



MAHKAMAH KONSTITUSI  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN AKHIR

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat  
Mahkamah Konstitusi RI



(021) 23529000



office@mkri.id



<https://www.mkri.id>

Disiapkan oleh:  
**KOKEK Consulting**

## KATA PENGANTAR

Peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya dapat diketahui dari pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bentuk evaluasi pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui tingkat kepuasan (persepsi) masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

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. Secara garis besar, terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (Mahkamah Konstitusi) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat periode ini dilakukan dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam Laporan Akhir ini termuat hasil pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mahkamah Konstitusi. Mempertimbangkan hasil survei yang telah didapatkan di tiap layanan, diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat melakukan tindak lanjut perbaikan terhadap hal-hal yang diperlukan guna meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan masyarakat.

Dengan hormat,  
**KOKEK Consulting**

## Eksekutif Summary

Tingkat kepuasan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi diperoleh melalui penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024. Tingkat kepuasan penerima layanan Mahkamah Konstitusi berada pada range nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30 dan 3,5324 – 4,00 atau konversi IKM 88,31 – 100,00. Pada tahun 2024 Mahkamah Konstitusi memperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,509 dengan Konversi Mutu 87,724 dan kategori kualitas pelayanan Baik.

**Tabel 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

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mencakup 7 (tujuh) indeks layanan dengan perolehan nilai sebagai berikut:

No	Nama Survei	Nilai Indeks	Konversi Mutu	Kualitas Pelayanan
1.	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara	3,658	91,451	Sangat Baik
2.	Pengelolaan Perpustakaan	3,572	89,31	Sangat Baik
3.	Asistensi Ahli Hakim Konstitusi (ASLI)	3,444	86,109	Baik
4.	Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi	3,369	84,226	Baik
5.	Aksesibilitas	3,425	85,631	Baik
6.	Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi	3,543	88,583	Sangat Baik
7.	Penanganan Perkara Konstitusi	3,550	88,76	Sangat Baik
	<b>Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024</b>	<b>3,509</b>	<b>87,724</b>	<b>Baik</b>

### I. Tingkat Kepuasan Pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

Tingkat Kepuasan Pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,658 atau konversi IKM sebesar 91,451. Nilai unsur tertinggi yakni Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional; dan

Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara. Sedangkan nilai unsur terendah yakni Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional; dan Pemahaman Materi.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada indeks Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara, berikut rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi:

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
U2. Pemahaman Materi	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan pemberian materi tentang hak konstitusional kepada masyarakat, terutama materi yang diharapkan oleh responden ingin dipahami lebih dalam.</li> <li>• Meningkatkan Sosialisasi dan edukasi mengenai hak-hak konstitusional warga negara kepada masyarakat secara langsung atau melalui media sosial.</li> <li>• Membuka kesempatan bagi masyarakat umum untuk dapat mengikuti pelatihan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi akan melakukan upaya untuk melaksanakan kegiatan Pendidikan yang lebih berkualitas dan mendalam kepada Masyarakat. Selanjutnya Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi akan melakukan penyusunan program dengan para pakar untuk menggali informasi pendalaman materi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.</li> <li>• Kedepannya Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi akan mengembangkan kegiatan peningkatan pemahaman hak konstitusional warga negara dengan target grup yang lebih variatif dan menjangkau lebih banyak peserta. Selain itu, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi akan melakukan koordinasi dengan Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol Mahkamah Konstitusi untuk memberikan sosialisasi dan edukasi melalui media sosial yang lebih massif.</li> <li>• Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi saat ini sedang mengembangkan E-Learning guna memberikan kesempatan</li> </ul>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
			<p>lebih kepada Masyarakat umum untuk mengikuti kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara dan Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi. Sebelumnya terdapat Batasan jumlah peserta kegiatan Pendidikan dikarenakan terbatasnya waktu, sarana, dan prasarana yang tersedia.</p>
<p>U5. Sikap Melindungi Hak Konstitusional</p>	<p>Beberapa fakta di lapangan menunjukkan tetap terjadi diskriminasi terhadap hak konstitusional warga negara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melibatkan peserta dalam diskusi interaktif tentang isu-isu hak konstitusional yang sedang berkembang, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi dan peran dalam memperjuangkan hak-hak tersebut.</li> <li>• Mengajarkan materi tentang Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara sedini mungkin melalui pendidikan dasar sampai menengah. Sehingga diskriminasi terhadap hak-hak konstitusional dapat dihindari.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saat ini peserta kegiatan selalu dilibatkan dalam diskusi interaktif sesuai tema yang diberikan dalam kegiatan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Kedepannya akan diupayakan forum yang lebih melibatkan peserta dengan waktu diskusi yang lebih lama untuk membahas lebih dalam isu-isu hak konstitusional yang berkembang saat ini.</li> <li>• Usulan tersebut akan kami terima dan pertimbangkan untuk penyelenggaraan kegiatan Pendidikan ke depannya. Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi akan melakukan Focus Group Discussion dengan para Pakar untuk memasukan materi Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara dengan target Pendidikan Dasar dan Menengah ke dalam Kurikulum. Target tindak lanjut jangka panjang, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi akan melakukan koordinasi dengan Kementerian terkait yang mengelola Pendidikan</li> </ul>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
			Dasar dan Menengah untuk berkolaborasi memberikan kesadaran hukum Masyarakat sejak usia dini.

## II. Pengelolaan Perpustakaan

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,572 atau konversi IKM sebesar 89,310. Nilai unsur tertinggi yakni Kesesuaian Biaya; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Sedangkan unsur terendah yakni Ketersediaan Bahan Bacaan; dan Koleksi Perpustakaan.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Pengelolaan Perpustakaan, berikut rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi:

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
U6. Ketersediaan Bahan Bacaan	Data buku pada OPAC ( <i>Online Public Access Catalog</i> ) tidak sesuai dengan koleksi di rak buku.	Memastikan sistem OPAC diperbarui secara berkala agar mencerminkan koleksi fisik yang tersedia pada perpustakaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puslitka akan membenahi seluruh data pada sistem OPAC yang diawali dengan kegiatan sinkronisasi data yang sudah dimulai sejak Oktober 2024 dan kegiatan ini akan menjadi prioritas yang dilakukan secara regular.</li> <li>• Pengelolaan sistem OPAC adalah bagian dari kerjasama dengan Perpustakaan Nasional maka pembenahan dan perbaikan data akan berkolaborasi dan disupervisi langsung oleh Pusat data dan Informasi Perpustakaan Nasional.</li> </ul>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kompetensi SDM perpustakaan dibidang kepastakawanan dan teknologi informasi sistem perpustakaan melalui bimtek/pelatihan</li> </ul>
U7. Koleksi Perpustakaan	-	Mempertimbangkan untuk menambahkan koleksi buku/ referensi yang menurut responden perlu dilengkapi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya ketersediaan anggaran yang cukup memadai untuk terus mengembangkan koleksi dari sisi jumlah dan kualitas, baik tercetak atau elektronik/ digital</li> <li>Membangun kerjasama dengan lembaga/stakeholder lain dalam pemenuhan kebutuhan koleksi/referensi</li> </ul>

### III. Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,444 atau konversi IKM sebesar 86,109. Nilai unsur tertinggi yakni Kesesuaian Biaya; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Sedangkan unsur terendah yakni Kesesuaian Persyaratan; dan Kemudahan Prosedur.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi, berikut rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi:

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
U1. Kesesuaian Persyaratan	-	Memastikan persyaratan pendaftaran layanan Asistensi Ahli Hakim telah diinformasikan di media informasi yang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan Permenpan Nomor 40 Tahun 2022 tupoksi ASLI adalah melaksanakan tugas asistensi dukungan</li> </ul>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
		dapat diakses oleh pengguna layanan.	<p>substantif kepada Hakim Konstitusi. Adapun salah satu tugas tambahan ASLI selama ini dalam mendukung PUSLITKA terkait kegiatan Kunjungan, dimana ASLI bertugas sebagai Narasumber kunjungan. Pelaksanaan tugas menjadi Narasumber tersebut, didapat ASLI berdasarkan Surat Tugas yang diberikan PUSLITKA kepada ASLI. Oleh karena itu, terkait dengan administrasi kegiatan berada di PUSLITKA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JF ASLI dalam memberikan Layanan untuk menjadi pendampingan/mentor penelitian bagi Mahasiswa yang mengajukan permohonan penelitian/wawancara harus melalui mekanisme pengajuan melalui surat resmi kepada MK, dan layanan pengajuan tersebut dapat dilakukan salah satu melalui laman MK pada fitur kirim surat.</li> </ul>
U2. Kemudahan Prosedur	Tidak mengetahui sejauh mana progres atau perkembangan penelitian yang diasistensikan.	Mempertimbangkan untuk membuat laporan mingguan terkait progres penelitian sehingga perkembangan penelitian dapat diketahui.	Berdasarkan Permenpan Nomor 40 Tahun 2022, tidak terdapat tupoksi ASLI melaksanakan penelitian. Kegiatan penelitian menjadi tupoksi Peneliti. Saat ini tidak ada lagi Jabfung Peneliti di Mahkamah Konstitusi yang melaksanakan kegiatan penelitian.

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
			<p>Berdasarkan Pasal 57 ayat 1 Permen PAN &amp; RB Nomor 40 Tahun 2022 tentang JF Asisten Ahli Hakim Konstitusi, maka tugas menyusun penelitian dianggap sebagai salah satu tugas pengembangan profesi dan penunjang jabatan fungsional, sedangkan tugas dan fungsi adalah melakukan asistensi dan memberi dukungan substantif kepada Hakim Konstitusi.</p> <p>Tugas dan fungsi masing-masing JF ASLI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan pasal 7 Permen PAN &amp; RB Nomor 40 Tahun 2022 tentang JF Asisten Ahli Hakim Konstitusi secara berkala sudah terupload di dalam aplikasi e-Asli.mkri.id</p>
U3. Kesesuaian Waktu Pelayanan	-	Mempertimbangkan Pengguna layanan untuk dapat membuat janji temu yang fleksibel dengan petugas pendamping.	Dalam rangka tugas tambahan bagi JF ASLI menjadi petugas pendamping/ mentor penelitian dari Mahasiswa untuk janji temu tetap menjadi prioritas sepanjang kesibukan memberikan layanan kepada Hakim Konstitusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 Permen PAN & RB sudah selesai.

#### IV. Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,369 atau konversi IKM sebesar 84,226. Nilai unsur tertinggi yakni Tata Letak Koleksi; dan Perilaku Pelaksana. Sedangkan unsur terendah yakni Ketersediaan Waktu Kunjungan, dan Pengalaman Kunjungan.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi, berikut rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi:

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
U7. Kompetensi Pelaksana	Pemandu Puskon terkesan terburu-buru dalam mendampingi kunjungan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan evaluasi terkait durasi kunjungan agar pemandu dapat menyesuaikan ritme pendampingan dengan kebutuhan pengunjung.</li>   <li>• Memberikan pelatihan tambahan kepada pemandu terkait keterampilan manajemen waktu dan komunikasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperbaharui SOP/Juknis penerimaan kunjungan oleh Biro Humas dan Protokol terkait manajemen penerimaan tamu dalam menyepakati ketepatan waktu kedatangan para pengunjung serta mengatur pola penerimaan agar lebih tertib dan cepat</li> <li>• Memperbaharui SOP terkait waktu dalam pemberian materi dan mensosialisasikan kepada narasumber sehingga penggunaan waktu bisa lebih efektif, hal ini disesuaikan dengan permintaan materi dari pengunjung dan disepakati lama materi disertai diskusi</li> <li>• Mengikuti/ mengadakan pelatihan komunikasi dan keterampilan kepemanduan serta pendalaman materi yang lebih variatif dan luas untuk lebih memberikan kepuasan pelayanan dan pemenuhan informasi untuk pengunjung</li>   <li>• Berkoordinasi dengan Biro SDMO mempersiapkan pelatihan tentang materi sejarah konstitusi dan perluasan informasi yang terkait, pelatihan komunikasi publik dan pelatihan peningkatan kemampuan manajemen waktu yang bisa dibuat berkala dan bertahap.</li> </ul>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
U8. Pengalaman Kunjungan	Durasi kunjungan kurang lama, sehingga ada tempat yang belum dikunjungi.	Mempertimbangkan untuk membagi pengunjung (rombongan dengan jumlah banyak) pada sesi/gelombang tertentu, sehingga setiap pengunjung mendapatkan pengalaman yang memuaskan.	Membuat pengaturan dan dituangkan dalam peraturan resmi/SOP untuk membatasi jumlah peserta kunjungan/ pengunjung per sesi kunjungan, sekalipun hal ini agak sulit karena pengunjung Puskon mayoritas siswa dan mahasiswa yang agak sulit untuk memecah grup-grup dalam satu kunjungan
U10. Ketersediaan Waktu Kunjungan	Durasi kunjungan terlalu singkat.	Mempertimbangkan untuk menyediakan media digital (berupa foto dan video) yang memungkinkan pengunjung untuk mempelajari konten diluar jam kunjungan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media digital untuk layanan virtual tour dan foto-foto dalam bentuk brosur digital sudah tersedia di WEB MK sehingga kegiatan sosialisasi terkait hal diatas perlu dilakukan</li> <li>• Merealisasikan rencana pemeliharaan fasilitas dan pengembangan konten Puskon menjadi bagian dari rencana pengembanagn layanan publik di Mahkamah Konstitusi</li> </ul>

## V. Aksesibilitas

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Aksesibilitas di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,425 atau konversi IKM sebesar 85,631. Nilai unsur tertinggi yakni Kemudahan Akses Gedung; dan Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan. Sedangkan unsur terendah yakni Ketersediaan Penerjemah; dan Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Aksesibilitas, berikut rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi:

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
U2. Kemudahan Akses Parkir	Tempat parkir kurang luas.	Meninjau kembali terkait perluasan lahan parker atau mengalihkan parkir ke tempat lain yang	Sebagai bagian dari komitmen Mahkamah Konstitusi untuk memberikan layanan yang

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
		<p>letaknya tidak berjauhan dengan gedung MK dan diberi kemudahan akses untuk menuju gedung MK.</p>	<p>optimal kepada para pihak yang berperkara dan tamu yang berkunjung, Biro Umum telah mengambil langkah dengan menyediakan area parkir khusus di halaman Gedung 2 dan Gedung 3, khususnya untuk pihakpihak berperkara selama PPHU Pilpres, Pilkada dan Legislatif.</p> <p>Area parkir ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan parker yang semakin meningkat, khususnya bagi para pihak yang memiliki kepentingan langsung di Mahkamah Konstitusi (Pemohon, Termohon, Pihak terkait dan pihak lain). Lokasi Halaman Gedung 2 dan 3 dipilih karena berada dalam radius yang mudah dijangkau dari Gedung Utama Mahkamah Konstitusi, sehingga mempermudah akses bagi pengguna fasilitas ini.</p> <p>Untuk mendukung kenyamanan para pengguna, area parkir di Gedung 2 dan 3 dilengkapi dengan jalur akses yang aman, baik untuk kendaraan maupun pejalan kaki. Langkah ini merupakan wujud nyata dari upaya Biro Umum dalam mendukung kelancaran pelayanan publik di lingkungan Mahkamah Konstitusi, sekaligus memberikan kemudahan access to justice bagi para pencari keadilan.</p> <p>Kami akan terus memantau dan mengevaluasi efektivitas fasilitas parkir ini, serta membuka diri terhadap masukan dari para</p>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
			<p>pengguna untuk memastikan layanan yang diberikan selalu relevan dan memenuhi standar kenyamanan yang diharapkan.</p>
<p>U5. Ketersediaan Penerjemah</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum pernah menjumpai penerjemah di dalam persidangan.</li> <li>• Tidak pernah mengetahui dan menggunakan penerjemah.</li> </ul>	<p>Memastikan bahwa Para Pihak berperkara yang terlibat dalam persidangan mengetahui ketersediaan penerjemah sehingga mereka dapat mengajukan permintaan untuk menggunakan layanan penerjemah jika diperlukan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MK tidak memberikan informasi secara khusus, namun sekiranya Para Pihak menyampaikan permohonan peyediaan Penerjemah, baik bahasa maupun bahasa isyarat, MK sedapat mungkin memberikan fasilitasi dan layanan penyediaan Penerjemah dimaksud</li> <li>• Terhadap poin 1 di atas, diperlukan penyusunan SOP baru untuk layanan dimaksud</li> </ul>
<p>U6. Ketersediaan Bantuan bagi Difabel</p>	<p>Dokumen yang tersedia di situs mkri.id belum sepenuhnya dioptimalkan untuk pembaca layar (screen reader), sehingga beberapa dokumen dalam format PDF, gambar atau hasil scan tidak dapat diakses oleh pengguna tunanetra.</p>	<p>Memastikan semua dokumen penting (seperti putusan, berkas perkara, dan publikasi lainnya) disimpan dan disediakan dalam format teks yang dapat dibaca oleh pembaca layar, sehingga memungkinkan bagi tunanetra dapat mengakses dokumen tersebut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persidangan dan risalah persidangan telah tersedia dalam format audio dan format audio-video yang dapat diakses publik, termasuk penyandang disabilitas (tunanetra).</li> <li>• Untuk dokumen/berkas perkara (bersifat publik), terutama Putusan MK, yang dapat dibaca dengan pembaca layer sehingga memungkinkan penyandang tuna netra mengakses, baru akan diinsert seiring launching laman mkri.id dalam versi pembaruan</li> <li>• Untuk dokumen/berkas perkara lainnya, perlu dipelajari dulu, apakah bersifat</li> </ul>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
			publik atau tidak. Sekiranya bersifat publik, dokumen dimaksud akan secara bertahap disediakan dalam format yang memungkinkan untuk diakses oleh penyandang tunanetra

## VI. Pelayanan Sistem Informasi

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Sistem Informasi di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,543 atau konversi IKM sebesar 88,583. Nilai unsur tertinggi yakni Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan; Kualitas Naskah Putusan; dan Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang. Sedangkan unsur terendah yakni Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah, Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah, Kemudahan Mencari Berita.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Sistem Informasi, berikut rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi:

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
U7. Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak mendapatkan risalah persidangan.</li> <li>File tertulis agak lambat untuk bisa diunduh.</li> <li>Penelusuran kurang mudah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mempertimbangkan adanya suatu mekanisme atau sistem yang memastikan risalah persidangan langsung dikirim ke pihak terkait setelah selesai persidangan, sehingga tidak perlu menunggu atau mencarinya.</li> <li>Mengoptimalkan proses pengunggahan file risalah agar dapat segera diunduh oleh pengguna</li> </ul>	<p><b>Tindak Lanjut Pusat TIK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat fitur kirim link risalah kepada para pihak di SIMPPK</li> <li>Harus sesuai dengan SOP yang ada (tanpa ada approve dari pimpinan risalah tidak bisa diunggah)</li> <li>Pusat TIK sedang mengembangkan fitur pencarian yang lebih intuitif dan user-friendly (data yang sudah dikelola dan sudah dapat digunakan oleh user adalah data putusan, untuk data risalah dan sebagainya sedang dalam proses)</li> </ul> <p><b>Tindak Lanjut dari Biro HAK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risalah Sidang sebagai instrumen penting pendukung persidangan sudah tersedia dan dapat diakses oleh publik, termasuk dalam hal ini oleh Para Pihak, melalui laman mkri.id paling lama enam jam kerja setelah sidang selesai.</li> </ul>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
		<p>melalui website MK.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengembangkan fitur pencarian yang lebih intuitif dan user-friendly, sehingga memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menemukan file tertulis (PDF) risalah berdasarkan kata kunci, tanggal, nomor atau jenis perkara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opsi untuk mengirimkan langsung Risalah Sidang kepada Para Pihak akan dipelajari terlebih dahulu.</li> <li>Secara eksisting, Risalah Sidang diunggah paling lama 6 jam kerja setelah seodang selesai, sehingga dalam rentang waktu yang sama dapat diakses dan diunduh publik;</li> <li>Pengembangan aplikasi e-Perisalah terusan akan dilakukan, termasuk menggunakan teknologi AI, untuk mengakselerasi kecepatan waktu penyediaan risalah sidang.</li> <li>Fitur pencarian Risalah Sidang sudah tersedia dan mudah diakses di laman mkri.id</li> </ul>
<p>U8. Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belum mengetahui ketersediaan dan cara mengunduh file rekaman risalah.</li> <li>Penelusuran kurang mudah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan informasi terkait ketersediaan file rekaman risalah persidangan yang dapat diunduh pada website MK.</li> <li>Menyediakan panduan pengguna yang jelas mengenai cara mencari dan mengunduh file rekaman risalah persidangan.</li> <li>Mengembangkan fitur pencarian yang lebih intuitif dan user-friendly, sehingga memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menemukan file rekaman risalah berdasarkan kata kunci, tanggal, nomor atau jenis perkara.</li> </ul>	<p><b>Tindak Lanjut Pusat TIK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fitur file rekaman risalah persidangan sudah tersedia di website MK</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Panduan pengguna yang jelas mengenai cara mencari dan mengunduh file rekaman risalah persidangan akan dibuatkan.</li> <li>Pusat TIK sedang mengembangkan fitur pencarian yang lebih intuitif dan user-friendly (data yang sudah dikelola dan sudah dapat digunakan oleh user adalah data putusan, untuk data risalah dan sebagainya sedang dalam proses)</li> </ul> <p><b>Tindak Lanjut Biro HAK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi perihal ketersediaan file Risalah Persidangan diatur dalam Peraturan Sekretaris Jenderal MK Nomor 33 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 5.1 Tahun 2022 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Standar Pelayanan Publik MK;</li> </ul>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persekjen dimaksud sudah diunggah dan terbuka untuk diunduh publik;</li> <li>• Informasi lainnya dilakukan dengan membuat konten platform media sosial MK</li> </ul> <p>(<a href="https://www.instagram.com/p/C7Q_MffS7_r/?igsh=MWt6OGxyZzZyazlsbg%3D%3D&amp;img_index=1">https://www.instagram.com/p/C7Q_MffS7_r/?igsh=MWt6OGxyZzZyazlsbg%3D%3D&amp;img_index=1</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi cara mencari dan mengunduh file Risalah Persidangan telah disampaikan melalui konten media sosial MK</li> </ul> <p>(<a href="https://www.instagram.com/p/C7Q_MffS7_r/?igsh=MWt6OGxyZzZyazlsbg%3D%3D&amp;img_index=1">https://www.instagram.com/p/C7Q_MffS7_r/?igsh=MWt6OGxyZzZyazlsbg%3D%3D&amp;img_index=1</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitur pencarian risalah sidang sudah tersedia dan mudah diakses di laman mkri.id dan kanal Youtube Mahkamah Konstitusi RI</li> </ul>
U11. Kemudahan Mencari Berita	Berita lama tidak dapat diakses ulang pada laman pencarian web MK.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pemeliharaan secara rutin pada situs web untuk memastikan bahwa semua konten, termasuk berita lama tetap dapat diakses tanpa kendala.</li> <li>• Mengembangkan fitur pencarian atau penelusuran berdasarkan tahun, kategori atau kata kunci pada situs web MK agar berita lama dapat diakses dengan lebih mudah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeliharaan secara rutin pada situs web sudah dilakukan</li> <li>• Pusat TIK sedang mengembangkan fitur pencarian yang lebih intuitif dan user-friendly (data yang sudah dikelola dan sudah dapat digunakan oleh user adalah data putusan, untuk data risalah dan sebagainya sedang dalam proses)</li> </ul>

## VII. Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah 3,550 atau konversi IKM sebesar 88,760. Nilai unsur tertinggi yakni Kesesuaian Biaya; dan Perilaku Petugas. Sedangkan unsur terendah yakni Ketepatan Jadwal Sidang; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi, berikut rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi:

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut
U6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-	Memastikan seluruh media pengaduan dapat difungsikan, dan tindak lanjut terhadap pengaduan berjalan dengan baik.	Seluruh media pengaduan sejauh ini telah berfungsi dan ditindaklanjuti
U8. Ketepatan Jadwal Sidang	<p>Jadwal sidang mengalami perubahan dikarenakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sidang perkara lain selesai lebih awal.</li> <li>• Ahli belum siap memberikan keterangan.</li> <li>• Penggabungan dengan perkara lain.</li> <li>• Menunggu Pihak Terkait.</li> <li>• Saksi berhalangan hadir.</li> <li>• Tidak mengetahui atau tanpa disertai alasan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginformasikan kepada Para Pihak berperkara apabila terdapat kemungkinan penggabungan perkara yang sejenis, agar mereka dapat mengantisipasi kemungkinan perubahan jadwal.</li> <li>• Menetapkan batas waktu yang jelas bagi Saksi, Ahli atau pihak pemberi keterangan untuk menginformasikan kesiapan mereka dalam memberikan keterangan, sehingga tidak terjadi penundaan yang tidak diperlukan.</li> <li>• Memberikan informasi dan penjelasan yang jelas setiap kali terjadi perubahan jadwal sidang, agar Para Pihak berperkara memahami alasan perubahan tersebut.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi penggabungan perkara umumnya telah disampaikan secara patut dalam Persidangan, jadwal sidang di mkri.id, dan/atau pemberitahuan melalui Juru Panggil MK.</li> <li>• Ketentuan batas waktu mengenai pengajuan saksi, ahli, dan pemberi keterangan telah diatur secara tegas dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi</li> <li>• Informasi penggabungan perkara umumnya telah disampaikan secara patut dalam persidangan, jadwal sidang di mkri.id, dan/atau pemberitahuan melalui Juru Panggil MK.</li> </ul>

Detail rincian hasil survei masing-masing indeks survei terlampir pada laporan ini.

