi sebagai berikut:

No.	Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1.	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	3,484	87,092	Baik
2.	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	3,503	87,574	Baik

3. Terdapat nilai unsur tertinggi dan unsur terendah pada setiap pelayanan. Unsur dengan urutan tertinggi merupakan penilaian yang tertinggi dibandingkan unsur lainnya, sedangkan unsur dengan urutan terendah merupakan unsur layanan kategori baik namun berada di urutan terendah dibandingkan unsur lainnya.

No.	Pelayanan	Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1.	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Persyaratan	- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan - Sarana dan Prasarana
2.	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Persyaratan	- Waktu Penyelesaian - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

4. Berikut merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena unsur-unsur berikut masuk dalam Kuadran I sehingga mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan:

No.	Jenis Layanan	Prioritas Perbaikan
1.	Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi	<p>U5.2. Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK</p> <p>U5.3. Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan</p> <p>U7. Ketersediaan media penanganan pengaduan</p> <p>U8.1. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Permohonan</p> <p>U8.2. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Sidang</p> <p>U8.6. Kenyamanan Ruang Sidang</p> <p>U8.7. Ketersediaan area parkir</p>
2.	Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara	<p>U4.1. Kecepatan mengakses informasi (page load time) SIMPEL</p> <p>U4.2. Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (user friendly)</p> <p>U4.4. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK</p> <p>U4.6. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Whistleblowing System pada https://wbs.mkri.id/</p>

6.2 Saran

Berdasarkan analisa persepsi dan harapan, didapatkan unsur yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan:

1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U5.2. Kemampuan Petugas penerima permohonan dalam menjelaskan tata cara pengajuan permohonan dan hukum acara MK	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas penerima permohonan hanya menerima tanpa memberikan edukasi, sehingga sering dikritik Hakim karena bentuk permohonan tidak sesuai Peraturan MK - Kurang memberikan informasi secara terstruktur 	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas diharapkan lebih informatif dan memberikan penjelasan secara runut agar pemohon mendapatkan informasi dengan jelas dan akurat. - Membangun budaya kerja melayani agar dapat tercipta interaksi yang positif antara Petugas dengan Pemohon Pelayanan Penanganan Perkara. - Petugas segera melakukan <i>update</i> pengetahuan, terutama jika ada perubahan

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U5.3. Kemampuan Petugas persidangan (pengelola persidangan dan juru panggil) dalam melayani persidangan	Terkadang dalam panggilan salah menyebutkan nomor perkara maupun jadwalnya	peraturan dalam pelayanan penanganan perkara.
U7. Ketersediaan media penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak pernah ada tindak lanjut pengaduan - Respon lambat 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pencatatan setiap pengaduan yang masuk beserta tindak lanjut perbaikannya agar dapat dipantau lama waktu penanganan pengaduan dan permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh para pihak berperkara. - Menetapkan mekanisme penanganan pengaduan dalam Standar Pelayanan, jika masih belum ada. - Memastikan Standar Pelayanan penanganan pengaduan berjalan sebagaimana yang ditetapkan.
U8.1. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Permohonan	Fasilitas Ruang Permohonan kurang, seperti bahan bacaan, media yang ditonton	Meninjau kembali perlunya fasilitas pendukung di Ruang Permohonan, seperti bahan bacaan, media tontonan, dll.
U8.2. Ketersediaan dan kondisi (berfungsi) Ruang Sidang	Tidak ada data kualitatif yang mendukung	Menjalankan checklist Ruang Sidang untuk memastikan ruangan dalam kondisi baik sebelum dipakai, seperti: microfone aktif, meja dan kursi beserta perlengkapannya tertata sesuai kebutuhan, ruangan bersih, ruangan sejuk, penerangan cukup, dll.
U8.6. Kenyamanan Ruang Sidang	Tidak ada data kualitatif yang mendukung	
U8.7. Ketersediaan area parkir	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir kurang luas - Pengamanan area parkir kurang 	<ul style="list-style-type: none"> - Meninjau kembali perlunya perluasan lahan parkir atau dengan mengalihkan parkir ke tempat lain yang letaknya tidak berjauhan dengan gedung MK dan diberi kemudahan akses untuk menuju gedung MK. - Jika dimungkinkan petugas keamanan yang berjaga melakukan patroli pada area parkir kendaraan pada waktu tertentu atau lebih memperketat keamanan dengan memasang cctv di titik-titik yang susah dijangkau oleh Petugas Keamanan.