**Sekretaris Jenderal,**

Dr. Heru Setiawan, S.E., M.Si.

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar	.....			i
Daftar isi	.....			iii
<b>Bab I Pendahuluan</b>				
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
<b>Bab II Profil Organisasi</b>				
	Mahkamah Konstitusi RI	.....	II	- 1
<b>Bab III Kerangka Teori</b>				
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
<b>Bab IV Metodologi Penelitian</b>				
4.1	Persiapan	.....	IV	- 1
4.2	Pengumpulan Data	.....	IV	- 12
4.3	Pengolahan Data	.....	IV	- 12
4.4	Analisa Data	.....	IV	- 13
4.5	Penyusunan Laporan	.....	IV	- 14
<b>Bab V Hasil Pengumpulan Data</b>				
5.1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara	.....	V	- 1
5.2	Layanan Pengelolaan Perpustakaan	.....	V	- 1
5.3	Layanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi	.....	V	- 1
5.4	Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi	.....	V	- 1
5.5	Aksesibilitas	.....	V	- 1
5.6	Layanan Sistem Informasi	.....	V	- 1
5.7	Layanan Penanganan Perkara Konstitusi	.....	V	- 1
<b>Bab VI Penutup</b>				
6.1	Kesimpulan	.....	VI	- 1
6.2	Saran	.....	VI	- 1

### Daftar Pustaka

**Lampiran**

Karakteristik Responden  
Dokumentasi Kegiatan

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dikatakan tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

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. 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.



Sumber gambar: [www.mkri.id](http://www.mkri.id)

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik kualitas terhadap pelayanan publik itu sendiri (pelayanan penanganan perkara yang diberikan kepada masyarakat), maupun kualitas pelayanan pendukungnya (pelayanan administrasi umum yang diberikan antar internal Mahkamah Konstitusi), maka setiap tahun Mahkamah Konstitusi menetapkan program kerja terkait hal tersebut melalui pengukuran kinerja Mahkamah Konstitusi.

Pada Tahun Anggaran 2024 ini, Mahkamah Konstitusi kembali menunjukkan perhatiannya pada peningkatan pelayanan publik melalui pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi.

## 1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi yakni:

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

#### 1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi ini dilakukan pada kinerja pelayanan publik Mahkamah Konstitusi tahun 2024, sebagai berikut:

1. Indeks Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara;
2. Tingkat Layanan Pengelolaan Perpustakaan;
3. Tingkat Layanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi;
4. Tingkat Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi;
5. Indeks Aksesibilitas;
6. Indeks Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi;
7. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi.

## 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.

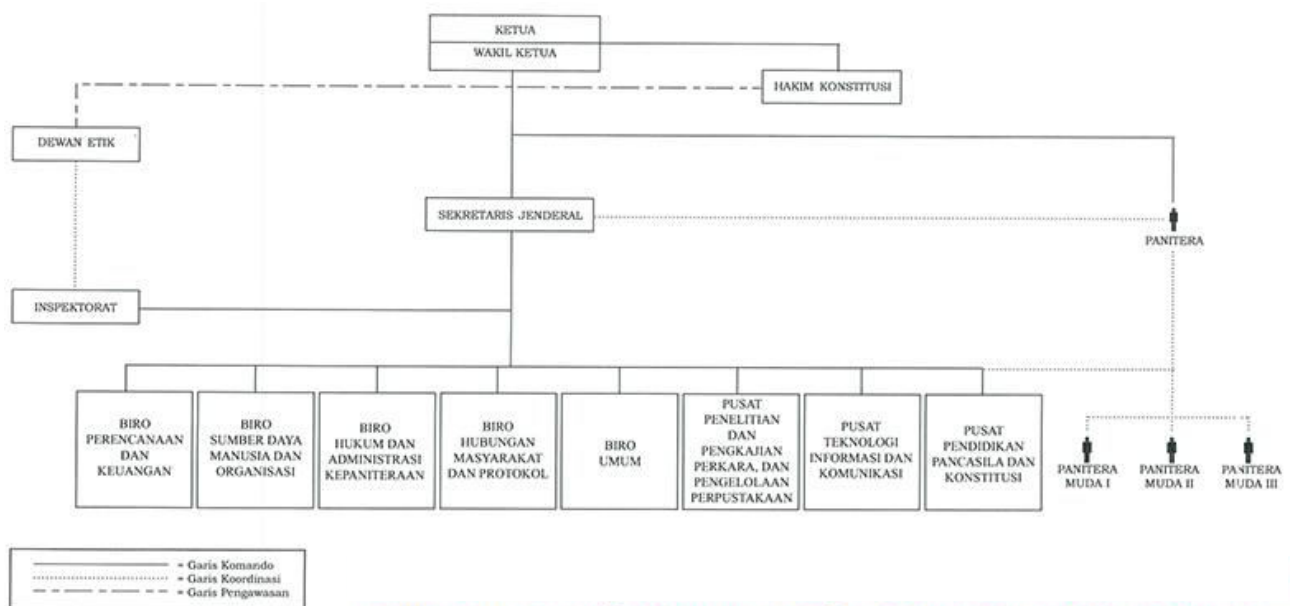
Berikut merupakan profil dari Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia:

Nama Instansi	: <b>Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia</b>
Alamat	: Jl. Medan Merdeka Barat No.6. Jakarta Pusat 10110
Nomor Telepon	: 021-23529000, Fax: 021-3520177
Website	: <a href="http://www.mahkamahkonstitusi.go.id">www.mahkamahkonstitusi.go.id</a>
E-mail	: <a href="mailto:office@mkri.id">office@mkri.id</a>
Visi	: Menegakkan Konstitusi Melalui Peradilan yang Modern dan Terpercaya
Misi	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memperkuat integritas peradilan konstitusi;</li><li>2. Meningkatkan kesadaran berkonstitusi warga negara dan penyelenggara negara;</li><li>3. Meningkatkan kualitas putusan.</li></ol>

- 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 negara, 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 : Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretris Jenderal Mahkamah Konstitusi Sebagai Berikut:



Standar Pelayanan Pengajuan Permohonan Secara Daring (Online):



Standar Pelayanan Pengajuan Permohonan secara Luring (Offline):

## STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN PERMOHONAN SECARA LURING (OFFLINE)

### PERSYARATAN LAYANAN

**A. Pengajuan Permohonan**  
Pemohon mengajukan sebanyak 1 (satu) eksemplar:

- Pemohonan;
- Fotokopi Identitas Pemohon;
- Daftar Alat Bukti;
- Alat Bukti;
- Softcopy Permohonan (doc. dan pdf), Daftar Alat Bukti (doc. dan pdf), dan Alat Bukti.
- Fotokopi Identitas Kuasa Hukum bagi kuasa hukum;
- Surat kuasa khusus bagi kuasa hukum; dan/atau

**B. Perbaikan Permohonan**  
Apabila Permohonan dinyatakan belum lengkap, Pemohon dapat memperbaiki dan/atau melengkapi Permohonan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya Akta Pemberitahuan Kekuranglengkapan Berkas Permohonan (APKBP).

**8.** Anggaran dasar atau anggaran rumah tangga bagi badan hukum publik atau badan hukum privat.

### JANGKA PENYELESAIAN

- AP3 disampaikan kepada Pemohon atau kuasa hukum paling lama 2 (dua) hari kerja setelah Permohonan dicatat dalam e-BP3.
- APKBP disampaikan kepada Pemohon atau kuasa hukum paling lama 2 (dua) hari kerja setelah diterbitkannya AP3;
- ARPK disampaikan kepada Pemohon atau kuasa hukum paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak Permohonan dicatat dalam e-BRPK.
- Permohonan dimuat dalam Laman Mahkamah Konstitusi paling lama 2 (dua) hari kerja sejak Permohonan dicatat dalam e-BP3.
- Permohonan dimuat dalam Laman Mahkamah Konstitusi paling lama 2 (dua) hari kerja sejak Permohonan dicatat dalam e-BRPK.

### PRODUK LAYANAN

a. AP3;	e. Pemuatan
b. APKBP;	Permohonan dalam
c. ARPK;	laman Mahkamah
d. Tanda Terima;	Konstitusi.

### KOMPETENSI PELAKSANA

1. Pelaksana memahami hukum acara penanganan perkara konstitusi.	berhubungan dengan proses penerimaan permohonan.
2. Pelaksana memiliki kemampuan berkomunikasi.	4. Pelaksana memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pelaksana dapat menjalankan sistem atau aplikasi yang	

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- Melalui kotak saran;
- Melalui laman MK.

### JAMINAN PELAYANAN

Pemuatan dokumen permohonan ke dalam laman Mahkamah Konstitusi.

### EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- Evaluasi tiap 3 bulan sekali
- Pengisian kuesioner layanan 1 tahun sekali

### WAKTU PELAYANAN

| Senin–Kamis: 08.00 – 15.00 WIB (istirahat pukul 12.00 – 13.00).  
| Jumat: 08.00 – 15.00 WIB (istirahat pukul 11.30 – 13.00).

### SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- Penerimaan berkas permohonan
  - Kepaniteraan mencatat Permohonan dalam Buku Pengajuan Permohonan Permohonan Elektronik (e-BP3).
  - Panitera menerbitkan Akta Pengajuan Permohonan Permohon (AP3) terhadap Permohonan yang telah dicatat dalam e-BP3.
- Apabila Permohonan dinyatakan belum lengkap, Kepaniteraan menerbitkan dan menyampaikan APKBP kepada Pemohon atau kuasa hukum.
- Pencatatan Permohonan dalam Buku Registrasi Perkara Konstitusi Elektronik (e-BRPK):
  - Apabila Permohonan dinyatakan lengkap setelah dilakukan pemeriksaan kelengkapan berkas Permohonan, Kepaniteraan mencatat Permohonan dalam e-BRPK paling lama 2 (dua) hari kerja sejak diterbitkannya AP3.
  - Apabila Permohonan dinyatakan belum lengkap setelah dilakukan pemeriksaan kelengkapan berkas Permohonan, Kepaniteraan mencatat Permohonan dalam e-BP3 pada Laman Mahkamah Konstitusi.
- Pemuatan Permohonan dalam Laman Mahkamah Konstitusi
  - Kepaniteraan mengunggah Permohonan yang telah dicatat dalam e-BP3 pada Laman Mahkamah Konstitusi.
  - Kepaniteraan mengunggah Permohonan yang telah dicatat dalam e-BRPK pada Laman Mahkamah Konstitusi.

### BIAYA TARIF

Tidak ada biaya.

FREE

### SARANA DAN PRASARANA/FASILITAS

1. Lemari penyimpanan berkas;	8. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penanganan Perkara (SIMPPP);
2. Meja Permohonan;	9. Aplikasi Sistem Informasi Permohonan Elektronik (SIMPEL);
3. Komputer;	10. Pojok Digital.
4. Printer;	
5. Stempel;	
6. Scanner;	
7. Mesin Fotokopi;	

### PENGAWASAN INTERNAL

1. Kepala Subbagian Pelayanan Teknis Persidangan	3. Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan
2. Kepala Bagian Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan	4. Panitera Muda
	5. Panitera



### JUMLAH PELAKSANA

4 orang

### JAMINAN KEAMANAN, KESELAMATAN PELAYANAN

- Bebas biaya
- Bebas KKN



### MASA BERLAKU IZIN

Tidak ada

Alur Registrasi SIMPEL

# SIMPEL

Sistem Informasi Permohonan Elektronik

### Apa itu SIMPEL?

Aplikasi untuk mengajukan permohonan elektronik secara online (Permohonan Online) dan memberikan akses langsung kepada pihak terhadap perkara konstitusi yang berbasis web

### Manfaat SIMPEL

- Masyarakat dapat mendaftarkan diri dalam mengajukan permohonan secara online
- Tracking perkara terhadap Pemohon, Termohon dan Pihak Terkait
- Mengunduh risalah atau putusan

### Fitur SIMPEL

- Permohonan Pemohon Online
- Tracking Perkara terhadap Pemohon, Termohon dan Pihak Terkait
- Jawaban Termohon
- Keterangan Pihak Terkait

**! DISCLAIMER**  
seluruh berkas permohonan yg telah dikirim/diajukan (submitted), tidak keberatan dan setuju ditampilkan di laman Mahkamah Konstitusi.

### Alur Registrasi SIMPEL

1. Bukalah alamat website <http://simpel.mki.id> pada browser chrome/firefox
2. Mendaftar akun baru dengan klik Pendaftaran Akun Baru selanjutnya isi data pada form secara lengkap, kemudian klik Registrasi
3. Bukalah email konfirmasi pada email pendaftaran, kemudian klik link **Aktivasi User**
4. Setelah diaktivasi, login ke dalam website dengan Username dan Password yang ditentukan sebelumnya, kemudian klik **Login**
5. Setelah masuk ke dalam website, update kelengkapan data user pada form yang disediakan, kemudian klik **Simpan**.

### Modul Permohonan Pemohon

- 01** **Input Form Permohonan**  
Input form permohonan secara lengkap, kemudian lengkapi data dengan menguploadi berkas dalam format digital. Klik **Simpan Sementara** jika masih terdapat data dan berkas yang belum lengkap, sehingga nanti form dapat diupdate kembali. Klik **Kirim Permohonan** jika form sudah diinputkan data dan file secara lengkap.
- 02** **List Berkas Permohonan**  
Setelah menginput form permohonan, selanjutnya, akan muncul list berkas permohonan yang beraksinya sudah di upload pada step sebelumnya. Klik **Simpan** untuk menuju ke tahap selanjutnya.
- 03** **Tanda Terima Permohonan Online**  
Tanda Terima Permohonan Online akan tampil secara otomatis. Klik **Cetak** untuk mencetak Tanda Terima Permohonan Online, tanda terima inilah yang akan dibawa untuk diverifikasi pada saat penyerahan berkas asli di Gedung MK.

### Modul Pihak Terkait

- 01** **List Keterangan Pihak Terkait**  
Pilih perkara yang akan diajukan sebagai permohonan oleh pihak terkait, klik **Daftar Pihak Terkait** untuk menuju ke form permohonan menjadi pihak terkait
- 02** **Input Form Keterangan Pihak Terkait**  
Input form keterangan pihak terkait secara lengkap, kemudian lengkapi data dengan menguploadi berkas dalam format digital. Klik **Simpan Sementara** jika masih terdapat data dan berkas yang belum lengkap, sehingga nanti form dapat diupdate kembali. Klik **Kirim Permohonan** jika form sudah diinputkan data dan file secara lengkap.
- 03** **Tanda Terima Keterangan Pihak Terkait Online**  
Tanda Terima Keterangan Pihak Terkait Online akan tampil secara otomatis. Klik **Cetak** untuk mencetak Tanda Terima Keterangan Pihak Terkait, tanda terima inilah yang akan dibawa untuk diverifikasi pada saat penyerahan berkas asli di Gedung MK.

MAHKAMAH KONSTITUSI  
REPUBLIK INDONESIA

Standar Pelayanan Konsultasi Perkara Secara Daring (*Online*)

## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PERKARA SECARA DARING (*ONLINE*)

### PERSYARATAN LAYANAN

Pemohon konsultasi mengajukan pertanyaan melalui aplikasi *simpel.mkri.id*, menu konsultasi dalam Laman MK (*mkri.id*), menu *Hubungi MK*, sub menu konsultasi atau melalui email di *konsultasi@mkri.id*, serta melalui telepon 021-2352-9000 pada jam layanan).

### JANGKA PENYELESAIAN

60 menit.



### PRODUK LAYANAN

- Formulir Konsultasi terisi.
- Konsultasi diupload dalam SIMPP

### KOMPETENSI PELAKSANA

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Pelaksana memiliki kemampuan berkomunikasi;</li> <li>Pelaksana memiliki pengetahuan seputar hukum acara di Mahkamah Konstitusi;</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pelaksana dapat menjalankan sistem atau aplikasi yang berhubungan dengan proses penerimaan konsultasi.</li> </ol> |
|---|--|

### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- Melalui kotak saran;
- Melalui kotak pengaduan;
- Melalui laman MK; dan
- Melalui surat.

### JAMINAN PELAYANAN

Pemuatan formulir konsultasi ke dalam SIMPP.

### EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- Evaluasi setiap 12 bulan sekali
- Pengisian kuesioner layanan 1 tahun sekali

### WAKTU PELAYANAN

- | Senin–Kamis: 08.00 – 15.00 WIB (istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB)
- | Jumat: 08.00 – 15.00 WIB (istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB)

### SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- Petugas Konsultasi menerima pertanyaan yang diajukan pemohon konsultasi.
- Petugas Konsultasi memberikan layanan konsultasi melalui aplikasi *simpel.mkri.id*, menu konsultasi dalam Laman MK (*mkri.id*), menu *Hubungi MK*, sub menu konsultasi atau melalui email di *konsultasi@mkri.id*, serta melalui telepon 021-2352-9000 pada jam kerja).
- Petugas Konsultasi memberitahukan kepada pemohon konsultasi melalui telepon bahwa konsultasi tersebut direkam.
- Petugas Konsultasi menginput data pihak yang meminta konsultasi ke dalam aplikasi Sistem Informasi Penanganan Perkara (SIMPP).
- Petugas Konsultasi melaporkan pemberian layanan konsultasi kepada Panitera Muda dan Panitera.

### BIAYA TARIF

Tidak ada biaya.



### SARANA DAN PRASARANA/FASILITAS

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Lemari penyimpanan berkas; | 5. Printer;                                     |
| 2. Meja Permohonan;           | 6. Stempel;                                     |
| 3. Komputer;                  | 7. Laman MK ( <i>mkri.id</i> );                 |
| 4. Telepon;                   | 8. Melalui email di <i>konsultasi@mkri.id</i> . |

### PENGAWASAN INTERNAL

- |   |   |
|---|---|
| 1. Kepala Subbagian Pelayanan Teknis Persidangan            | 3. Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan dan Pelayanan Teknis Persidangan |
| 2. Kepala Bagian Fasilitas dan Pelayanan Teknis Persidangan | 4. Panitera Muda  |
|   | 5. Panitera   |

### JUMLAH PELAKSANA

4 orang



### JAMINAN KEAMANAN, KESELAMATAN PELAYANAN

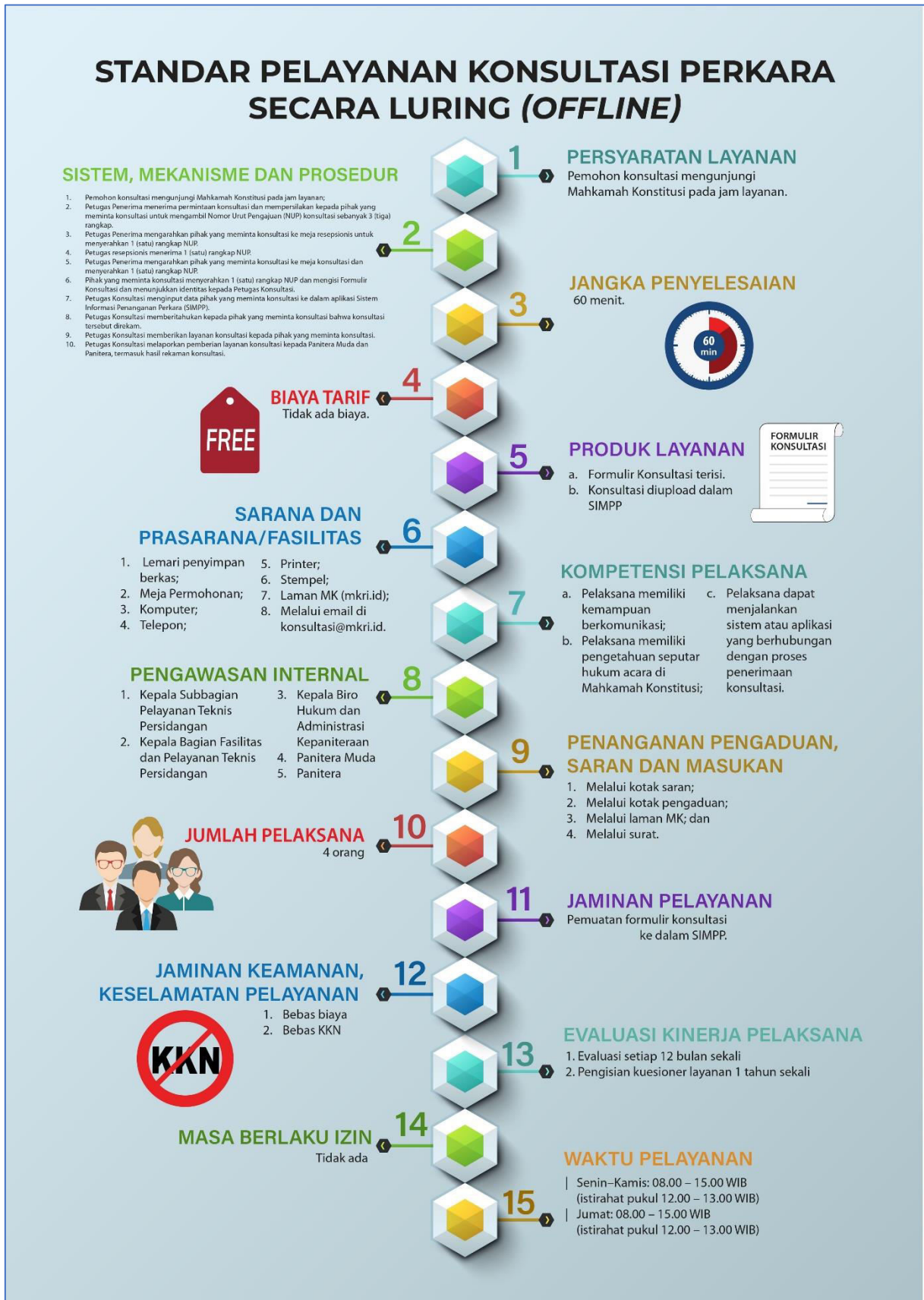
- Bebas biaya
- Bebas KKN



### MASA BERLAKU IZIN

Tidak ada

Standar Pelayanan Konsultasi Perkara Secara Luring (Offline)



## 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.

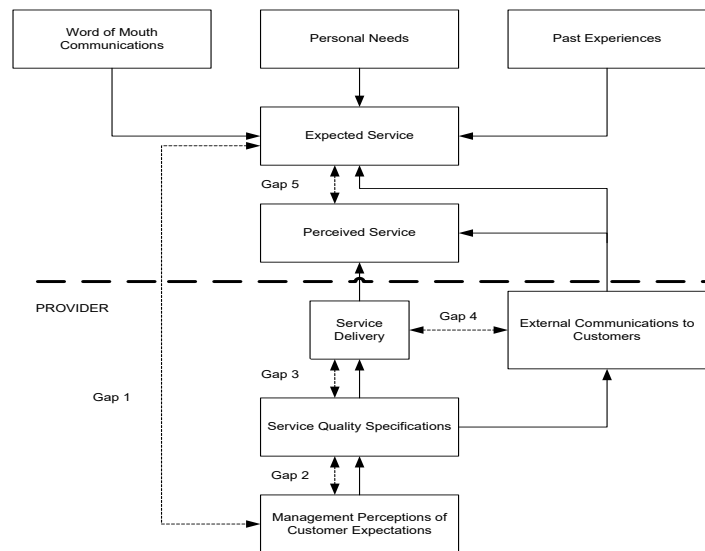
### 3.2. Kualitas Pelayanan Publik

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 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

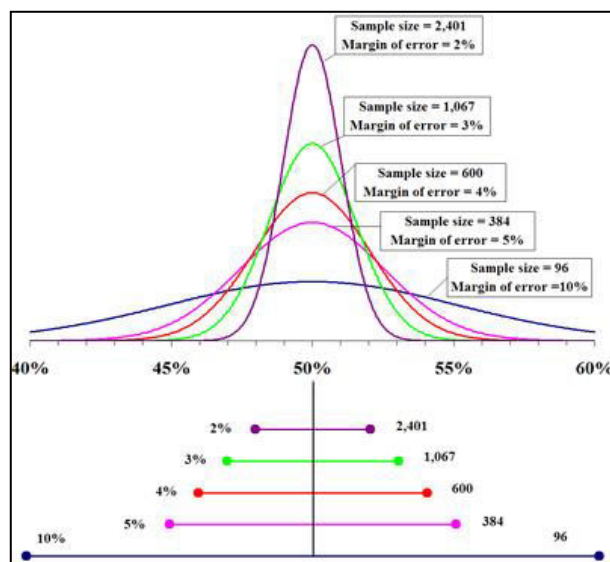
Skala likert merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap responden dengan cara responden diminta untuk menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap masing-masing serangkaian pernyataan mengenai obyek situmulus (Malhotra, 2009). Skala ini pertama kali

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 Variabel 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 Variabel Penelitian

Variabel survei 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. Sedangkan variabel survei untuk layanan lainnya disesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing layanan.

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

1. Indeks Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara;
2. Tingkat Layanan Pengelolaan Perpustakaan;
3. Tingkat Layanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi;
4. Tingkat Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi;
5. Indeks Aksesibilitas;
6. Indeks Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi;
7. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi.

Berikut adalah variabel survei pada masing-masing layanan:

**1) Indeks Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara**

Variabel penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

1. Kegiatan pelatihan/sosialisasi yang diselenggarakan memberikan akses yang memadai untuk mendapatkan informasi tentang hak-hak konstitusional dalam berbagai aspek (politik, ekonomi, sosial, budaya, individu);
2. Materi yang diperoleh memberikan pemahaman yang baik tentang hak-hak konstitusional sebagai warga negara;
3. Materi yang diperoleh memberikan keyakinan untuk menerapkan hak konstitusional dalam kehidupan sehari-hari.

Contoh:

- Berpartisipasi dalam diskusi publik, menulis opini di media massa, atau mengikuti forum-forum masyarakat untuk menyuarakan pandangan tentang isu-isu sosial, politik, atau lingkungan.
  - Menggunakan hak suara dalam Pilpres/Pileg/Pilkada.
  - Menghadiri tempat ibadah sesuai dengan keyakinan, merayakan hari-hari besar agama, atau menjalankan praktik keagamaan secara bebas tanpa adanya penekanan atau diskriminasi.
  - Mengakses pendidikan formal di sekolah atau perguruan tinggi sesuai dengan minat dan bakat.
4. Materi yang diperoleh memberikan kepercayaan bahwa hak-hak konstitusional warga negara dilindungi dengan baik oleh hukum dan lembaga terkait;
  5. Materi yang diperoleh memengaruhi sikap dalam memperjuangkan atau melindungi hak konstitusional yang terancam atau dilanggar;
  6. Materi yang diperoleh meningkatkan kepedulian terhadap isu-isu yang berkaitan dengan hak-hak konstitusional di Indonesia;
  7. Materi yang diperoleh memberikan kesadaran akan pentingnya hak konstitusional pada penguatan demokrasi di Indonesia.

Pertanyaan terbuka:

1. Berikut adalah hak konstitusional warga negara menurut UUD 1945, manakah yang paling ingin Saudara pahami lebih dalam?
  - Hak-hak politik (Pasal 27, Pasal 28, dan Pasal 28C UUD 1945)

Contoh: Hak untuk Memilih dan Dipilih; Hak untuk Mengemukakan Pendapat; Hak untuk Bergabung dengan Partai Politik.

- Hak-hak ekonomi (Pasal 27, Pasal 28, dan Pasal 33 UUD 1945)

Contoh: Hak atas Pekerjaan; Hak atas Upah yang Adil; Hak atas Perlindungan Sosial.

- Hak-hak sosial (Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, dan Pasal 28C UUD 1945)

Contoh: Hak atas Pendidikan; Hak atas Kesehatan; Hak atas Tempat Tinggal yang Layak.

- Hak-hak budaya (Pasal 32 UUD 1945)

Contoh: Hak untuk Mengembangkan Budaya; Hak atas Akses Budaya; Hak atas Pendidikan Budaya.

- Hak-hak individu (Pasal 28A hingga Pasal 28J UUD 1945)

Contoh: Hak atas Kebebasan Pribadi; Hak atas Privasi; Hak untuk Tidak Disiksa.

- Lainnya, sebutkan.

2. Apa yang menurut Saudara dapat dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak konstitusional?

- Kampanye pendidikan dan sosialisasi
- Penambahan materi tentang hak konstitusional dalam kurikulum sekolah
- Penyuluhan dari lembaga pemerintah
- Penggunaan media sosial untuk penyebaran informasi
- Lainnya, sebutkan.

## 2) Tingkat Layanan Pengelolaan Perpustakaan

Variabel penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

### I. Persyaratan

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

### II. Sistem, mekanisme, dan prosedur

2. Prosedur pelayanan yang ditetapkan mudah untuk diikuti atau dilaksanakan.

### III. Waktu penyelesaian

3. Perpustakaan memiliki jam operasional yang memadai sesuai dengan kebutuhan Saudara.

### IV. Biaya/Tarif

4. Kesesuaian biaya pelayanan Perpustakaan.

### V. Produk spesifikasi jenis pelayanan

5. Sistem informasi Perpustakaan mudah digunakan dalam pencarian koleksi yang dibutuhkan.
6. Ketersediaan bahan bacaan (buku, jurnal, dll.) cukup untuk memenuhi kebutuhan Saudara.

7. Koleksi Perpustakaan dalam keadaan baik dan tidak rusak.

**VI. Kompetensi pelaksana**

8. Petugas Perpustakaan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.

**VII. Perilaku pelaksana**

9. Petugas Perpustakaan ramah dan siap membantu ketika dibutuhkan.

**VIII. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

10. Penanganan pengaduan terhadap pelayanan Perpustakaan (jika Saudara pernah mengajukan pengaduan).

**IX. Sarana dan prasarana**

11. Kualitas sarana dan prasarana di Perpustakaan:

- a. Ruang baca, Ruang diskusi, beserta meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi;
- b. Ruang Perpustakaan nyaman dengan suhu dan pencahayaan cukup;
- c. Jaringan internet terpenuhi dengan baik.

Pertanyaan terbuka:

1. Koleksi buku/referensi apa yang paling Saudara harapkan untuk dilengkapi di Perpustakaan MK selain ilmu hukum?
2. Media apa yang Saudara gunakan untuk mengajukan pengaduan?
3. Apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan?

**3) Tingkat Layanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi**

Variabel penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

**I. Persyaratan**

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan di ASLI (Asistensi Ahli Hakim Konstitusi) telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

**II. Sistem, mekanisme, dan prosedur**

2. Prosedur pelayanan yang dilakukan melalui ASLI (Asistensi Ahli Hakim Konstitusi) mudah untuk diikuti atau dilaksanakan.

**III. Waktu penyelesaian**

3. Waktu yang diberikan untuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan Saudara.

**IV. Biaya/Tarif**

4. Kesesuaian biaya pelayanan asistensi Ahli Hakim Konstitusi.

**V. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

5. Materi yang diberikan oleh pembimbing/narasumber sesuai dengan kebutuhan dan tujuan Saudara;
6. Kualitas informasi atau bimbingan yang diberikan oleh pembimbing/narasumber membantu dalam pengembangan keterampilan profesional.

**VI. Kompetensi pelaksana**

7. Kemampuan pembimbing/narasumber selama memberikan bimbingan/materi:
  - a. Memiliki pengetahuan yang mendalam tentang materi hukum konstitusi;
  - b. Dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami;
  - c. Merespons pertanyaan atau permintaan dengan cepat dan tepat;
  - d. Memberikan solusi atau rekomendasi yang relevan dan berguna untuk masalah hukum yang dihadapi/dibahas.

**VII. Perilaku pelaksana**

8. Pembimbing/narasumber menunjukkan sikap etis dan profesional dalam setiap interaksi.

**VIII. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

9. Penanganan pengaduan terhadap pelayanan asistensi Ahli Hakim Konstitusi (jika Saudara pernah mengajukan pengaduan).

**IX. Sarana dan prasarana**

10. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pemberian pelayanan asistensi.

Pertanyaan terbuka:

1. Media apa yang Saudara gunakan untuk mengajukan pengaduan?
2. Apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan?

**4) Tingkat Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi**

Variabel penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

**I. Kualitas Informasi**

1. Informasi yang disediakan di Puskon jelas dan mudah dipahami
2. Materi Puskon memberikan penjelasan yang mendalam tentang topik yang ditampilkan
3. Penyajian informasi mudah dipahami

**II. Kualitas Koleksi**

4. Koleksi dan cara penyajian yang ditampilkan menarik dan relevan
5. Tata letak, pencahayaan, dll. memadai dan mendukung pengalaman pengunjung

**III. Layanan Pemandu**

6. Pemandu Puskon menunjukkan sikap ramah dan profesional selama sesi kunjungan

7. Kemampuan Pemandu Puskon selama mendampingi kunjungan
  - a. Memiliki pengetahuan yang baik tentang koleksi dan pameran
  - b. Menjelaskan informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami
  - c. Memberikan penjelasan yang relevan dengan topik dan kebutuhan kunjungan
  - d. Mampu menjawab pertanyaan dengan baik dan tepat
  - e. Menunjukkan keterampilan komunikasi yang baik dengan pengunjung
  - f. Mengelola waktu dengan baik selama kunjungan sehingga semua agenda dapat terpenuhi

#### **IV. Pengalaman Kunjungan**

8. Pengalaman keseluruhan kunjungan ke Puskon memuaskan
9. Puskon memberikan nilai edukatif selama kunjungan
10. Ketersediaan waktu yang diberikan cukup untuk menjelajahi Puskon
11. Saya akan merekomendasikan Puskon ini kepada orang lain

#### **V. Fasilitas dan Aksesibilitas**

12. Kualitas sarana dan prasarana di Puskon
  - a. Ruang dalam kondisi baik dan bersih
  - b. Ruang koleksi cukup luas dan nyaman untuk dilihat
  - c. Sirkulasi udara memadai
  - d. Fasilitas penunjang memadai
13. Aksesibilitas Puskon (misal: ramp, lift) memadai untuk pengunjung berkebutuhan khusus (difabel)

#### **VI. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

14. Penanganan pengaduan terhadap pelayanan kunjungan Puskon (jika Saudara pernah mengajukan pengaduan)

Pertanyaan terbuka:

1. Koleksi apa yang perlu ditambahkan di Puskon ini?
2. Jika terdapat materi/referensi tambahan yang disediakan oleh Pemandu Puskon, apakah materi/referensi tambahan tersebut bermanfaat bagi pengunjung?
3. Media apa yang Saudara gunakan untuk mengajukan pengaduan?
4. Apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan?

## 5) Indeks Aksesibilitas

Variabel penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

### I. Akses Gedung MK

1. Kemudahan akses menuju area dan lokasi ruang sidang, serta ruang pendukung lainnya. Misal tersedianya petunjuk arah dan denah lokasi
2. Kemudahan parkir di area parkir MK
3. Ketersediaan fasilitas gedung bagi pihak berkebutuhan khusus (difabel), seperti toilet dan area parkir khusus

### II. Akses Pendukung Layanan Peradilan

4. Ketersediaan layanan korespondensi secara digital (*e-mail*)
5. Ketersediaan penerjemah bagi para pihak berperkara di MK, baik bahasa isyarat dan/atau bahasa daerah/asing

### III. Akses Informasi Lainnya

6. Ketersediaan bantuan bagi pihak berkebutuhan khusus (difabel) dalam mengakses dokumen MK
7. Kecepatan dan ketepatan pelayanan MK dalam menanggapi telepon/pertanyaan
8. Ketersediaan pemberitaan dan isu-isu tentang MK pada media sosial:
  - a. Instagram
  - b. Youtube
  - c. Tiktok
  - d. Facebook
  - e. Twitter
  - f. Spotify
9. Ketersediaan informasi umum tentang MK dalam berbagai bentuk materi digital (audio visual, *softcopy*)

## 6) Indeks Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi

Variabel penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

### I. Penelusuran Jadwal Sidang Elektronik di Website MK: [www.mkri.id](http://www.mkri.id)

1. Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK
2. Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website MK  
Ket: Pemberitahuan jadwal sidang 5 hari kerja sebelum hari persidangan
3. Kesesuaian rincian jadwal sidang (Tanggal dan jam sidang; Nomor perkara; Pokok perkara; Kuasa hukum; Agenda acara sidang; dan Ruang Sidang)

- II. **Penelusuran *Live Streaming* di Website MK:** [www.mkri.id](http://www.mkri.id)
  - 4. Kesesuaian waktu tayang *Live Streaming* dengan jadwal sidang
  - 5. Kesesuaian durasi tayang *Live Streaming* dengan waktu sidang
  - 6. Kualitas gambar/suara tayangan *Live Streaming*
- III. **Penelusuran Risalah di Website MK:** [www.mkri.id](http://www.mkri.id)
  - 7. Kemudahan mengunduh file tertulis (PDF) risalah (jika Saudara mengetahui risalah)
  - 8. Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah (jika Saudara mengetahui risalah)
- IV. **Penelusuran Putusan di Website MK:** [www.mkri.id](http://www.mkri.id)
  - 9. Kemudahan mengunduh salinan putusan
  - 10. Kualitas naskah putusan (*softcopy*)
- V. **Penelusuran Berita di Website MK:** [www.mkri.id](http://www.mkri.id)
  - 11. Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita (jika Saudara pernah membaca berita di website MK)
- VI. **Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK:** [www.mkri.id](http://www.mkri.id)
  - 12. Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website MK (*user friendly*):
    - a. Jadwal Sidang
    - b. *Live Streaming*
    - c. Risalah
    - d. Putusan
    - e. Annotasi Putusan
    - f. Ikhtisar Putusan
    - g. Berita

Pertanyaan terbuka:

- 1. Jika Saudara pernah membaca berita di website MK ([www.mkri.id](http://www.mkri.id)), topik berita apa yang Saudara baca?

## 7) Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Variabel penilaian pada layanan ini, terdiri dari:

### I. Layanan Penerimaan Permohonan

- 1. Kesesuaian persyaratan permohonan antara yang diinformasikan tertulis dalam Standar Pelayanan dengan yang diminta oleh Petugas penerimaan permohonan

Ket: Dokumen permohonan yang telah memenuhi syarat akan dicatat pada Buku Registrasi Perkara Konstitusi.

2. Kemudahan prosedur pengajuan permohonan melalui: (abaikan media yang tidak pernah Saudara gunakan)
  - a. Pengajuan permohonan langsung melalui Loker Penerimaan Permohonan
  - b. Secara online melalui website MK: <https://simpler.mkri.id>
3. Kesesuaian biaya pelayanan penanganan perkara
4. Kemampuan petugas (jelas, tepat, tanggap, dan mudah dimengerti) dalam melayani penerimaan permohonan
5. Kesopanan dan keramahan petugas penerimaan permohonan
6. Penanganan pengaduan terhadap pelayanan penanganan perkara (jika Saudara pernah mengajukan pengaduan)
- II. Ketepatan Waktu Persidangan**
7. Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang  
Ket: Pemberitahuan jadwal sidang (PUU: 14 hari kerja, PHPU: 5 hari kerja) sebelum hari persidangan sejak menerima Akta Registrasi Perkara Konstitusi (ARPK)
8. Ketepatan realisasi jadwal sidang
- III. Layanan Penyerahan Salinan Permohonan**
9. Kesesuaian berkas salinan permohonan yang diserahkan dengan permohonan yang diregistrasi
- IV. Layanan Persidangan (*Hospitality* Keprotokolan Penanganan Perkara)**
10. Kepuasan proses pemeriksaan persidangan
11. Kemampuan petugas persidangan dalam melakukan persidangan
12. Pengamanan di dalam Ruang Sidang atau proses persidangan
13. Kualitas sarana dan prasarana layanan persidangan:
  - a. Kebersihan Ruang Sidang
  - b. Kenyamanan Ruang Tunggu persidangan
- V. Tingkat Transparansi Informasi Penanganan Perkara**
14. Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada media berikut: (abaikan media yang tidak pernah Saudara gunakan)
  - a. Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK
  - b. Aplikasi SIMPEL
  - c. Whistle Blowing System pada <https://wbs.mkri.id/>
15. Kemudahan melaporkan melalui *Whistle Blowing System*

Pertanyaan terbuka:

1. Media apa yang Saudara gunakan untuk mengajukan pengaduan?
2. Apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan?
3. Jika jadwal sidang Saudara mengalami perubahan, kapan Saudara menerima jadwal sidang terbaru?
4. Jika jadwal sidang Saudara mengalami perubahan, apa alasan Mahkamah Konstitusi melakukan perubahan jadwal sidang?
5. Jika terdapat sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki untuk layanan persidangan, sebutkan sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki!
6. Jika persidangan menggunakan fasilitas *Video Conference* dari MK yang ditempatkan di mitra MK, di Universitas/lembaga/desa konstitusi dll mana Saudara mengakses fasilitas VC?
7. Jika persidangan menggunakan fasilitas *Video Conference* dari MK yang ditempatkan di mitra MK, bagaimana kesesuaian waktu VC dengan jadwal sidang?
8. Jika persidangan menggunakan fasilitas *Video Conference* dari MK yang ditempatkan di mitra MK, bagaimana kualitas gambar/suara VC?