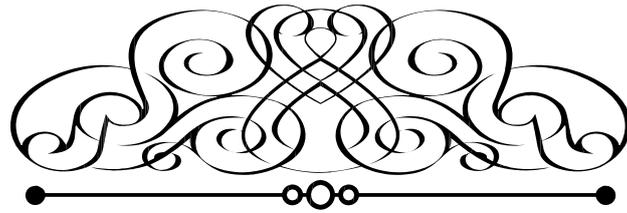
2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
U4.1. Kecepatan mengakses informasi (page load time) SIMPEL	Loading page berat	Memastikan <i>bandwidth</i> mencukupi kebutuhan pemakaian SIMPEL.
U4.2. Kemudahan memahami informasi tampilan Aplikasi SIMPEL (user friendly)	<ul style="list-style-type: none"> - Membingungkan Pemohon karena terlalu formalitas - Tampilan kurang modern 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan menu polling bagi pengguna SIMPEL terkait kendala dalam penggunaan SIMPEL maupun menu yang perlu ditambahkan, sehingga dapat diketahui kendala dan kebutuhan pengguna terhadap SIMPEL. - Meningkatkan tampilan SIMPEL dengan tampilan yang sederhana dan lebih modern agar menu/tampilan SIMPEL mudah digunakan.
U4.4. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK	<ul style="list-style-type: none"> - Substansial ada keberpihakan kepada Termohon, bukan hakikat kebenaran - Tidak terdapat detail jadwal sidang dan agendanya secara rinci 	<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan waktu pembaruan informasi di website MK, terutama informasi yang sifatnya rutin. - Jika dimungkinkan, mengintegrasikan aplikasi yang dimiliki dengan website untuk informasi tertentu yang perlu dipublikasikan lewat website, sehingga secara otomatis informasi di website akan bertambah/berubah seiring dengan informasi yang masuk pada aplikasi. - Meninjau kembali informasi pada website MK telah sesuai peruntukannya dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).
U4.6. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada Whistleblowing System pada https://wbs.mkri.id/	<ul style="list-style-type: none"> - Pengajuan belum dapat layanan - WBS lambat untuk diakses 	<ul style="list-style-type: none"> - Cek berkala media komunikasi publik yang dibuka untuk publik, salah satunya Whistleblowing System agar seluruh media yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal. - Pemeliharaan sistem secara berkala dan menetapkan mekanisme tertulis mengenai pelaporan kerusakan/gangguan sistem yang dialami oleh pengguna, agar segala kerusakan/gangguan sistem dapat dicatat dan dipantau keefektifan penggunaannya untuk diketahui dan ditangani penyebab kerusakan/gangguan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 31 Oktober 2022 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di:
(http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Margin_of_error)
- Ratminto dan Atik Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
- Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008
- Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990





LAMPIRAN
KARAKTERISTIK

LAMPIRAN

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

A. Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	10	15,9	15,9	15,9
	26-35 th	6	9,5	9,5	25,4
	36-45 th	11	17,5	17,5	42,9
	46-55 th	11	17,5	17,5	60,3
	56-65 th	20	31,7	31,7	92,1
	>65 th	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

B. Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	56	88,9	88,9	88,9
	Perempuan	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

C. Pendidikan Terakhir

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	8	12,7	12,7	12,7
	D3	5	7,9	7,9	20,6
	S-1	19	30,2	30,2	50,8
	S-2	23	36,5	36,5	87,3
	S-3	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



D. Kedudukan Dalam Berperkara

Kedudukan Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemohon	57	90,5	90,5	90,5
	Termohon	0	0,0	0,0	90,5
	Pihak Terkait	0	0,0	0,0	90,5
	Jurnalis	2	3,2	3,2	93,7
	Pemerhati MK	2	3,2	3,2	96,8
	Akademisi	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

E. Peran Pengajuan Permohonan

Peran Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	56	88,9	88,9	88,9
	Badan Hukum	6	9,5	9,5	98,4
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,0	0,0	98,4
	Lembaga Negara	0	0,0	0,0	98,4
	Lainnya	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

F. Lama Waktu Penyelesaian Perkara

Lama Penyelesaian					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Bulan	5	7,9	7,9	7,9
	1-2 Bulan	19	30,2	30,2	38,1
	3-6 Bulan	23	36,5	36,5	74,6
	7-11 Bulan	6	9,5	9,5	84,1
	1-2 Tahun	10	15,9	15,9	100,0
	> 2 Tahun	0	0,0	0,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	



2. Pelayanan Sistem Informasi Penanganan Perkara

A Umur

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 th	10	15,9	15,9	15,9
	26-35 th	6	9,5	9,5	25,4
	36-45 th	11	17,5	17,5	42,9
	46-55 th	11	17,5	17,5	60,3
	56-65 th	20	31,7	31,7	92,1
	>65 th	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

B Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	56	88,9	88,9	88,9
	Perempuan	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

C Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	8	12,7	12,7	12,7
	D3	5	7,9	7,9	20,6
	S-1	19	30,2	30,2	50,8
	S-2	23	36,5	36,5	87,3
	S-3	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



D Kedudukan Dalam Berperkara

Kedudukan Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemohon	57	90,5	90,5	90,5
	Termohon	0	0,0	0,0	90,5
	Pihak Terkait	0	0,0	0,0	90,5
	Jurnalis	2	3,2	3,2	93,7
	Pemerhati MK	2	3,2	3,2	96,8
	Akademisi	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

E Peran Pengajuan Permohonan

Peran Dalam Berperkara					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	56	88,9	88,9	88,9
	Badan Hukum	6	9,5	9,5	98,4
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	0	0,0	0,0	98,4
	Lembaga Negara	0	0,0	0,0	98,4
	Lainnya	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

F Lama Waktu Penyelesaian Perkara

Lama Penyelesaian					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Bulan	5	7,9	7,9	7,9
	1-2 Bulan	19	30,2	30,2	38,1
	3-6 Bulan	23	36,5	36,5	74,6
	7-11 Bulan	6	9,5	9,5	84,1
	1-2 Tahun	10	15,9	15,9	100,0
	> 2 Tahun	0	0,0	0,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