#### **4.1.2 Penyusunan Kuesioner**

Dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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 Puas sampai dengan Tidak Puas. Untuk kategori Tidak Puas diberi nilai persepsi 1,

Kurang puas diberi nilai persepsi 2, Puas diberi nilai persepsi 3, dan Sangat Puas diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

1. Nilai 1 (tidak puas), 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 puas), apabila ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, misal pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
3. Nilai 3 (puas), 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 puas), 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 di Mahkamah Konstitusi. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini dihitung menggunakan ketentuan berikut:

Rumus *Krejchie and Morgan*:

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



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

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 langsung menggunakan Aplikasi Surveiku dan menggunakan software statistik SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel 4.1 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). Variabel-variabel 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. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel 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 variabel-variabel 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. Variabel-variabel 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

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 Kepuasan Masyarakat. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Dominasi Karakteristik Responden Layanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Status Personal	Materi yang Pernah Diikuti	Keterlibatan dalam Kegiatan MK
Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara	Laki-laki	36 – 45 tahun	S-1 keatas	Advokat	Hukum Acara MK	Peserta Pelatihan Program Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

Tabel 5.2 Dominasi Karakteristik Responden Layanan Pengelolaan Perpustakaan

Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Jumlah Kunjungan per Tahun	Keperluan
Pengelolaan Perpustakaan	Perempuan	17 - 25 tahun	S-1 keatas	2-3 kali	Mencari Referensi

Tabel 5.3 Dominasi Karakteristik Responden Layanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Keperluan
Asistensi Ahli Hakim Konstitusi	Laki-laki	17 – 25 tahun	SMA	Bimbingan Penelitian

Tabel 5.4 Dominasi Karakteristik Responden Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Jumlah Kunjungan per Tahun	Jenis Kunjungan
Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi	Perempuan	17 – 25 tahun	SMA	1 kali	Kunjungan Studi ke MK

Tabel 5.5 Dominasi Karakteristik Responden Layanan Aksesibilitas

Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Kedudukan dalam Berperkara	Status Permohon-an	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Aksesibilitas	Laki-laki	26 - 35 tahun	S-1 keatas	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	1-2 kali

Tabel 5.6 Dominasi Karakteristik Responden Layanan Sistem Informasi

Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Kedudukan dalam Berperkara	Status Permohonan	Jenis Perkara	Penyelesaian Perkara	Pendaftaran Permohonan
Pelayanan Sistem Informasi	Laki-laki	26 - 35 tahun	S-1 keatas	Pemohon	Perorangan	Pengujian Undang-Undang	3 – 6 bulan	Pendaftaran online melalui laman <a href="https://simpler.mkri.id">https://simpler.mkri.id</a>

Tabel 5.7 Dominasi Karakteristik Responden Layanan Penanganan Perkara Konstitusi

Pelayanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Kedudukan dalam Berperkara	Status Permohonan	Jenis Perkara	Jumlah Berperkara di MK
Penanganan Perkara Konstitusi	Laki-laki	26 - 35 tahun	S-1 keatas	Pemohon	Badan Hukum	Pengujian Undang-Undang	1-2 kali

Tingkat kepuasan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi diperoleh melalui penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024. Tingkat kepuasan penerima layanan Mahkamah Konstitusi berada pada *range* nilai indeks antara 3,0644 – 3,532 atau konversi IKM 76,61 – 88,30 dan 3,5324 – 4,00 atau konversi IKM 88,31 – 100,00. Berikut pada Tabel 5.8 merupakan nilai indeks pelayanan pada Mahkamah Konstitusi.

Tabel 5.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Konversi Mutu	Kualitas Pelayanan
1.	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara	3,658	91,451	Sangat Baik
2.	Pengelolaan Perpustakaan	3,572	89,310	Sangat Baik
3.	Asistensi Ahli Hakim Konstitusi (ASLI)	3,444	86,109	Baik
4.	Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi	3,369	84,226	Baik
5.	Aksesibilitas	3,425	85,631	Baik
6.	Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi	3,543	88,583	Sangat Baik
7.	Penanganan Perkara Konstitusi	3,550	88,760	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>3,509</b>	<b>87,724</b>	<b>Baik</b>

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 di Mahkamah Konstitusi.

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

## 5.1 Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

Tujuan dilaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi 2024 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara. Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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 Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara dapat dilihat pada Tabel 5.1.1. Karakteristik responden yang mewakili pengguna layanan secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pengguna layanan, diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.1.1 Persentase Karakteristik Responden  
Pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	89,36%
Umur	36 – 45 tahun	37,23%
Pendidikan Terakhir	S-1 keatas	51,06%
Status Personal	Advokat	73,40%
Materi yang Pernah Diikuti	Hukum Acara MK	63,83%
Keterlibatan dalam Kegiatan MK	Peserta Pelatihan Program Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara	82,98%

### 5.1.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,658** atau konversi IKM sebesar **91,451**. 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 Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Akses Informasi Hak Konstitusional	3,660	Sangat Baik
2.	Pemahaman Materi	3,628	Sangat Baik
3.	Penerapan Materi	3,681	Sangat Baik
4.	Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara	3,713	Sangat Baik
5.	Sikap Melindungi Hak Konstitusional	3,628	Sangat Baik
6.	Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional	3,585	Sangat Baik
7.	Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional	3,713	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>3,658</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Nilai Konversi</b>		<b>91,451</b>	<b>Sangat Baik</b>



Gambar 5.1.1 Grafik Nilai Indeks Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

Berdasarkan Tabel 5.1.3 di atas dapat dijelaskan bahwa 7 (tujuh) unsur layanan berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.1.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional dan nilai unsur terendah yakni Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

#### 5.1.2.1 U1. Akses Informasi Hak Konstitusional

Unsur Akses Informasi Hak Konstitusional terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kegiatan pelatihan/sosialisasi yang diselenggarakan memberikan akses yang memadai untuk mendapatkan informasi tentang hak-hak konstitusional dalam berbagai aspek (politik, ekonomi, sosial, budaya, individu). Persepsi responden terhadap unsur Akses Informasi Hak Konstitusi mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,660**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Akses Informasi Hak Konstitusional.

Tabel 5.1.4 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Akses Informasi Hak Konstitusional

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	0,00%
Kurang Setuju	0,00%
Setuju	34,04%
Sangat Setuju	65,96%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Akses Informasi Hak Konstitusional. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.1.2.2 U2. Pemahaman Materi

Unsur Pemahaman Materi terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Materi yang diperoleh memberikan pemahaman yang baik tentang hak-hak konstitusional sebagai warga negara. Persepsi responden terhadap unsur Pemahaman Materi mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,628**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pemahaman Materi.

Tabel 5.1.5 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Pemahaman Materi

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	0,00%
Kurang Setuju	0,00%
Setuju	37,23%
Sangat Setuju	62,77%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pemahaman Materi. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.1.2.3 U3. Penerapan Materi

Unsur Penerapan Materi terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Materi yang diperoleh memberikan keyakinan untuk menerapkan hak konstitusional dalam kehidupan sehari-hari. Persepsi responden terhadap unsur Penerapan Materi mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,681**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penerapan Materi.

Tabel 5.1.6 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Penerapan Materi

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	0,00%
Kurang Setuju	0,00%
Setuju	31,91%
Sangat Setuju	68,09%

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penerapan Materi. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.1.2.4 U4. Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara

Unsur Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Materi yang diperoleh memberikan kepercayaan bahwa hak-hak konstitusional warga negara dilindungi dengan baik oleh hukum dan lembaga terkait. Persepsi responden terhadap unsur Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,713**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara.

Tabel 5.1.7 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	0,00%
Kurang Setuju	0,00%
Setuju	28,72%
Sangat Setuju	71,28%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.1.2.5 U5. Sikap Melindungi Hak Konstitusional

Unsur Sikap Melindungi Hak Konstitusional terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Materi yang diperoleh memengaruhi sikap dalam memperjuangkan atau melindungi hak konstitusional yang terancam atau dilanggar. Persepsi responden terhadap unsur Sikap Melindungi Hak Konstitusional mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,628**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sikap Melindungi Hak Konstitusional.

Tabel 5.1.8 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Sikap Melindungi Hak Konstitusional

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	0,00%
Kurang Setuju	1,06%
Setuju	35,11%
Sangat Setuju	63,83%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Sikap Melindungi Hak Konstitusional yakni beberapa fakta di lapangan menunjukkan tetap terjadi diskriminasi terhadap hak konstitusional (1,06%).

#### 5.1.2.6 U6. Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional

Unsur Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Materi yang diperoleh meningkatkan kepedulian terhadap isu-isu yang berkaitan dengan hak-hak konstitusional di Indonesia. Persepsi responden terhadap unsur Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,585**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional.

Tabel 5.1.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	0,00%
Kurang Setuju	1,06%
Setuju	39,36%
Sangat Setuju	59,57%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional yakni Tidak dapat meningkatkan kepedulian isu terkait hak konstitusi (1,06%).

### 5.1.2.7 U7. Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional

Unsur Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Materi yang diperoleh memberikan kesadaran akan pentingnya hak konstitusional pada penguatan demokrasi di Indonesia. Persepsi responden terhadap unsur Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,713**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional.

Tabel 5.1.10 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional

Kategori	Persentase
Tidak Setuju	0,00%
Kurang Setuju	0,00%
Setuju	28,72%
Sangat Setuju	71,28%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.1.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

### 5.1.3 Pertanyaan Terbuka

#### 5.1.3.1 Hak Konstitusional Warga Negara Menurut UUD 1945 yang Ingin Dipahami Lebih Dalam

Jumlah persentase hak konstitusional warga negara menurut UUD 1945 yang ingin dipahami lebih dalam menurut responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1.11 Persentase Hak Konstitusional Warga Negara  
yang Ingin Dipahami Lebih Dalam oleh Responden

No.	Kategori	Persentase
1.	Hak-hak politik (Pasal 27, Pasal 28, dan Pasal 28C UUD 1945) Contoh: Hak untuk Memilih dan Dipilih; Hak untuk Mengemukakan Pendapat; Hak untuk Bergabung dengan Partai Politik.	52,13%
2.	Hak-hak ekonomi (Pasal 27, Pasal 28, dan Pasal 33 UUD 1945) Contoh: Hak atas Pekerjaan; Hak atas Upah yang Adil; Hak atas Perlindungan Sosial.	9,57%
3.	Hak-hak sosial (Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, dan Pasal 28C UUD 1945) Contoh: Hak atas Pendidikan; Hak atas Kesehatan; Hak atas Tempat Tinggal yang Layak.	17,02%

No.	Kategori	Persentase
4.	Hak-hak budaya (Pasal 32 UUD 1945) Contoh: Hak untuk Mengembangkan Budaya; Hak atas Akses Budaya; Hak atas Pendidikan Budaya.	0,00%
5.	Hak-hak individu (Pasal 28A hingga Pasal 28J UUD 1945) Contoh: Hak atas Kebebasan Pribadi; Hak atas Privasi; Hak untuk Tidak Disiksa.	19,15%
6.	Lainnya	2,13%
	TOTAL	100,00%

Berdasarkan Tabel 5.1.11 di atas diketahui hak konstitusional warga negara menurut UUD 1945 yang ingin dipahami lebih dalam oleh responden tertinggi pada Hak-hak politik (Pasal 27, Pasal 28, dan Pasal 28C UUD 1945) Contoh: Hak untuk Memilih dan Dipilih; Hak untuk Mengemukakan Pendapat; Hak untuk Bergabung dengan Partai Politik dengan persentase sebesar 52,13%, dan paling rendah pada Hak-hak budaya (Pasal 32 UUD 1945) Contoh: Hak untuk Mengembangkan Budaya; Hak atas Akses Budaya; Hak atas Pendidikan Budaya sebesar 0,00%. Untuk pilihan lainnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.1.12 Keterangan Lainnya

No.	Kategori	Persentase
1.	Memahami tata cara penyusunan keterangan tertulis untuk perselisihan hasil pemilihan	1,06%
2.	PHPU (Perselisihan tentang hasil pemilihan umum)	1,06%
	TOTAL	2,13%

### 5.1.3.2 Kegiatan yang Dapat Dilakukan untuk Meningkatkan Pemahaman Masyarakat tentang Hak Konstitusional

Pada tabel di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai pendapat responden tentang kegiatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak konstitusional.

Tabel 5.1.13 Persentase Kegiatan yang Dapat Dilakukan untuk Meningkatkan Pemahaman Masyarakat tentang Hak Konstitusional

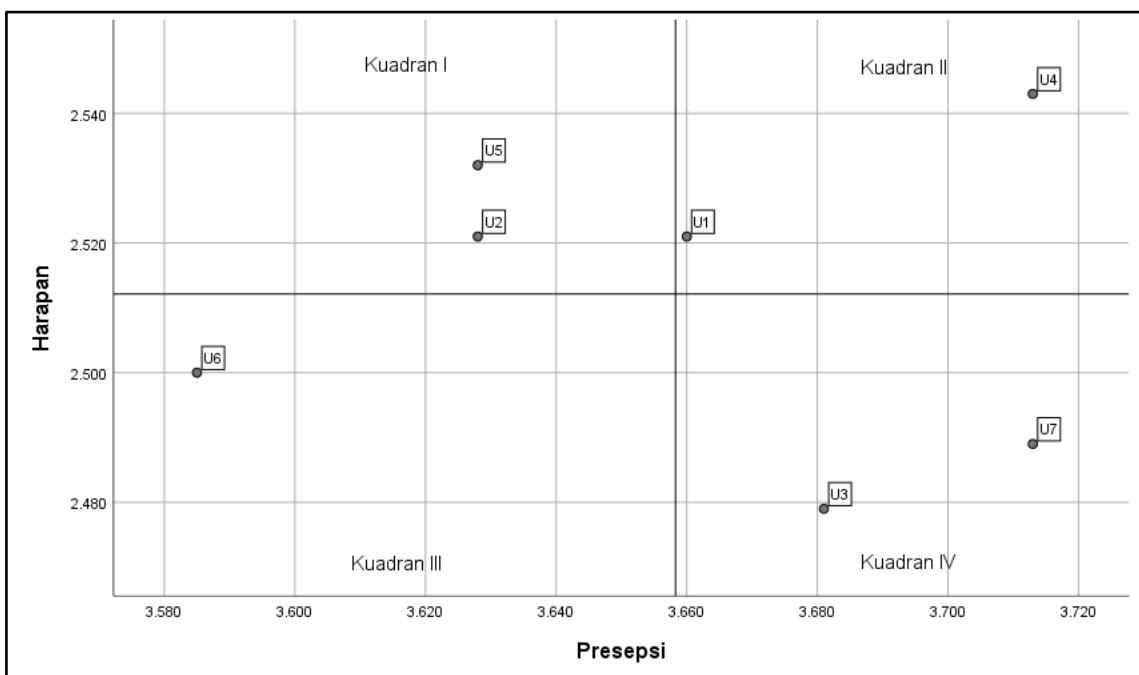
No.	Kategori	Persentase
1.	Kampanye pendidikan dan sosialisasi	12,77%
2.	Penambahan materi tentang hak konstitusional dalam kurikulum sekolah	31,91%

No.	Kategori	Persentase
3.	Penyuluhan dari lembaga pemerintah	18,09%
4.	Penggunaan media sosial untuk penyebaran informasi	37,23%
5.	Lainnya	0,00%
	TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel 5.1.13, menurut responden persentase kegiatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak konstitusional tertinggi yakni pada Penggunaan media sosial untuk penyebaran informasi (37,23%), dan terendah pada Kampanye pendidikan dan sosialisasi (12,77%).

#### 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 5.1.2 Matriks Persepsi dan Harapan  
Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

Tabel 5.1.14 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama untuk Ditangani)	U2. Pemahaman Materi U5. Sikap Melindungi Hak Konstitusional
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U1. Akses Informasi Hak Konstitusional U4. Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U6. Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional
Kuadran IV (Berlebihan)	U3. Penerapan Materi U7. Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan para peserta pelatihan dan sosialisasi tentang Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Tingginya harapan 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 masyarakat.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 2 (dua) 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 5.1.15 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U2. Pemahaman Materi	-
U5. Sikap Melindungi Hak Konstitusional	Beberapa fakta di lapangan menunjukkan tetap terjadi diskriminasi terhadap hak konstitusional warga negara.

### 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 layanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara.

Tabel 5.1.16 Persentase Opini Responden  
Terhadap Layanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

No.	Kategori	Persentase
1.	Tingkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai hak-hak konstitusi warga negara kepada seluruh masyarakat baik secara langsung atau melalui media sosial	8,51%
2.	Adakan pelatihan dan penyuluhan tentang hak-hak konstitusional warga negara kepada seluruh masyarakat di semua daerah	7,45%
3.	Menjaga marwah dan martabat melalui putusan-putusan yang adil serta bebas dari intervensi penguasa	2,13%
4.	Pemateri diharapkan memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai hak konstitusional	1,06%
5.	Perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat melalui lembaga pendidikan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelanggaran pemilihan umum	1,06%
6.	Sosialisasikan keputusan apapun yang baru diambil Mahkamah Konstitusi kepada Masyarakat	1,06%
7.	Pemateri diharapkan selain dari unsur Mahkamah Konstitusi seperti LSM, Kejaksaan, Polisi, dan TNI serta ASN	1,06%
8.	Perbanyak pelatihan agar pemerhati hukum lebih memahami peraturan-peraturan baru	1,06%
9.	Adakan lagi Bimtek untuk PPHU Pilkada tahun 2024	1,06%
10.	Adakan saluran atau media untuk melatih gugatan konstitusional	1,06%
11.	Tingkatkan dan perbarui fasilitas pendukung di lingkungan pusat pendidikan konstitusi	1,06%
12.	Kegiatan pembelajaran ini sekiranya agar bisa dilakukan secara online dan dapat dilakukan sosialisasi ke semua masyarakat akan sadar hukum	1,06%
13.	Tambahkan lagi akses masyarakat sebagai peserta pelatihan. Bisa dari lintas ormas, LSM, praktisi, akademisi dan lainnya.	1,06%
14.	Perlu memperhatikan durasi kelas agar peserta tidak jenuh	1,06%
	TOTAL	29,79%

### 5.1.6 Ringkasan Hasil Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara periode tahun 2024, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.1.17 Ringkasan Hasil Survei  
Pelayanan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,658
2.	Nilai IKM konversi	91,451
3.	Kategori	SANGAT BAIK
4.	Unsur Tertinggi	U7. Kesadaran Pentingnya Hak Konstitusional U4. Perlindungan Hak Konstitusional Warga Negara
5.	Unsur Terendah	U6. Kepedulian Isu-Isu Hak Konstitusional U2. Pemahaman Materi
6.	Prioritas Perbaikan	U2. Pemahaman Materi U5. Sikap Melindungi Hak Konstitusional

## 5.2 Pengelolaan Perpustakaan

Tujuan dilaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi 2024 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengelolaan Perpustakaan. Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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 Pengelolaan Perpustakaan. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada pelayanan Pengelolaan Perpustakaan dapat dilihat pada Tabel 5.2.1. Karakteristik responden yang mewakili pengguna layanan secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pengguna layanan, diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.2.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	60,32%
Umur	17 – 25 tahun	57,14%
Pendidikan Terakhir	S-1 keatas	55,56%
Jumlah Kunjungan per Tahun	1 kali	33,33%
Keperluan	Mencari Referensi	61,90%

### 5.2.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Pengelolaan Perpustakaan di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,572** atau konversi IKM sebesar **89,310**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

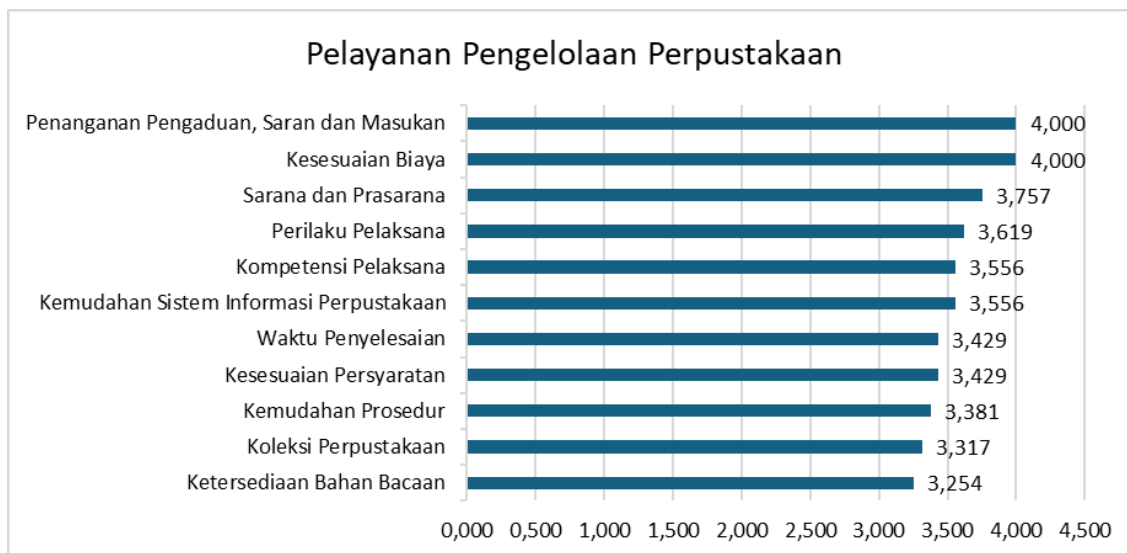
Tabel 5.2.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 Pengelolaan Perpustakaan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,429	Baik
2.	Kemudahan Prosedur	3,381	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,429	Baik
4.	Kesesuaian Biaya	4,000	Sangat Baik
5.	Kemudahan Sistem Informasi Perpustakaan	3,556	Sangat Baik
6.	Ketersediaan Bahan Bacaan	3,254	Baik
7.	Koleksi Perpustakaan	3,317	Baik
8.	Kompetensi Pelaksana	3,556	Sangat Baik
9.	Perilaku Pelaksana	3,619	Sangat Baik
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik
11.	Sarana dan Prasarana	3,757	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>3,572</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Nilai Konversi</b>		<b>89,310</b>	<b>Sangat Baik</b>



Gambar 5.2.1 Grafik Nilai Indeks Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan

Berdasarkan Tabel 5.2.3 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat 5 (lima) unsur layanan berkategori baik dan 6 (enam) unsur layanan berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.2.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan unsur terendah yakni Ketersediaan Bahan Bacaan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

#### 5.2.2.1 U1. Kesesuaian Persyaratan

Unsur Kesesuaian Persyaratan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Persyaratan pelayanan yang diinformasikan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,429**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan.

Tabel 5.2.4 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Persyaratan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Persyaratan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

### 5.2.2.2 U2. Kemudahan Prosedur

Unsur Kemudahan Prosedur terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Prosedur pelayanan yang ditetapkan mudah untuk diikuti atau dilaksanakan. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,381**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur.

Tabel 5.2.5 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	61,90%
Sangat Puas	38,10%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Prosedur. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

### 5.2.2.3 U3. Waktu Penyelesaian

Unsur Waktu Penyelesaian terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Perpustakaan memiliki jam operasional yang memadai sesuai dengan kebutuhan Saudara. Kepuasan responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,429**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian.

Tabel 5.2.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap  
Unsur Waktu Penyelesaian

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	57,14%
Sangat Puas	42,86%

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Waktu Penyelesaian. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.2.2.4 U4. Kesesuaian Biaya

Unsur Kesesuaian Biaya terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian biaya pelayanan Perpustakaan. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Biaya mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **4,000**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Biaya.

Tabel 5.2.7 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Biaya

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai (Ada Pungutan)	0,00%
Sesuai (Gratis)	100,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Biaya. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.2.2.5 U5. Kemudahan Sistem Informasi Perpustakaan

Unsur Kemudahan Sistem Informasi Perpustakaan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Sistem informasi Perpustakaan mudah digunakan dalam pencarian koleksi yang dibutuhkan. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Sistem Informasi Perpustakaan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,556**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Sistem Informasi Perpustakaan.

Tabel 5.2.8 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Sistem Informasi Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%

Kategori	Persentase
Puas	44,44%
Sangat Puas	55,56%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Sistem Informasi Perpustakaan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.2.2.6 U6. Ketersediaan Bahan Bacaan

Unsur Ketersediaan Bahan Bacaan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan bahan bacaan (buku, jurnal, dll.) cukup untuk memenuhi kebutuhan Saudara. Kepuasan responden terhadap unsur Ketersediaan Bahan Bacaan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,254**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketersediaan Bahan Bacaan.

Tabel 5.2.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketersediaan Bahan Bacaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	74,60%
Sangat Puas	25,40%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketersediaan Bahan Bacaan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.2.2.7 U7. Koleksi Perpustakaan

Unsur Koleksi Perpustakaan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Koleksi Perpustakaan dalam keadaan baik dan tidak rusak. Kepuasan responden terhadap unsur Koleksi Perpustakaan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,317**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Koleksi Perpustakaan.

Tabel 5.2.10 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Koleksi Perpustakaan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	68,25%
Sangat Puas	31,75%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Koleksi Perpustakaan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.2.2.8 U8. Kompetensi Pelaksana

Unsur Kompetensi Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Petugas Perpustakaan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan. Kepuasan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,556**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana.

Tabel 5.2.11 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	44,44%
Sangat Puas	55,56%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kompetensi Pelaksana. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.2.2.9 U9. Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Petugas Perpustakaan ramah dan siap membantu ketika dibutuhkan. Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,619**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana.

Tabel 5.2.12 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	38,10%
Sangat Puas	61,90%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.12 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Pelaksana. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.2.2.10 U10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Penanganan pengaduan terhadap pelayanan Perpustakaan (jika Saudara pernah mengajukan pengaduan). Kepuasan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **4,000**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tabel 5.2.13 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kategori	Persentase
Tidak Ada	0,00%
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0,00%
Berfungsi Kurang Maksimal	0,00%
Dikelola Dengan Baik	100,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.2.2.11 U11. Sarana dan Prasarana

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu 11.1) Ruang baca, Ruang diskusi, beserta meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi; 11.2) Ruang perpustakaan nyaman dengan suhu dan pencahayaan cukup; 11.3) Jaringan internet terpenuhi dengan baik.

Kepuasan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,757**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana.

Tabel 5.2.14 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	24,34%
Sangat Puas	75,66%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.2.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sarana dan Prasarana. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

Nilai Indeks di masing-masing unsur Sarana dan Prasarana tertera pada Tabel 5.2.15 berikut.

Tabel 5.2.15 Nilai Indeks Unsur Sarana dan Prasarana

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Ruang baca, Ruang diskusi, beserta meja dan kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi	3,762	Sangat Baik
2.	Ruang perpustakaan nyaman dengan suhu dan pencahayaan cukup	3,810	Sangat Baik
3.	Jaringan internet terpenuhi dengan baik	3,698	Sangat Baik

### 5.2.3 Pertanyaan Terbuka

#### 5.2.3.1 Koleksi/Referensi yang Perlu Dilengkapi

Pada tabel di bawah ini diperoleh pendapat responden berkaitan dengan koleksi buku/referensi yang perlu dilengkapi di perpustakaan.

Tabel 5.2.16 Koleksi Buku/Referensi yang Perlu Dilengkapi

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Ada	6,35%
2.	Politik	50,79%

No.	Kategori	Persentase
3.	Ekonomi	19,05%
4.	Agama	0,00%
5.	Kesusasteraan	22,22%
6.	Lainnya	1,59%
	TOTAL	100,00%

Berdasarkan Tabel 5.2.16 di atas diketahui koleksi buku/referensi yang perlu di lengkapi menurut responden tertinggi pada koleksi tentang Politik dengan persentase sebesar 50,79% dan paling rendah pada koleksi tentang Agama dengan persentase sebesar 0,00%. Untuk pilihan lainnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.2.17 Keterangan Lainnya

No	Kategori	Persentase
1.	Bioteknologi	1,59%
	TOTAL	1,59%

### 5.2.3.2 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai media yang digunakan oleh responden untuk mengajukan pengaduan.

Tabel 5.2.18 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah Mengajukan	98,41%
2.	Kotak Saran	0,00%
3.	Petugas	1,59%
4.	Whistle Blowing System	0,00%
5.	Lainnya	0,00%
	TOTAL	100,00%

### 5.2.3.3 Isi Pengaduan yang Disampaikan

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai media yang digunakan oleh responden untuk mengajukan pengaduan.

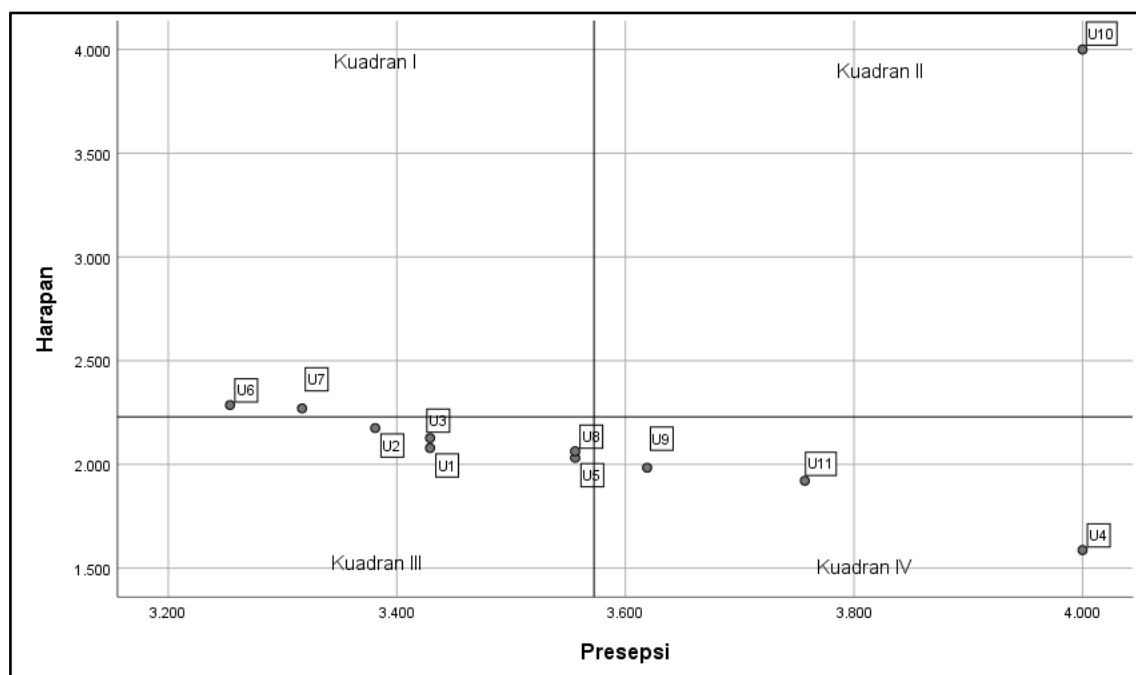
Tabel 5.2.19 Isi Pengaduan yang Disampaikan

No.	Kategori	Persentase
1.	Adanya data buku di OPAC yang belum diupdate. Jadi tidak sesuai dengan koleksi di rak buku	1,59%
	TOTAL	1,59%

Berdasarkan tabel 5.2.19 pada kategori lainnya, isi pengaduan yang disampaikan oleh pemohon yakni Adanya data buku di OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang belum diupdate. Jadi, tidak sesuai dengan koleksi di rak buku (1,59%).

#### 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 5.2.2 Matriks Persepsi dan Harapan Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan

Tabel 5.2.20 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama untuk Ditangani)	U6. Ketersediaan Bahan Bacaan U7. Koleksi Perpustakaan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U10. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1. Kesesuaian Persyaratan U2. Kemudahan Prosedur U3. Waktu Penyelesaian U5. Kemudahan Sistem Informasi Perpustakaan U8. Kompetensi Pelaksana
Kuadran IV (Berlebihan)	U4. Kesesuaian Biaya U9. Perilaku Pelaksana U11. Sarana dan Prasarana

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan para pengunjung perpustakaan. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Tingginya harapan 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 masyarakat.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 2 (dua) 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
U6. Ketersediaan Bahan Bacaan	Data buku pada OPAC ( <i>Online Public Access Catalog</i> ) tidak sesuai dengan koleksi di rak buku.
U7. Koleksi Perpustakaan	-

### 5.2.5 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 layanan Pengelolaan Perpustakaan.

Tabel 5.2.22 Persentase Opini Responden  
Terhadap Layanan Pengelolaan Perpustakaan

No.	Kategori	Persentase
1.	Lengkapi dan perbanyak lagi koleksi buku yang dimiliki	3,17%
2.	Lebih digencarkan promosi perpustakaan terutama melalui media sosial	1,59%
	TOTAL	4,76%

### 5.2.6 Ringkasan Hasil Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Pengelolaan Perpustakaan periode tahun 2024, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.2.23 Ringkasan Hasil Survei  
Pelayanan Pengelolaan Perpustakaan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,572
2.	Nilai IKM konversi	89,310
3.	Kategori	SANGAT BAIK
4.	Unsur Tertinggi	U4. Kesesuaian Biaya U10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
5.	Unsur Terendah	U6. Ketersediaan Bahan Bacaan U7. Koleksi Perpustakaan
6.	Prioritas Perbaikan	U6. Ketersediaan Bahan Bacaan U7. Koleksi Perpustakaan

### 5.3 Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi 2024 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi. Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

#### 5.3.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi dapat dilihat pada Tabel 5.3.1. Karakteristik responden yang mewakili pengguna layanan secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pengguna layanan, diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.3.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	53,15%
Umur	17-25 tahun	77,48%
Pendidikan Terakhir	SMA	59,46%
Keperluan	Bimbingan Penelitian	63,96%

#### 5.3.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,444** atau konversi IKM sebesar **86,109**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

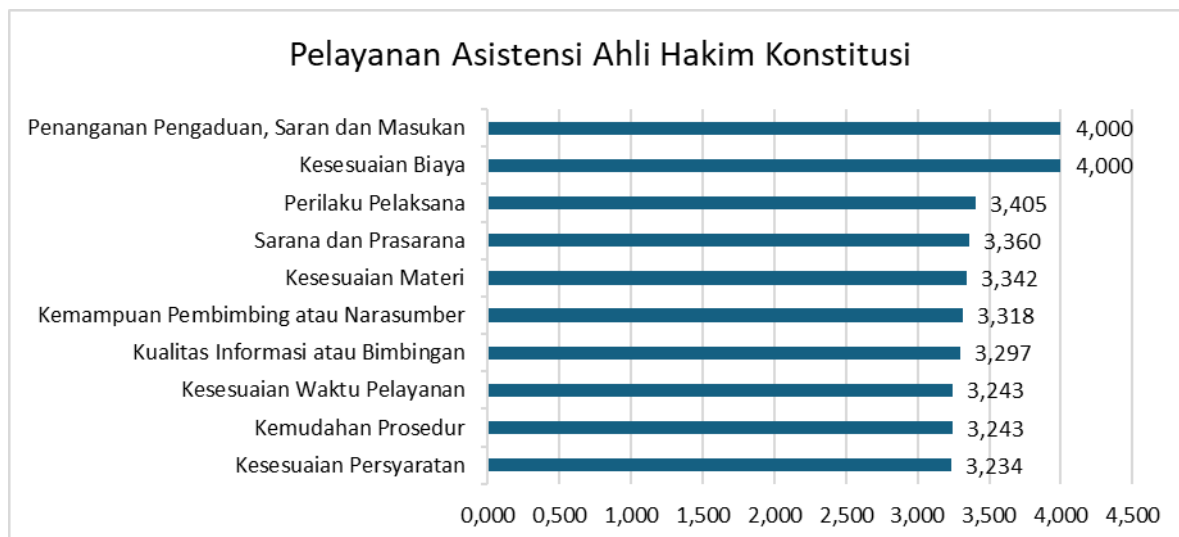
Tabel 5.3.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 5.3.3 Nilai Indeks Pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,234	Baik
2.	Kemudahan Prosedur	3,243	Baik
3.	Kesesuaian Waktu Pelayanan	3,243	Baik
4.	Kesesuaian Biaya	4,000	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Materi	3,342	Baik
6.	Kualitas Informasi atau Bimbingan	3,297	Baik
7.	Kemampuan Pembimbing atau Narasumber	3,318	Baik
8.	Perilaku Pelaksana	3,405	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik
10.	Sarana dan Prasarana	3,360	Baik
<b>IKM</b>		<b>3,444</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Konversi</b>		<b>86,109</b>	<b>Baik</b>



Gambar 5.3.1 Grafik Nilai Indeks Pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

Berdasarkan Tabel 5.3.3 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat 8 (delapan) unsur layanan berkategori baik dan 2 (dua) unsur layanan berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.3.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan unsur terendah yakni Kesesuaian Persyaratan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

### 5.3.2.1 U1. Kesesuaian Persyaratan

Unsur Kesesuaian Persyaratan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Persyaratan pelayanan yang diinformasikan di ASLI (Asistensi Ahli Hakim Konstitusi) telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,234**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan.

Tabel 5.3.4 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Persyaratan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	76,58%
Sangat Puas	23,42%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Persyaratan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

### 5.3.2.2 U2. Kemudahan Prosedur

Unsur Kemudahan Prosedur terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Prosedur pelayanan yang dilakukan melalui ASLI (Asistensi Ahli Hakim Konstitusi) mudah untuk diikuti atau dilaksanakan. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,243**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur.

Tabel 5.3.5 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	75,68%
Sangat Puas	24,32%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Prosedur. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

### 5.3.2.3 U3. Kesesuaian Waktu Pelayanan

Unsur Kesesuaian Waktu Pelayanan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Waktu yang diberikan untuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan Saudara. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Waktu Pelayanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,243**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Waktu Pelayanan.

Tabel 5.3.6 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	75,68%

Kategori	Persentase
Sangat Puas	24,32%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Waktu Pelayanan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.3.2.4 U4. Kesesuaian Biaya

Unsur Kesesuaian Biaya terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian biaya pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Biaya mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **4,000**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Biaya.

Tabel 5.3.7 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Biaya

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai (Ada Pungutan)	0,00%
Setuju (Gratis)	100,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Biaya. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.3.2.5 U5. Kesesuaian Materi

Unsur Kesesuaian Materi terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Materi yang diberikan oleh pembimbing/narasumber sesuai dengan kebutuhan dan tujuan Saudara. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Materi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,342**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Materi.

Tabel 5.3.8 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Materi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%

Kategori	Persentase
Puas	65,77%
Sangat Puas	34,23%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Materi. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.3.2.6 U6. Kualitas Informasi atau Bimbingan

Unsur Kualitas Informasi atau Bimbingan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kualitas Informasi atau Bimbingan (buku, jurnal, dll.) cukup untuk memenuhi kebutuhan Saudara. Kepuasan responden terhadap unsur Kualitas Informasi atau Bimbingan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,297**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kualitas Informasi atau Bimbingan.

Tabel 5.3.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kualitas Informasi atau Bimbingan

Kategori	Persentase
Tidak Membantu Sama Sekali	0,00%
Sedikit	0,00%
Signifikan	70,27%
Sangat Signifikan	29,73%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kualitas Informasi atau Bimbingan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.3.2.7 U7. Kemampuan Pembimbing atau Narasumber

Unsur Kemampuan Pembimbing atau Narasumber terdiri dari 4 (empat) unsur, yaitu 7.1) Kemampuan pembimbing/narasumber selama memberikan bimbingan/materi memiliki pengetahuan yang mendalam tentang materi hukum konstitusi; 7.2) Dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami; 7.3) Merespons pertanyaan atau permintaan dengan cepat dan tepat; 7.4) Memberikan solusi atau rekomendasi yang relevan dan berguna untuk masalah hukum yang dihadapi/dibahas. Kepuasan responden terhadap unsur Kemampuan Pembimbing atau Narasumber

mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,318**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemampuan Pembimbing atau Narasumber.

Tabel 5.3.10 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemampuan Pembimbing atau Narasumber

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,23%
Puas	67,79%
Sangat Puas	31,98%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemampuan Pembimbing atau Narasumber. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang relevan (0,23%).

Nilai Indeks di masing- masing unsur Kemampuan Pembimbing atau Narasumber tertera pada tabel 5.3.11 berikut.

Tabel 5.3.11 Nilai Indeks Unsur Kemampuan Pembimbing atau Narasumber

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Memiliki Pengetahuan yang Mendalam tentang Materi Hukum Konstitusi	3,315	Baik
2.	Dapat Menyampaikan Informasi dengan Jelas dan Mudah Dipahami	3,333	Baik
3.	Merespons Pertanyaan atau Permintaan dengan Cepat dan Tepat	3,306	Baik
4.	Memberikan Solusi atau Rekomendasi yang Relevan dan Berguna untuk Masalah Hukum yang Dihadapi/dibahas	3,315	Baik

#### 5.3.2.8 U8. Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Pembimbing/narasumber menunjukkan sikap etis dan profesional dalam setiap interaksi. Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,405**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana.

Tabel 5.3.12 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	59,46%
Sangat Puas	40,54%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.12 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Pelaksana. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.3.2.9 U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Penanganan pengaduan terhadap pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi (jika Saudara pernah mengajukan pengaduan). Kepuasan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **4,000**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tabel 5.3.13 Persentase Persepsi Responden

Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kategori	Persentase
Tidak Ada	0,00%
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0,00%
Berfungsi Kurang Maksimal	0,00%
Dikelola dengan Baik	100,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.3.2.10 U10. Sarana dan Prasarana

Unsur Sarana dan Prasarana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Penanganan pengaduan terhadap pelayanan Perpustakaan. Kepuasan responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan

kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,360**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana.

Tabel 5.3.14 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	63,96%
Sangat Puas	36,04%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.3.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Sarana dan Prasarana. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

### 5.3.3 Pertanyaan Terbuka

#### 5.3.3.1 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai media yang digunakan oleh responden untuk mengajukan pengaduan.

Tabel 5.3.15 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah Mengajukan	99,10%
2.	Kotak Saran	0,00%
3.	Petugas	0,90%
4.	Whistle Blowing System	0,00%
5.	Lainnya	0,00%
	TOTAL	100,00%

#### 5.3.3.2 Isi Pengaduan yang Disampaikan

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai media yang digunakan oleh responden untuk mengajukan pengaduan.

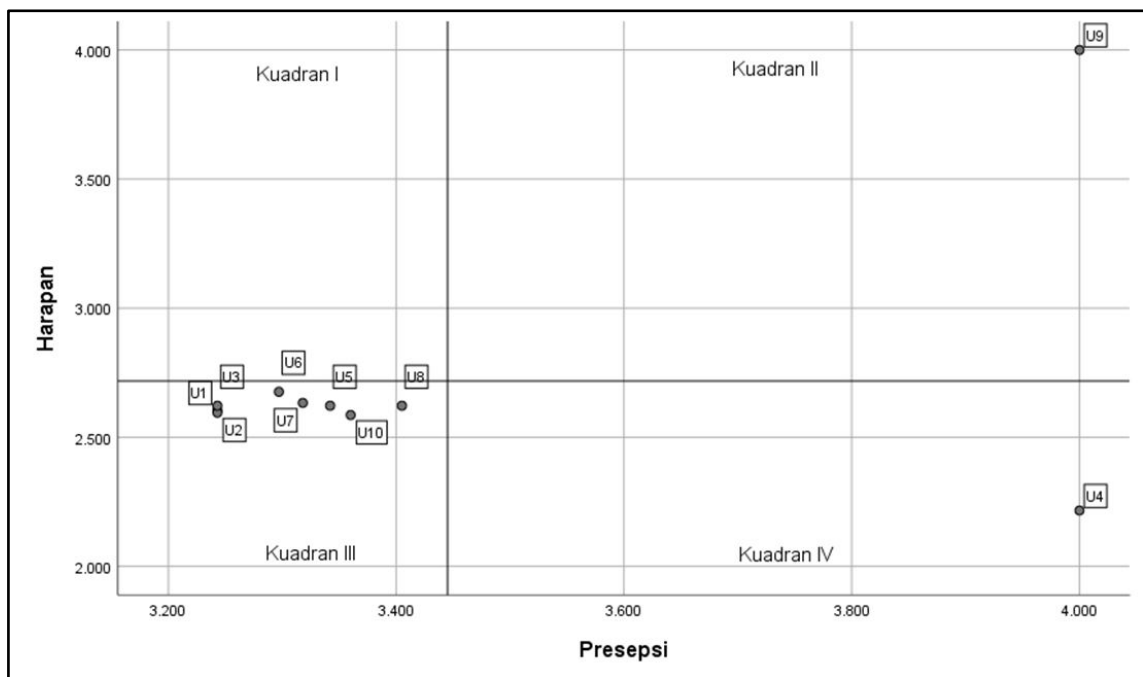
Tabel 5.3.16 Isi Pengaduan yang Disampaikan

No.	Kategori	Persentase
1.	Melakukan penelitian	0,90%
	TOTAL	0,90%

Berdasarkan tabel 5.3.16 pada kategori lainnya, isi pengaduan yang disampaikan oleh pemohon yakni Melakukan penelitian (0,90%).

### 5.3.4 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 5.3.2 Matriks Persepsi dan Harapan Pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

Tabel 5.3.17 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama untuk Ditangani)	-
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1. Kesesuaian Persyaratan U2. Kemudahan Prosedur U3. Kesesuaian Waktu Pelayanan U5. Kesesuaian Materi U6. Kualitas Informasi atau Bimbingan U7. Kemampuan Pembimbing atau Narasumber U8. Perilaku Pelaksana U10. Sarana dan Prasarana
Kuadran IV (Berlebihan)	U4. Kesesuaian Biaya

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Tingginya harapan 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 masyarakat.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa tidak terdapat unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Dengan demikian unsur-unsur yang mendapatkan prioritas perbaikan akan melihat pada unsur dengan nilai indeks terendah.

Tabel 5.3.18 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan Berdasarkan Nilai Indeks Terendah

Unsur	Faktor Penyebab
U1. Kesesuaian Persyaratan	-

Unsur	Faktor Penyebab
U2. Kemudahan Prosedur	Tidak mengetahui sejauh mana progres atau perkembangan penelitian yang diasistensikan.
U3. Kesesuaian Waktu Pelayanan	-

### 5.3.5 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 layanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi.

Tabel 5.3.19 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

No.	Kategori	Persentase
1.	Adakan laporan progres penelitian tiap minggunya agar Para Pihak dapat mengetahui sejauh mana penelitian tersebut berkembang	0,90%
2.	Sebaiknya materi yang diberikan lebih berbobot dan dipaparkan secara tegas disertai dengan studi kasus agar audiens semangat mengikuti pemaparan materi	0,90%
3.	Lebih giat memberikan informasi melalui saluran Instagram	0,90%
4.	Kolaborasi antara Mahkamah Konstitusi dan penelitian mahasiswa dapat ditingkatkan	0,90%
	TOTAL	3,60%

### 5.3.6 Ringkasan Hasil Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi periode tahun 2024, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.3.20 Ringkasan Hasil Survei Pelayanan Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,444
2.	Nilai IKM konversi	86,109
3.	Kategori	BAIK
4.	Unsur Tertinggi	U4. Kesesuaian Biaya U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Kesimpulan	Keterangan
5.	Unsur Terendah	U1. Kesesuaian Persyaratan U2. Kemudahan Prosedur
6.	Prioritas Perbaikan	U1. Kesesuaian Persyaratan U2. Kemudahan Prosedur U3. Kesesuaian Waktu Pelayanan

#### 5.4 Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi 2024 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi. Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

##### 5.4.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi dapat dilihat pada Tabel 5.4.1. Karakteristik responden yang mewakili pengguna layanan secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pengguna layanan, diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.4.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	60,76%
Umur	17-25 tahun	81,01%
Pendidikan Terakhir	SMA	82,28%
Jumlah Kunjungan per Tahun	1 kali	91,14%
Jenis Kunjungan	Kunjungan Studi ke MK	75,95%

##### 5.4.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,369** atau konversi IKM sebesar **84,226**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.4.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

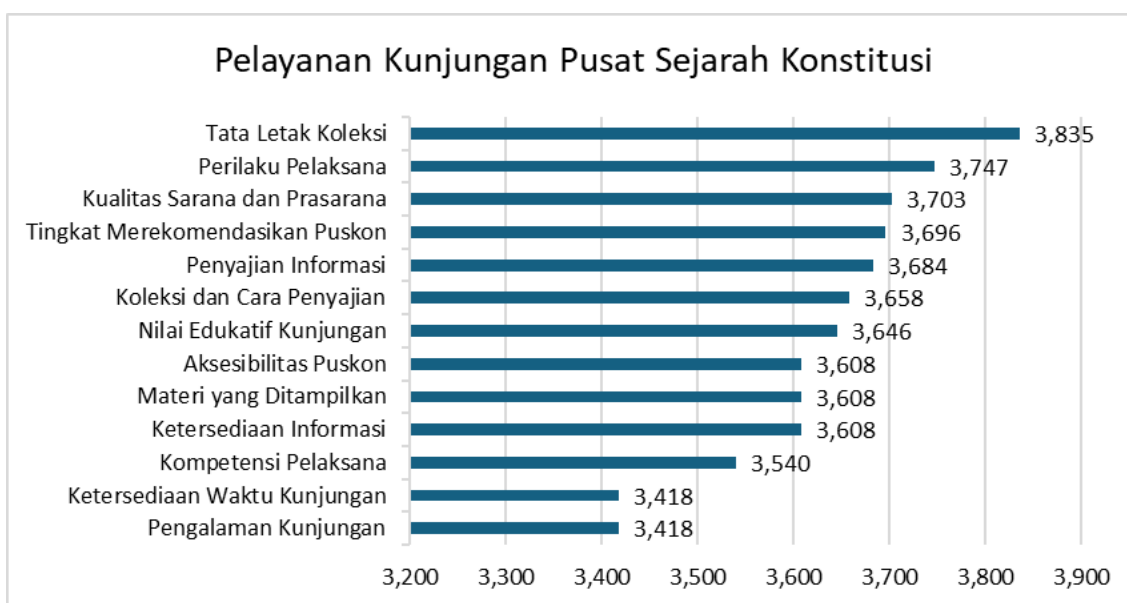
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

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 5.4.3 Nilai Indeks Pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Ketersediaan Informasi	3,608	Sangat Baik
2.	Materi yang Ditampilkan	3,608	Sangat Baik
3.	Penyajian Informasi	3,684	Sangat Baik
4.	Koleksi dan Cara Penyajian	3,658	Sangat Baik
5.	Tata Letak Koleksi	3,835	Sangat Baik
6.	Perilaku Pelaksana	3,747	Sangat Baik
7.	Kompetensi Pelaksana	3,540	Sangat Baik
8.	Pengalaman Kunjungan	3,418	Baik
9.	Nilai Edukatif Kunjungan	3,646	Sangat Baik
10.	Ketersediaan Waktu Kunjungan	3,418	Baik
11.	Tingkat Merekomendasikan Puskon	3,696	Sangat Baik
12.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,703	Sangat Baik
13.	Aksesibilitas Puskon	3,608	Sangat Baik

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
14.	Penanganan Pengaduan	0,000	-
<b>IKM</b>		<b>3,369</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Konversi</b>		<b>84,226</b>	<b>Baik</b>



Gambar 5.4.1 Grafik Nilai Indeks Pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

Berdasarkan Tabel 5.4.3 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat 1 (satu) unsur layanan berkategori tidak baik, 2 (dua) unsur layanan berkategori baik, dan 11 (sebelas) unsur layanan berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.4.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Tata Letak Koleksi, dan unsur terendah yakni Penanganan Pengaduan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

#### 5.4.2.1 U1. Ketersediaan Informasi

Unsur Ketersediaan Informasi terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Informasi yang disediakan di Puskon jelas dan mudah dipahami. Kepuasan responden terhadap unsur Ketersediaan Informasi mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,608**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketersediaan Informasi.

Tabel 5.4.4 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketersediaan Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	39,24%
Sangat Puas	60,76%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketersediaan Informasi. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.4.2.2 U2. Materi yang Ditampilkan

Unsur Materi yang Ditampilkan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Materi Puskon memberikan penjelasan yang mendalam tentang topik yang ditampilkan. Kepuasan responden terhadap unsur Materi yang Ditampilkan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,608**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Materi yang Ditampilkan.

Tabel 5.4.5 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Materi yang Ditampilkan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	39,24%
Sangat Puas	60,76%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Materi yang Ditampilkan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.4.2.3 U3. Penyajian Informasi

Unsur Penyajian Informasi terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Penyajian informasi mudah dipahami. Kepuasan responden terhadap unsur Penyajian Informasi mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,684**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penyajian Informasi.

Tabel 5.4.6 Persentase Persepsi Responden Terhadap  
Unsur Penyajian Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	31,65%
Sangat Puas	68,35%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Penyajian Informasi. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.4.2.4 U4. Koleksi dan Cara Penyajian

Unsur Koleksi dan Cara Penyajian terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Koleksi dan cara penyajian yang ditampilkan menarik dan relevan. Kepuasan responden terhadap unsur Koleksi dan Cara Penyajian mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,658**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Koleksi dan Cara Penyajian.

Tabel 5.4.7 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Koleksi dan Cara Penyajian

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	34,18%
Sangat Puas	65,82%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Koleksi dan Cara Penyajian. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.4.2.5 U5. Tata Letak Koleksi

Unsur Tata Letak Koleksi terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Tata letak, pencahayaan, dll. memadai dan mendukung pengalaman pengunjung. Kepuasan responden terhadap unsur Tata Letak Koleksi mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,835**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Tata Letak Koleksi.

Tabel 5.4.8 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Tata Letak Koleksi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	16,46%
Sangat Puas	83,54%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Tata Letak Koleksi. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.4.2.6 U6. Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Pemandu Puskon menunjukkan sikap ramah dan profesional selama sesi kunjungan. Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,747**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana.

Tabel 5.4.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	25,32%
Sangat Puas	74,68%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Pelaksana. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.4.2.7 U7. Kompetensi Pelaksana

Unsur Kompetensi Pelaksana terdiri dari 6 (enam) unsur, yaitu 7.1) Kemampuan Pemandu Puskon selama mendampingi kunjungan memiliki pengetahuan yang baik tentang koleksi dan pameran; 7.2) Menjelaskan informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami; 7.3) Memberikan penjelasan yang relevan dengan topik dan kebutuhan kunjungan; 7.4) Mampu menjawab pertanyaan dengan baik dan

tepat; 7.5) Menunjukkan keterampilan komunikasi yang baik dengan pengunjung; 7.6) Mengelola waktu dengan baik selama kunjungan sehingga semua agenda dapat terpenuhi. Kepuasan responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,540**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana.

Tabel 5.4.10 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,42%
Puas	45,15%
Sangat Puas	54,43%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.10 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 5.4.11 di bawah ini:

Tabel 5.4.11 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas  
Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

No.	Alasan	Persentase
1.	Terkesan terburu-buru	0,21%
2.	<i>Disclaimer: Alasan tidak relevan</i>	0,21%
TOTAL		0,42%

Nilai Indeks di masing- masing unsur Kompetensi Pelaksana tertera pada tabel 5.4.12 berikut.

Tabel 5.4.12 Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Memiliki pengetahuan yang baik tentang koleksi dan pameran	3,658	Sangat Baik
2.	Menjelaskan informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami	3,595	Sangat Baik

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
3.	Memberikan penjelasan yang relevan dengan topik dan kebutuhan kunjungan	3,557	Sangat Baik
4.	Mampu menjawab pertanyaan dengan baik dan tepat	3,557	Sangat Baik
5.	Menunjukkan keterampilan komunikasi yang baik dengan pengunjung	3,532	Sangat Baik
6.	Mengelola waktu dengan baik selama kunjungan sehingga semua agenda dapat terpenuhi	3,342	Baik

#### 5.4.2.8 U8. Pengalaman Kunjungan

Unsur Pengalaman Kunjungan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Pengalaman keseluruhan kunjungan ke Puskon memuaskan. Kepuasan responden terhadap unsur Pengalaman Kunjungan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,418**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pengalaman Kunjungan.

Tabel 5.4.13 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Pengalaman Kunjungan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	1,27%
Puas	55,70%
Sangat Puas	43,04%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pengalaman Kunjungan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pengalaman Kunjungan yakni Durasi kunjungan kurang lama (1,27%).

#### 5.4.2.9 U9. Nilai Edukatif Kunjungan

Unsur Nilai Edukatif Kunjungan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Puskon memberikan nilai edukatif selama kunjungan. Kepuasan responden terhadap unsur Nilai Edukatif Kunjungan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,646**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Nilai Edukatif Kunjungan.

Tabel 5.4.14 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Nilai Edukatif Kunjungan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	35,44%
Sangat Puas	64,56%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Nilai Edukatif Kunjungan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.4.2.10 U10. Ketersediaan Waktu Kunjungan

Unsur Ketersediaan Waktu Kunjungan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan waktu yang diberikan cukup untuk menjelajahi Puskon. Kepuasan responden terhadap unsur Ketersediaan Waktu Kunjungan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,418**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketersediaan Waktu Kunjungan.

Tabel 5.4.15 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketersediaan Waktu Kunjungan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	5,06%
Puas	48,10%
Sangat Puas	46,84%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketersediaan Waktu Kunjungan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Ketersediaan Waktu Kunjungan dapat dilihat pada Tabel 5.4.16

Tabel 5.4.16 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas Terhadap Unsur Ketersediaan Waktu Kunjungan

No.	Alasan	Persentase
1.	Durasi kunjungan terlalu singkat	3,80%
2.	Ada tempat yang belum dikunjungi	1,27%
TOTAL		5,06%

#### 5.4.2.11 U11. Tingkat Merekomendasikan Puskon

Unsur Tingkat Merekomendasikan Puskon terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Saya akan merekomendasikan Puskon ini kepada orang lain. Kepuasan responden terhadap unsur Tingkat Merekomendasikan Puskon mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,696**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Tingkat Merekomendasikan Puskon.

Tabel 5.4.17 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Tingkat Merekomendasikan Puskon

Kategori	Persentase
Tidak Merekomendasikan	0,00%
Kurang Merekomendasikan	0,00%
Merekomendasikan	30,38%
Sangat Merekomendasikan	69,62%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.17 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Tingkat Merekomendasikan Puskon. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.4.2.12 U12. Kualitas Sarana dan Prasarana

Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana terdiri dari 4 (empat) unsur, yaitu 12.1) Kualitas sarana dan prasarana di Puskon: Ruang dalam kondisi baik dan bersih; 12.2) Ruang koleksi cukup luas dan nyaman untuk dilihat; 12.3) Sirkulasi udara memadai; 12.4) Fasilitas penunjang memadai. Kepuasan responden terhadap unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,703**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.

Tabel 5.4.18 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Memadai	0,00%
Kurang Memadai	0,00%
Memadai	29,75%
Sangat Memadai	70,25%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.18 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kualitas Sarana dan Prasarana. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

Nilai Indeks di masing- masing unsur Kompetensi Pelaksana tertera pada tabel 5.4.12 berikut.

Tabel 5.4.12 Nilai Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Ruangan dalam kondisi baik dan bersih	3,759	Sangat Baik
2.	Ruang koleksi cukup luas dan nyaman untuk dilihat	3,772	Sangat Baik
3.	Sirkulasi udara memadai	3,633	Sangat Baik
4.	Fasilitas penunjang memadai	3,646	Sangat Baik

#### 5.4.2.13 U13. Aksesibilitas Puskon

Unsur Aksesibilitas Puskon terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Penanganan pengaduan terhadap pelayanan Perpustakaan. Kepuasan responden terhadap unsur Aksesibilitas Puskon mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,608**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Aksesibilitas Puskon.

Tabel 5.4.19 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Aksesibilitas Puskon

Kategori	Persentase
Tidak Memadai	0,00%
Kurang Memadai	0,00%
Memadai	39,24%
Sangat Memadai	60,76%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.4.19 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Aksesibilitas Puskon. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.4.2.14 U14. Penanganan Pengaduan

Unsur Penanganan Pengaduan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Penanganan pengaduan terhadap pelayanan kunjungan Puskon (jika Saudara pernah mengajukan pengaduan). Tidak terdapat responden yang mengisi unsur ini dikarenakan tidak ada responden yang pernah mengajukan pengaduan.

### 5.4.3 Pertanyaan Terbuka

#### 5.4.3.1 Koleksi yang Perlu Ditambahkan

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai koleksi yang perlu ditambahkan menurut responden.

Tabel 5.4.20 Koleksi yang Perlu Ditambahkan

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Ada	100,00%
2.	Lainnya	0,00%
	TOTAL	100,00%

#### 5.4.3.2 Materi/Referensi Tambahan Bermanfaat

Pada tabel di bawah ini diperoleh pendapat responden berkaitan dengan kebermanfaatan materi/referensi tambahan yang diberikan.

Tabel 5.4.21 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

No.	Kategori	Persentase
1.	Ya	82,28%
2.	Tidak	1,27%
3.	Tidak ada materi/referensi tambahan	16,46%
	TOTAL	100,00%

#### 5.4.3.3 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai media yang digunakan oleh responden untuk mengajukan pengaduan.

Tabel 5.4.22 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah Mengajukan	100,00%
2.	Kotak Saran	0,00%
3.	Petugas	0,00%
4.	Whistle Blowing System	0,00%
5.	Lainnya	0,00%
	TOTAL	100,00%

#### 5.4.3.4 Isi Pengaduan yang Disampaikan

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai media yang digunakan oleh responden untuk mengajukan pengaduan.

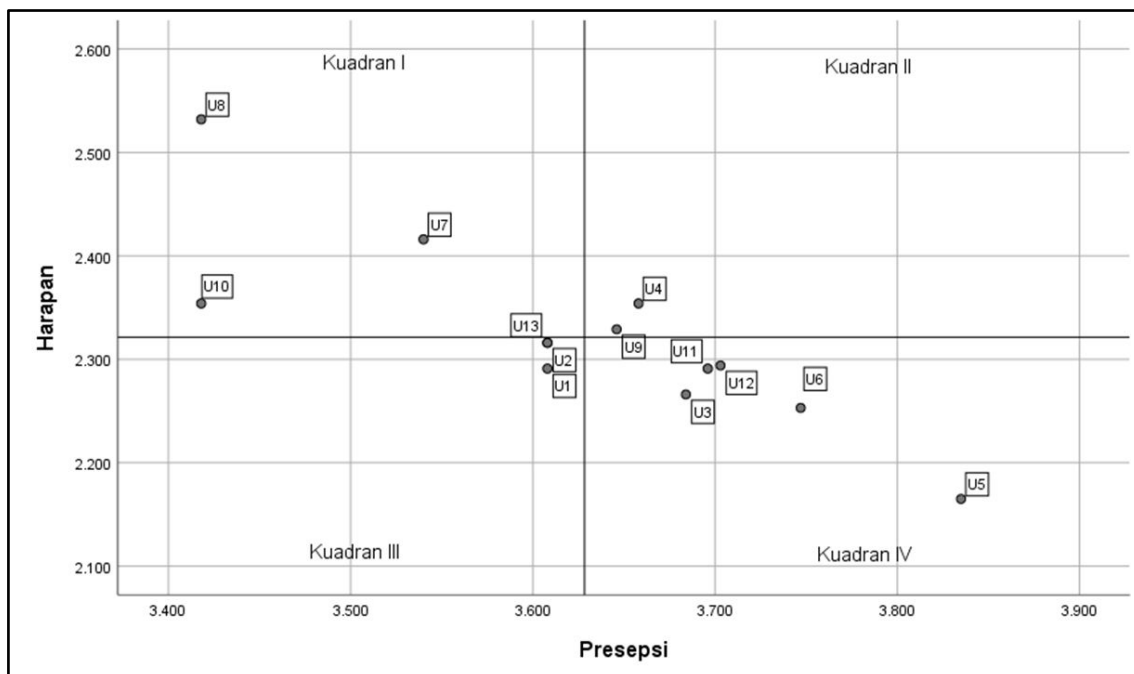
Tabel 5.4.23 Isi Pengaduan yang Disampaikan

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah Mengajukan	100,00%
2.	Lainnya	0,00%
	TOTAL	100,00%

Berdasarkan tabel 5.4.23, seluruh responden tidak pernah mengajukan pengaduan.

#### 5.4.4 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 5.4.2 Matriks Persepsi dan Harapan Pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

Tabel 5.4.24 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama untuk Ditangani)	U7. Kompetensi Pelaksana U8. Pengalaman Kunjungan U10. Ketersediaan Waktu Kunjungan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U4. Koleksi dan Cara Penyajian U9. Nilai Edukatif Kunjungan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U1. Ketersediaan Informasi U2. Materi yang Ditampilkan U13. Aksesibilitas Puskon
Kuadran IV (Berlebihan)	U3. Penyajian Informasi U5. Tata Letak Koleksi U6. Perilaku Pelaksana U11. Tingkat Merekomendasikan Puskon U12. Kualitas Sarana dan Prasarana

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Pusat Sejarah Konstitusi. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Tingginya harapan 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 masyarakat.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 3 (tiga) 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 5.4.25 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U8. Pengalaman Kunjungan	Durasi kunjungan kurang lama, sehingga ada tempat yang belum dikunjungi.
U10. Ketersediaan Waktu Kunjungan	Durasi kunjungan terlalu singkat.
U7. Kompetensi Pelaksana	Pemandu Puskon terkesan terburu-buru dalam mendampingi kunjungan.

#### 5.4.5 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 layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi.

Tabel 5.4.26 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

No.	Kategori	Persentase
1.	Durasi waktu kunjungan ditambah	2,53%
2.	Mempermudah perizinan melakukan kunjungan ke Puskon	1,27%
	TOTAL	3,80%

#### 5.4.6 Ringkasan Hasil Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi periode tahun 2024, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.4.24 Ringkasan Hasil Survei Pelayanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,369
2.	Nilai IKM konversi	84,226
3.	Kategori	BAIK
4.	Unsur Tertinggi	U5. Tata Letak Koleksi U6. Perilaku Pelaksana
5.	Unsur Terendah	U10. Ketersediaan Waktu Kunjungan U8. Pengalaman Kunjungan
6.	Prioritas Perbaikan	U7. Kompetensi Pelaksana U8. Pengalaman Kunjungan U10. Ketersediaan Waktu Kunjungan

## 5.5 Aksesibilitas

Tujuan dilaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi 2024 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Aksesibilitas. Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

### 5.5.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Aksesibilitas. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada pelayanan Aksesibilitas dapat dilihat pada Tabel 5.5.1. Karakteristik responden yang mewakili pengguna layanan secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pengguna layanan, diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.5.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan Aksesibilitas

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	71,03%
Umur	26 – 35 tahun	25,23%
Pendidikan Terakhir	S-1 keatas	84,11%
Kedudukan dalam Berperkara	Pemohon	60,75%
Status Permohonan	Perorangan	37,85%
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	74,30%
Jumlah Berperkara di MK	1 – 2 kali	50,47%

### 5.5.2 Tingkat Kepuasan Aksesibilitas

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Aksesibilitas di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,425** atau konversi IKM sebesar **85,631**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

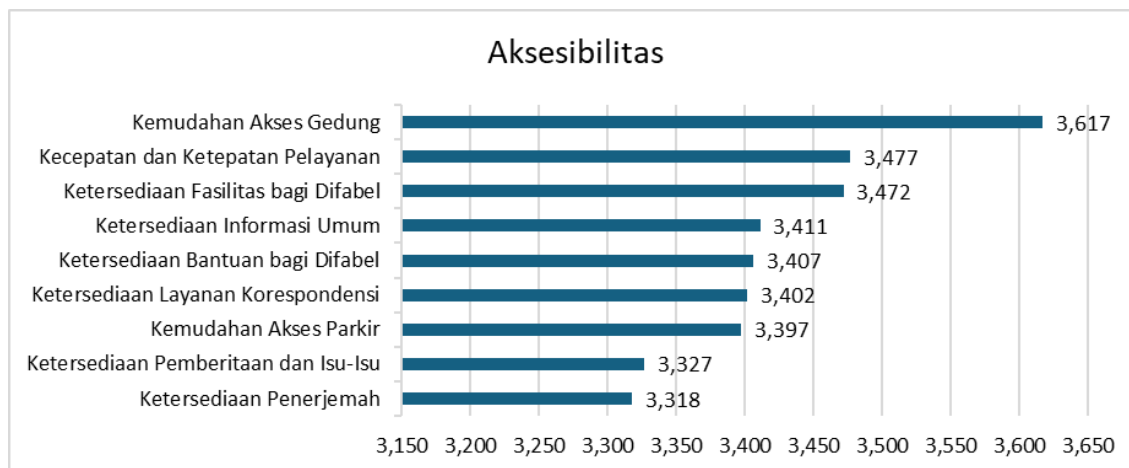
Tabel 5.5.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 5.5.3 Nilai Indeks Pelayanan Aksesibilitas

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kemudahan Akses Gedung	3,617	Sangat Baik
2.	Kemudahan Akses Parkir	3,397	Baik
3.	Ketersediaan Fasilitas bagi Difabel	3,472	Baik
4.	Ketersediaan Layanan Korespondensi	3,402	Baik
5.	Ketersediaan Penerjemah	3,318	Baik
6.	Ketersediaan Bantuan bagi Difabel	3,407	Baik
7.	Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan	3,477	Baik
8.	Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu	3,327	Baik
9.	Ketersediaan Informasi Umum	3,411	Baik
<b>IKM</b>		3,425	<b>Baik</b>
<b>Nilai Konversi</b>		85,631	<b>Baik</b>



Gambar 5.5.1 Grafik Nilai Indeks Aksesibilitas

Berdasarkan Tabel 5.5.3 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat 8 (delapan) unsur layanan berkategori baik, dan 1 (satu) unsur layanan berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.5.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Kemudahan Akses Gedung, dan unsur terendah yakni Ketersediaan Penerjemah. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

#### 5.5.2.1 U1. Kemudahan Akses Gedung

Unsur Kemudahan Akses Gedung terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan akses menuju area dan lokasi ruang sidang, serta ruang pendukung lainnya. Misal tersedianya petunjuk arah dan denah lokasi. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Akses Gedung mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,617**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Akses Gedung.

Tabel 5.5.4 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Akses Gedung

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,00%
Mudah	38,32%
Sangat Mudah	61,68%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Akses Gedung. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

### 5.5.2.2 U2. Kemudahan Akses Parkir

Unsur Kemudahan Akses Parkir terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan parkir di area parkir MK. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Akses Parkir mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,397**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Akses Parkir.

Tabel 5.5.5 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Akses Parkir

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,47%
Kurang Mudah	0,93%
Mudah	57,01%
Sangat Mudah	41,59%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Akses Parkir. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Akses Parkir dapat dilihat pada Tabel 5.5.6

Tabel 5.5.6 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas  
Terhadap Unsur Kemudahan Akses Parkir

No.	Alasan	Persentase
1.	Tempat parkir kurang luas	0,93%
2.	<i>Disclaimer: Alasan tidak relevan</i>	0,47%
TOTAL		1,40%

### 5.5.2.3 U3. Ketersediaan Fasilitas bagi Difabel

Unsur Ketersediaan Fasilitas bagi Difabel terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan fasilitas gedung bagi pihak berkebutuhan khusus (difabel), seperti toilet dan area parkir khusus. Kepuasan responden terhadap unsur Ketersediaan Fasilitas bagi Difabel mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks

3,472. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketersediaan Fasilitas bagi Difabel.

Tabel 5.5.7 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketersediaan Fasilitas bagi Difabel

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,47%
Kurang Puas	0,00%
Puas	51,40%
Sangat Puas	48,13%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketersediaan Fasilitas bagi Difabel. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang relevan (0,47%).

#### 5.5.2.4 U4. Ketersediaan Layanan Korespondensi

Unsur Ketersediaan Layanan Korespondensi terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan layanan korespondensi secara digital (e-mail). Kepuasan responden terhadap unsur Ketersediaan Layanan Korespondensi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,402**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketersediaan Layanan Korespondensi.

Tabel 5.5.8 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketersediaan Layanan Korespondensi

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,47%
Puas	58,88%
Sangat Puas	40,65%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketersediaan Layanan Korespondensi. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang relevan (0,47%).

### 5.5.2.5 U5. Ketersediaan Penerjemah

Unsur Ketersediaan Penerjemah terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan penerjemah bagi para pihak berperkara di MK, baik bahasa isyarat dan/atau bahasa daerah/asing. Kepuasan responden terhadap unsur Ketersediaan Penerjemah mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,318**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketersediaan Penerjemah.

Tabel 5.5.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketersediaan Penerjemah

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,47%
Kurang Puas	1,40%
Puas	64,02%
Sangat Puas	34,11%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketersediaan Penerjemah. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Ketersediaan Penerjemah dapat dilihat pada Tabel 5.5.10

Tabel 5.5.10 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas  
Terhadap Unsur Ketersediaan Penerjemah

No.	Alasan	Persentase
1.	Belum pernah menjumpai penerjemah di dalam persidangan	0,93%
2.	Tidak pernah mengetahui dan menggunakan penerjemah	0,47%
3.	<i>Disclaimer:</i> Alasan tidak relevan	0,47%
TOTAL		1,87%

### 5.5.2.6 U6. Ketersediaan Bantuan bagi Difabel

Unsur Ketersediaan Bantuan bagi Difabel terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan bantuan bagi pihak berkebutuhan khusus (difabel) dalam mengakses dokumen MK. Kepuasan responden terhadap unsur Ketersediaan Bantuan bagi Difabel mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,407**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketersediaan Bantuan bagi Difabel.

Tabel 5.5.11 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketersediaan Bantuan bagi Difabel

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,47%
Kurang Puas	0,47%
Puas	57,01%
Sangat Puas	42,06%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.11 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketersediaan Bantuan bagi Difabel. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Ketersediaan Bantuan bagi Difabel dapat dilihat pada Tabel 5.5.12

Tabel 5.5.12 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas  
Terhadap Unsur Ketersediaan Bantuan bagi Difabel

No.	Alasan	Persentase
1.	Tidak pernah mengetahui	0,47%
2.	<i>Disclaimer: Alasan tidak relevan</i>	0,47%
TOTAL		0,94%

#### 5.5.2.7 U7. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kecepatan dan ketepatan pelayanan MK dalam menanggapi telepon/pertanyaan. Kepuasan responden terhadap unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,477**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.

Tabel 5.5.13 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Kategori	Persentase
Tidak Cepat	0,00%
Kurang Cepat	1,40%
Cepat	49,53%
Sangat Cepat	49,07%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan yakni Kurang responsif (1,40%).

#### 5.5.2.8 U8. Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu

Unsur Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu terdiri dari 6 (enam) unsur, yaitu 8.1) Ketersediaan pemberitaan dan isu-isu tentang MK pada media sosial: Instagram; 8.2) Youtube; 8.3) Tiktok; 8.4) Facebook; 8.5) Twitter; 8.6) Spotify. Kepuasan responden terhadap unsur Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,327**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu.

Tabel 5.5.14 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,16%
Kurang Puas	1,32%
Puas	64,17%
Sangat Puas	34,35%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu dapat dilihat pada Tabel 5.5.15

Tabel 5.5.15 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas  
Terhadap Unsur Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu

No.	Alasan	Persentase
1.	Tidak familiar	0,78%
2.	Tidak memiliki akun	0,16%
3.	Tidak semua perkara dipublish dalam bentuk feed	0,08%
4.	<i>Disclaimer: Alasan tidak relevan</i>	0,47%
TOTAL		1,48%

Nilai Indeks di masing- masing unsur Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu tertera pada tabel 5.5.16 berikut

Tabel 5.5.16 Nilai Indeks Unsur Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Instagram	3,355	Baik
2.	Youtube	3,332	Baik
3.	Tiktok	3,327	Baik
4.	Facebook	3,322	Baik
5.	Twitter	3,322	Baik
6.	Spotify	3,304	Baik

#### 5.5.2.9 U9. Ketersediaan Informasi Umum

Unsur Ketersediaan Informasi Umum terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketersediaan informasi umum tentang MK dalam berbagai bentuk materi digital (audio visual, softcopy). Kepuasan responden terhadap unsur Ketersediaan Informasi Umum mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,411**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketersediaan Informasi Umum.

Tabel 5.5.17 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Ketersediaan Informasi Umum

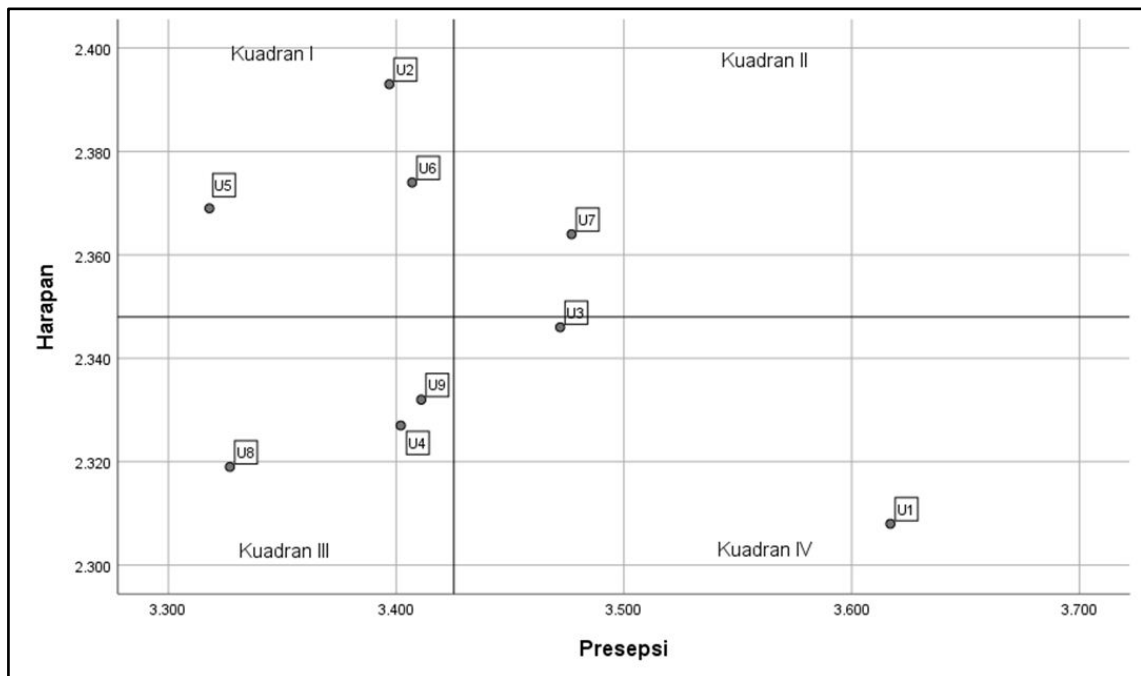
Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	58,88%
Sangat Puas	41,12%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.5.17 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketersediaan Informasi Umum. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.5.3 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 5.5.2 Matriks Persepsi dan Harapan Pelayanan Aksesibilitas

Tabel 5.5.18 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama untuk Ditangani)	U2. Kemudahan Akses Parkir U5. Ketersediaan Penerjemah U6. Ketersediaan Bantuan bagi Difabel
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U7. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U4. Ketersediaan Layanan Korespondensi U8. Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu U9. Ketersediaan Informasi Umum
Kuadran IV (Berlebihan)	U1. Kemudahan Akses Gedung U3. Ketersediaan Fasilitas bagi Difabel

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan Aksesibilitas. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Tingginya harapan 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 masyarakat.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 3 (tiga) 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 5.5.19 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U2. Kemudahan Akses Parkir	Tempat parkir kurang luas.
U5. Ketersediaan Penerjemah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Belum pernah menjumpai penerjemah di dalam persidangan.</li> <li>- Tidak pernah mengetahui dan menggunakan penerjemah.</li> </ul>
U6. Ketersediaan Bantuan bagi Difabel	Dokumen yang tersedia di situs mkri.id belum sepenuhnya dioptimalkan untuk pembaca layar ( <i>screen reader</i> ), sehingga beberapa dokumen dalam format PDF, gambar atau hasil scan tidak dapat diakses oleh pengguna tunanetra.

#### 5.5.4 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 layanan Aksesibilitas.

Tabel 5.5.20 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Aksesibilitas

No.	Kategori	Persentase
1.	Lebih responsif lagi pada layanan dokumentasi sidang, ataupun menjawab pertanyaan melalui website, email maupun chat via WhatsApp	0,93%
2.	Mempermudah akses informasi dan ketersediaan sarana pendukung untuk mempermudah pihak berperkara	0,47%
3.	Kapasitas ruang tunggu perlu ditambahkan, akses ke mushollah agak gelap, kantin perlu diperbaiki dari segi tampilan, lahan parkir juga sebaiknya ditambah. Perlu dibuatkan semacam koridor untuk penghubung antara gedung lama dan baru, supaya mempermudah dan memperlancar mobilitas ketika musim hujan. Lalu, toko buku dan souvenir perlu diadakan kembali	0,47%
4.	Kantin perlu diperluas dan memperbanyak variasi menu makanan	0,47%
	TOTAL	2,34%

#### 5.5.5 Ringkasan Hasil Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Aksesibilitas periode tahun 2024, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5.21 Ringkasan Hasil Survei Tingkat Layanan Aksesibilitas

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,425
2.	Nilai IKM konversi	85,631
3.	Kategori	BAIK
4.	Unsur Tertinggi	U1. Kemudahan Akses Gedung U7. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan
5.	Unsur Terendah	U5. Ketersediaan Penerjemah U8. Ketersediaan Pemberitaan dan Isu-Isu
6.	Prioritas Perbaikan	U2. Kemudahan Akses Parkir U5. Ketersediaan Penerjemah U6. Ketersediaan Bantuan bagi Difabel

## 5.6 Pelayanan Sistem Informasi

Tujuan dilaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi 2024 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sistem Informasi. Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

### 5.6.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditujukan pada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Sistem Informasi. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada pelayanan Sistem Informasi dapat dilihat pada Tabel 5.6.1. Karakteristik responden yang mewakili pengguna layanan secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pengguna layanan diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.6.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan Sistem Informasi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	68,35%
Umur	26 – 35 th	29,11%
Pendidikan Akhir	S-1 Keatas	86,08%
Kedudukan dalam Berperkara	Pemohon	64,56%
Status Permohonan	Perorangan	40,51%
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	88,61%
Penyelesaian Perkara	3 – 6 Bulan	39,24%
Pendaftaran Permohonan	Pendaftaran online melalui laman <a href="https://simple.mkri.id">https://simple.mkri.id</a>	54,43%

### 5.6.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Pelayanan Sistem Informasi di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,543** atau konversi IKM sebesar **88,583**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.6.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

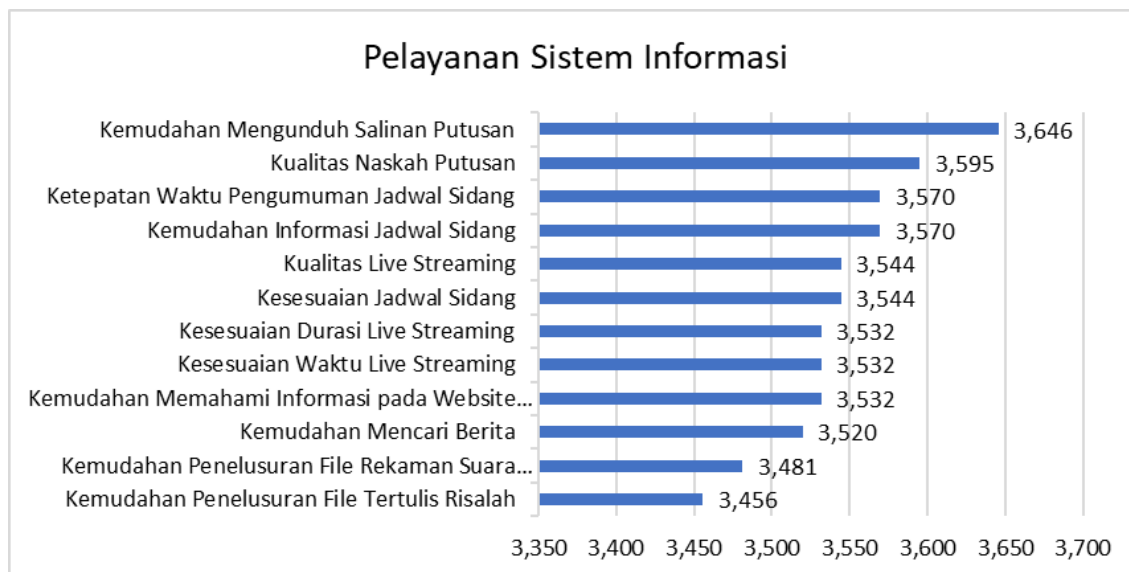
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

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 5.6.3 Nilai Indeks Pelayanan Sistem Informasi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kemudahan Informasi Jadwal Sidang	3,570	Sangat Baik
2.	Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang	3,570	Sangat Baik
3.	Kesesuaian Jadwal Sidang	3,544	Sangat Baik
4.	Kesesuaian Waktu Live Streaming	3,532	Baik
5.	Kesesuaian Durasi Live Streaming	3,532	Baik
6.	Kualitas Live Streaming	3,544	Sangat Baik
7.	Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah	3,456	Baik
8.	Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah	3,481	Baik
9.	Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan	3,646	Sangat Baik
10.	Kualitas Naskah Putusan	3,595	Sangat Baik
11.	Kemudahan Mencari Berita	3,520	Baik
12.	Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK	3,532	Baik
<b>IKM</b>		<b>3,543</b>	<b>Sangat Baik</b>

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>88,583</b>	<b>Sangat Baik</b>



Gambar 5.6.1 Grafik Nilai Indeks Pelayanan Sistem Informasi

Berdasarkan Tabel 5.6.3 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat 6 (enam) unsur layanan berkategori baik dan 6 (enam) unsur layanan berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.6.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan, dan unsur terendah yakni Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

#### 5.6.2.1 U1. Kemudahan Informasi Jadwal Sidang

Unsur Kemudahan Informasi Jadwal Sidang terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan mencari jadwal sidang perkara yang dituju di website MK. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Informasi Jadwal Sidang mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,570**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Informasi Jadwal Sidang.

Tabel 5.6.4 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Kemudahan Informasi Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	1,27%
Mudah	40,51%

Kategori	Persentase
Sangat Mudah	58,23%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Informasi Jadwal Sidang. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Informasi Jadwal Sidang yakni Kurang puas dalam mencari jadwal sidang (1,27%).

### 5.6.2.2 U2. Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang

Unsur Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketepatan waktu pengumuman jadwal sidang di website MK. Kepuasan responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,570**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang.

Tabel 5.6.5 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,00%
Kurang Tepat	0,00%
Tepat	43,04%
Sangat Tepat	56,96%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

### 5.6.2.3 U3. Kesesuaian Jadwal Sidang

Unsur Kesesuaian Jadwal Sidang terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian rincian jadwal sidang (Tanggal dan jam sidang; Nomor perkara; Pokok perkara; Kuasa hukum; Agenda acara sidang; dan Ruang Sidang). Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Jadwal Sidang mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,544**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Jadwal Sidang.

Tabel 5.6.6 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,00%
Kurang Sesuai	0,00%
Sesuai	45,57%
Sangat Sesuai	54,43%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.6 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Jadwal Sidang. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.6.2.4 U4. Kesesuaian Waktu Live Streaming

Unsur Kesesuaian Waktu Live Streaming terdiri dari 1 (satu) unsur, Kesesuaian waktu tayang Live Streaming dengan jadwal sidang. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Waktu Live Streaming mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,532**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Waktu Live Streaming.

Tabel 5.6.7 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Waktu Live Streaming

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	1,27%
Kurang Sesuai	1,27%
Sesuai	40,51%
Sangat Sesuai	56,96%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.7 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Waktu Live Streaming. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kesesuaian Waktu Live Streaming yakni Jadwal sidang tidak tepat waktu (2,54%).

#### 5.6.2.5 U5. Kesesuaian Durasi Live Streaming

Unsur Kesesuaian Durasi Live Streaming terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian durasi tayang Live Streaming dengan waktu sidang. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Durasi Live

Streaming mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,532**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Durasi Live Streaming.

Tabel 5.6.8 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Durasi Live Streaming

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,00%
Kurang Sesuai	0,00%
Sesuai	46,84%
Sangat Sesuai	53,16%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Durasi Live Streaming. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.6.2.6 U6. Kualitas Live Streaming

Unsur Kualitas Live Streaming terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kualitas gambar/suara tayangan Live Streaming. Kepuasan responden terhadap unsur Kualitas Live Streaming mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,544**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kualitas Live Streaming.

Tabel 5.6.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kualitas Live Streaming

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	45,57%
Sangat Puas	54,43%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kualitas Live Streaming. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

### 5.6.2.7 U7. Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah

Unsur Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan mengunduh file tertulis (PDF) risalah (jika Saudara mengetahui risalah). Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,456**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah.

Tabel 5.6.10 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	3,80%
Mudah	46,84%
Sangat Mudah	49,37%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah dapat dilihat pada Tabel 5.6.11

Tabel 5.6.11 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas  
Terhadap Unsur Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah

No.	Alasan	Persentase
1.	Tidak mendapatkan risalah persidangan	1,27%
2.	File tertulis agak lambat untuk bisa diunduh	1,27%
3.	Kurang mudah	1,27%
TOTAL		3,80%

### 5.6.2.8 U8. Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah

Unsur Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan mengunduh file rekaman suara risalah (jika Saudara mengetahui risalah). Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,481**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah.

Tabel 5.6.12 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	2,53%
Mudah	46,84%
Sangat Mudah	50,63%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.12 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah dapat dilihat pada Tabel 5.6.13

Tabel 5.6.13 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas  
Terhadap Unsur Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah

No.	Alasan	Persentase
1.	Belum mengetahui ketersediaan dan cara mengunduh file rekaman risalah	1,27%
2.	Kurang mudah	1,27%
TOTAL		2,53%

#### 5.6.2.9 U9. Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan

Unsur Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan mengunduh salinan putusan. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,646**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan.

Tabel 5.6.14 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,00%
Mudah	35,44%
Sangat Mudah	64,56%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.6.2.10 U10. Kualitas Naskah Putusan

Unsur Kualitas Naskah Putusan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kualitas naskah putusan (softcopy). Kepuasan responden terhadap unsur Kualitas Naskah Putusan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,595**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kualitas Naskah Putusan.

Tabel 5.6.15 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	40,51%
Sangat Puas	59,49%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kualitas Naskah Putusan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.6.2.11 U11. Kemudahan Mencari Berita

Unsur Kemudahan Mencari Berita terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan mencari berita melalui indeks berita/daftar berita (jika Saudara pernah membaca berita di website MK). Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Mencari Berita mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,520**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Mencari Berita.

Tabel 5.6.16 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Mencari Berita

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	1,33%
Kurang Mudah	0,00%
Mudah	44,00%

Kategori	Persentase
Sangat Mudah	54,67%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.16 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Mencari Berita. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Mencari Berita yakni Berita lama tidak dapat diakses ulang pada laman pencarian web MK (1,33%).

#### 5.6.2.12 U12. Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK

Unsur Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK terdiri dari 6 (enam) unsur, yaitu 7.1) Kemudahan memahami informasi yang ditampilkan di website MK (*user friendly*) Jadwal Sidang; 7.2) Live Streaming; 7.3) Risalah; 7.4) Putusan; 7.5) Annotasi Putusan; 7.6) Ikhtisar Putusan; 7.7) Berita. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,532**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK.

Tabel 5.6.17 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,72%
Mudah	45,39%
Sangat Mudah	53,89%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.6.17 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK dapat dilihat pada Tabel 5.6.18

Tabel 5.6.18 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas  
Terhadap Unsur Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK

No.	Alasan	Persentase
1.	Kurangnya waktu dan keterangan sehingga mengulur putusan persidangan	0,18%

No.	Alasan	Persentase
2.	Kurang memahami anotasi putusan yang ditampilkan	0,18%
3.	Sering termuat opini personal wartawan yang bukan pertimbangan hukum putusan hakim.	0,18%
4.	Beda halaman	0,18%
TOTAL		0,72%

Nilai Indeks di masing- masing unsur Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK tertera pada tabel 5.6.19 berikut.

Tabel 5.6.19 Nilai Indeks Unsur Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Jadwal Sidang	3,544	Sangat Baik
2.	Live Streaming	3,570	Sangat Baik
3.	Risalah	3,506	Baik
4.	Putusan	3,544	Sangat Baik
5.	Anotasi Putusan	3,506	Baik
6.	Ikhtisar Putusan	3,506	Baik
7.	Berita	3,544	Sangat Baik

### 5.6.3 Pertanyaan Terbuka

#### 5.6.3.1 Topik Berita yang Dibaca di Website MK ([www.mkri.id](http://www.mkri.id))

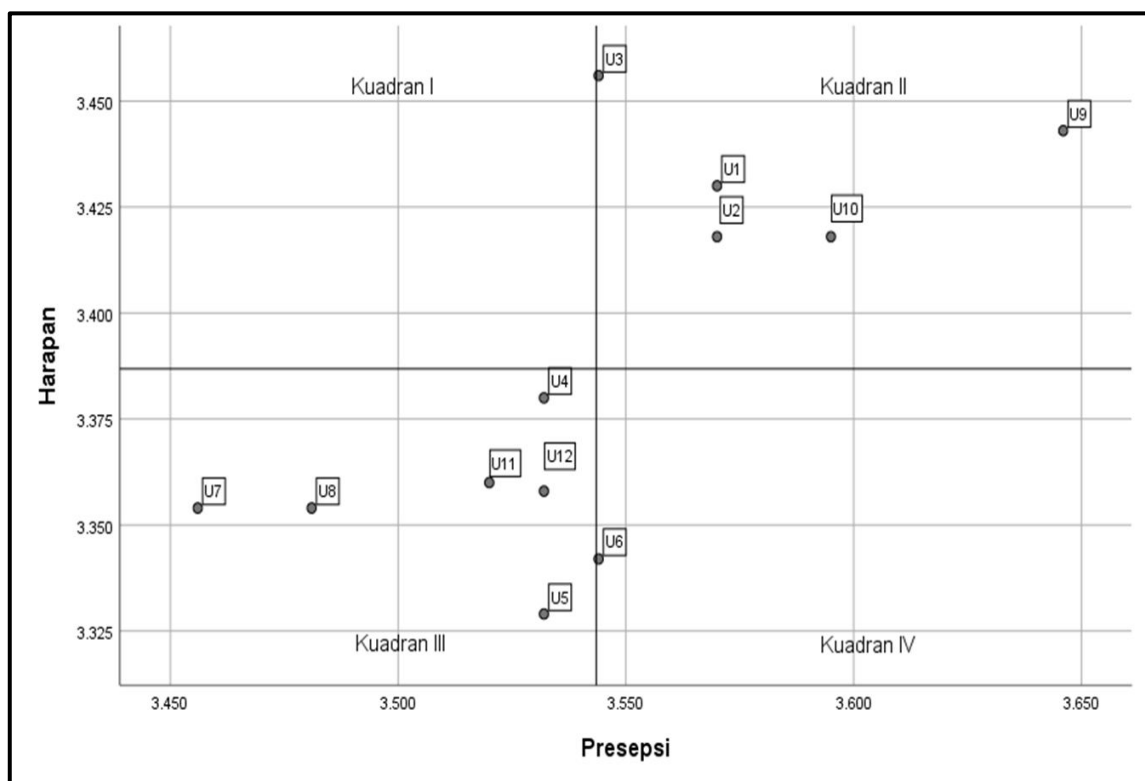
Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai topik berita yang dibaca oleh responden pada website MK ([www.mkri.id](http://www.mkri.id)).

Tabel 5.6.20 Topik Berita yang Dibaca di Website MK

No.	Kategori	Persentase
1.	Berita Sidang	68,35%
2.	Berita Non Sidang	20,25%
3.	Tidak Pernah Membaca	11,39%
TOTAL		100,00%

#### 5.6.4 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 5.6.2 Matriks Persepsi dan Harapan Pelayanan Sistem Informasi

Tabel 5.6.21 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama untuk Ditangani)	-
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U1. Kemudahan Informasi Jadwal Sidang U2. Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang U3. Kesesuaian Jadwal Sidang U9. Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan

Kuadran	Unsur
	U10. Kualitas Naskah Putusan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U4. Kesesuaian Waktu Live Streaming U5. Kesesuaian Durasi Live Streaming U7. Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah U8. Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah U11. Kemudahan Mencari Berita U12. Kemudahan Memahami Informasi pada Website MK
Kuadran IV (Berlebihan)	U6. Kualitas Live Streaming

Dari hasil diagram tersebut dapat dibuat suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan para pihak berperkara pada pelayanan Sistem Informasi. Strategi tersebut dibuat berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam kuadran. Tingginya harapan 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 masyarakat.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa tidak terdapat unsur yang masuk dalam kategori prioritas untuk diperbaiki (Kuadran I). Dengan demikian unsur-unsur yang mendapatkan prioritas perbaikan akan melihat pada unsur dengan nilai indeks terendah.

Tabel 5.3.22 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan Berdasarkan Nilai Indeks Terendah

Unsur	Faktor Penyebab
U7. Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah	- Tidak mendapatkan risalah persidangan. - File tertulis agak lambat untuk bisa diunduh. - Penelusuran kurang mudah
U8. Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah	- Belum mengetahui ketersediaan dan cara mengunduh file rekaman risalah. - Penelusuran kurang mudah.
U11. Kemudahan Mencari Berita	Berita lama tidak dapat diakses ulang pada laman pencarian web MK

### 5.6.5 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 layanan Sistem Informasi.

Tabel 5.6.23 Persentase Opini Responden Terhadap Layanan Sistem Informasi

No.	Kategori	Persentase
1.	Jadwal sidang tidak diubah secara mendadak sehari sebelumnya atau paling lambat 2 hari kerja sebelum sidang	2,53%
2.	Informasi melalui digital platform agar tetap terupdate	1,27%
3.	Dilakukan sinkronisasi antara jadwal persidangan pada platform SIMPEL MK RI	1,27%
4.	Diadakan pelatihan tentang PHPU Pemilihan Kepala Daerah	1,27%
5.	Ketepatan waktu persidangan perlu dibenahi	1,27%
6.	Kecepatan transmisi data pada website MK RI masih kurang sehingga perlu ada peningkatan	1,27%
7.	<i>Electronic filling</i> lebih disosialisasikan lagi	1,27%
8.	Laman berita di website MK lebih ditata lagi agar memudahkan pencarian oleh publik	1,27%
9.	Pendaftaran permohonan sebaiknya tidak perlu menggandakan hardcopy lagi apalagi sudah ada SIMPEL MK RI	1,27%
10.	Link file/dokumen dan rekaman risalah agar dapat diberitahukan melalui email sesaat setelah persidangan selesai	1,27%
	TOTAL	13,92%

### 5.6.6 Ringkasan Hasil Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Sistem Informasi periode tahun 2024, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.6.24 Ringkasan Hasil Survei Pelayanan Sistem Informasi

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,543
2.	Nilai IKM konversi	88,583

No.	Kesimpulan	Keterangan
3.	Kategori	SANGAT BAIK
4.	Unsur Tertinggi	U9. Kemudahan Mengunduh Salinan Putusan U10. Kualitas Naskah Putusan U2. Ketepatan Waktu Pengumuman Jadwal Sidang
5.	Unsur Terendah	U7. Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah U8. Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah U11. Kemudahan Mencari Berita
6.	Prioritas Perbaikan	U7. Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah U8. Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah U11. Kemudahan Mencari Berita

## 5.7 Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Tujuan dilaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi 2024 yakni salah satunya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi. Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

### 5.7.1 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 5.7.1. Karakteristik responden yang mewakili pengguna layanan secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pengguna layanan, diharapkan Mahkamah Konstitusi dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.7.1 Persentase Karakteristik Responden Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	69,63%
Umur	26 – 35 th	27,57%
Pendidikan Terakhir	S-1 Keatas	85,98%
Kedudukan dalam Berperkara	Pemohon	60,75%
Status Permohonan	Badan Hukum	37,38%
Jenis Perkara	Pengujian Undang-Undang	75,70%
Jumlah Berperkara di MK	1 – 2 Kali	50,93%

### 5.7.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi di Mahkamah Konstitusi Tahun 2024 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,550** atau konversi IKM sebesar **88,760**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.7.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

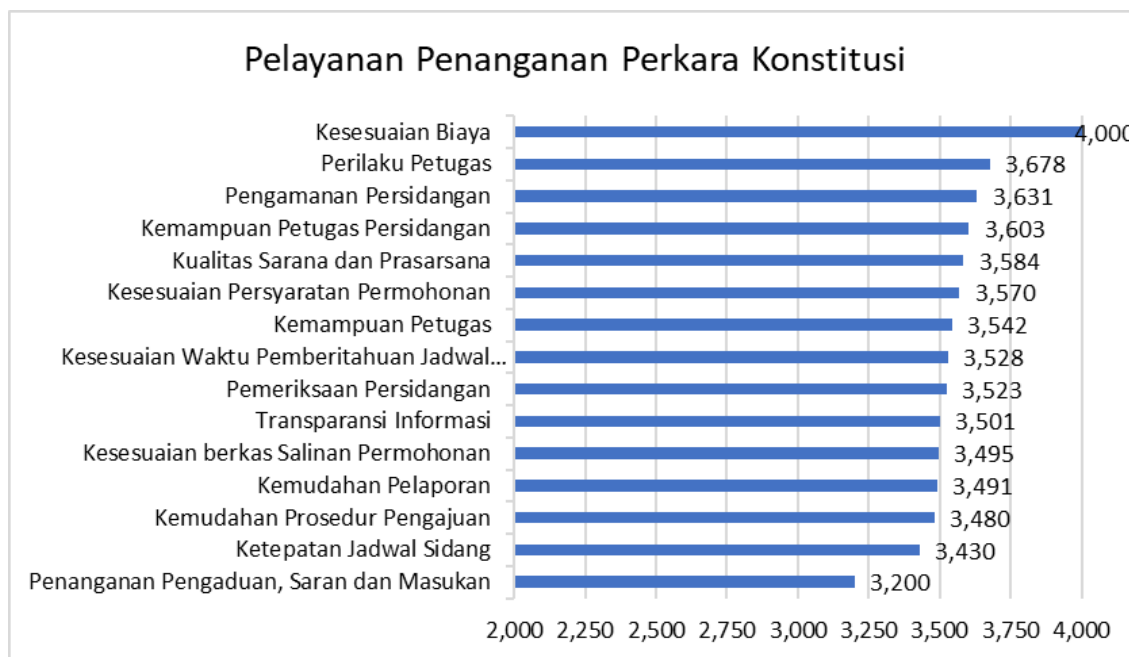
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

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 5.7.3 Nilai Indeks Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan Permohonan	3,570	Sangat Baik
2.	Kemudahan Prosedur Pengajuan	3,480	Baik
3.	Kesesuaian Biaya	4,000	Sangat Baik
4.	Kemampuan Petugas	3,542	Sangat Baik
5.	Perilaku Petugas	3,678	Sangat Baik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,200	Baik
7.	Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Persidangan	3,528	Baik
8.	Ketepatan Jadwal Sidang	3,430	Baik
9.	Kesesuaian berkas Salinan Permohonan	3,495	Baik
10.	Pemeriksaan Persidangan	3,523	Baik
11.	Kemampuan Petugas Persidangan	3,603	Sangat Baik
12.	Pengamanan Persidangan	3,631	Sangat Baik
13.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,584	Sangat Baik

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
14.	Transparansi Informasi	3,501	Baik
15.	Kemudahan Pelaporan	3,491	Baik
<b>IKM</b>		<b>3,550</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Nilai Konversi</b>		<b>88,760</b>	<b>Sangat Baik</b>



Gambar 5.7.1 Grafik Nilai Indeks Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Berdasarkan Tabel 5.7.3 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat 8 (delapan) unsur layanan berkategori baik dan 7 (tujuh) unsur layanan berkategori sangat baik. Sedangkan dari Gambar 5.7.1 dapat diidentifikasi nilai unsur tertinggi dan nilai unsur terendah. Nilai unsur tertinggi yakni Kesesuaian Biaya, dan unsur terendah yakni Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Berikut pada subbab selanjutnya pembahasan setiap unsur layanan.

#### 5.7.2.1 U1. Kesesuaian Persyaratan Permohonan

Unsur Kesesuaian Persyaratan Permohonan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian persyaratan permohonan antara yang diinformasikan tertulis dalam Standar Pelayanan dengan yang diminta oleh Petugas penerimaan permohonan. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan Permohonan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,570**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan Permohonan.

Tabel 5.7.4 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Persyaratan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,00%
Kurang Sesuai	0,47%
Sesuai	42,06%
Sangat Sesuai	57,48%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.4 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Persyaratan Permohonan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kesesuaian Persyaratan Permohonan yakni Seharusnya sesuai dengan PMK terakhir yang dipublish, yang lama diberi tanda kalau sudah diganti (0,47%).

#### 5.7.2.2 U2. Kemudahan Prosedur Pengajuan

Unsur Kemudahan Prosedur Pengajuan terdiri dari 2 (dua) unsur, yaitu 2.1) kemudahan prosedur pengajuan permohonan melalui loket; 2.2) Secara online. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Pengajuan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,480**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Pengajuan.

Tabel 5.7.5 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur Pengajuan

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,00%
Kurang Mudah	0,72%
Mudah	50,48%
Sangat Mudah	48,80%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.5 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Prosedur Pengajuan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemudahan Prosedur Pengajuan dapat dilihat pada Tabel 5.7.6

Tabel 5.7.6 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur Pengajuan

No.	Alasan	Persentase
1.	Tidak ada petugas yang dikhususkan untuk memeriksa kelengkapan dokumen, sehingga saat persidangan baru dinyatakan ada kelengkapan yang kurang	0,24%
2.	Tidak jelas	0,24%
3.	Berbelit-belit	0,24%
TOTAL		0,72%

Nilai Indeks di masing- masing unsur Kemudahan Prosedur Pengajuan tertera pada tabel 5.7.6 berikut.

Tabel 5.7.7 Nilai Indeks Unsur Kemudahan Prosedur Pengajuan

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Melalui Loker	3,507	Baik
2.	Secara Online	3,454	Baik

### 5.7.2.3 U3. Kesesuaian Biaya

Unsur Kesesuaian Biaya terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian biaya pelayanan penanganan perkara. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Biaya mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **4,000**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Biaya.

Tabel 5.7.8 Persentase Persepsi Responden Terhadap Unsur Kesesuaian Biaya

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai (Ada Pungutan)	0,00%
Sesuai (Gratis)	100,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.8 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Biaya. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.7.2.4 U4. Kemampuan Petugas

Unsur Kemampuan Petugas terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemampuan petugas (jelas, tepat, tanggap, dan mudah dimengerti) dalam melayani penerimaan permohonan. Kepuasan responden terhadap unsur Kemampuan Petugas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,542**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemampuan Petugas.

Tabel 5.7.9 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemampuan Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,47%
Puas	44,86%
Sangat Puas	54,67%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.9 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemampuan Petugas. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemampuan Petugas yakni Ada ketidaksesuaian antara jumlah halaman yang saya berikan dengan yang dibawa ke ruang sidang. Untuk surat permohonan 9 rangkap, halaman 1 sampai dengan halaman akhir, dengan tandatangan di akhir halaman. Ada hakim yang mendapat surat permohonan dengan kekurangan 1 halaman (0,47%).

#### 5.7.2.5 U5. Perilaku Petugas

Unsur Perilaku Petugas terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesopanan dan keramahan Petugas penerimaan permohonan. Kepuasan responden terhadap unsur Perilaku Petugas mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,678**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Perilaku Petugas.

Tabel 5.7.10 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Perilaku Petugas

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	32,24%
Sangat Puas	67,76%

Kategori	Persentase
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.10 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Perilaku Petugas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.7.2.6 U6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Penanganan pengaduan terhadap pelayanan penanganan perkara (jika Saudara pernah mengajukan pengaduan). Kepuasan responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,200**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tabel 5.7.11 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kategori	Persentase
Tidak Ada	0,00%
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	20,00%
Berfungsi Kurang Maksimal	40,00%
Dikelola dengan Baik	40,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.11 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 yakni Tidak ada media yang bisa digunakan untuk pengaduan (20,00%).

#### 5.7.2.7 U7. Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Persidangan

Unsur Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Persidangan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian waktu pemberitahuan jadwal sidang. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,528**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Persidangan.

Tabel 5.7.12 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,00%
Kurang Sesuai	0,00%
Sesuai	47,20%
Sangat Sesuai	52,80%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.12 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Persidangan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.7.2.8 U8. Ketepatan Jadwal Sidang

Unsur Ketepatan Jadwal Sidang terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Ketepatan realisasi jadwal sidang. Kepuasan responden terhadap unsur Ketepatan Jadwal Sidang mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,430**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Ketepatan Jadwal Sidang.

Tabel 5.7.13 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Ketepatan Jadwal Sidang

Kategori	Persentase
Tidak Tepat	0,00%
Kurang Tepat	0,00%
Tepat	57,01%
Sangat Tepat	42,99%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.13 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Ketepatan Jadwal Sidang. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.7.2.9 U9. Kesesuaian Berkas Salinan Permohonan

Unsur Kesesuaian Berkas Salinan Permohonan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kesesuaian berkas salinan permohonan yang diserahkan dengan permohonan yang diregistrasi. Kepuasan responden terhadap unsur Kesesuaian Berkas Salinan Permohonan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai

indeks **3,495**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kesesuaian Berkas Salinan Permohonan.

Tabel 5.7.14 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kesesuaian Berkas Salinan Permohonan

Kategori	Persentase
Tidak Sesuai	0,00%
Kurang Sesuai	0,47%
Sesuai	49,53%
Sangat Sesuai	50,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.14 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kesesuaian Berkas Salinan Permohonan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kesesuaian Berkas Salinan Permohonan yakni Menunggu terlalu lama (0,47%).

#### 5.7.2.10 U10. Pemeriksaan Persidangan

Unsur Pemeriksaan Persidangan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kepuasan proses pemeriksaan persidangan. Kepuasan responden terhadap unsur Pemeriksaan Persidangan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,523**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pemeriksaan Persidangan.

Tabel 5.7.15 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Pemeriksaan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,00%
Puas	47,66%
Sangat Puas	52,34%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pemeriksaan Persidangan. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak baik pada unsur ini.

#### 5.7.2.11 U11. Kemampuan Petugas Persidangan

Unsur Kemampuan Petugas Persidangan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemampuan petugas persidangan dalam melakukan persidangan. Kepuasan responden terhadap unsur Kemampuan Petugas Persidangan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,603**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemampuan Petugas Persidangan.

Tabel 5.7.15 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemampuan Petugas Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,47%
Puas	38,79%
Sangat Puas	60,75%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.15 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemampuan Petugas Persidangan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kemampuan Petugas Persidangan yakni Petugas admin yang membawa surat permohonan perlu validasi dan konfirmasi cek akhir dengan pihak pemohon sebelum sidang pemeriksaan pendahuluan dimulai. Bila ada ketidaksesuaian, perlu ada ruang cek dan konfirmasi cepat (0,47%).

#### 5.7.2.12 U12. Pengamanan Persidangan

Unsur Pengamanan Persidangan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Pengamanan di dalam Ruang Sidang atau proses persidangan. Kepuasan responden terhadap unsur Pengamanan Persidangan mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,631**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Pengamanan Persidangan.

Tabel 5.7.16 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Pengamanan Persidangan

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,47%
Puas	35,98%
Sangat Puas	63,55%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.16 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Pengamanan Persidangan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Pengamanan Persidangan yakni Perlu pemeriksaan detektor tiap pengunjung yang masuk ruang sidang (0,47%).

#### 5.7.2.13 U13. Kualitas Sarana dan Prasarana

Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana terdiri dari 2 (dua) unsur, yaitu 13.1) Kualitas sarana dan prasarana layanan persidangan: kebersihan ruang sidang; 13.2) kenyamanan ruang tunggu. Kepuasan responden terhadap unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan kualitas yang **sangat baik** dengan nilai indeks **3,584**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.

Tabel 5.7.17 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Tidak Puas	0,00%
Kurang Puas	0,23%
Puas	41,12%
Sangat Puas	58,64%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.17 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kualitas Sarana dan Prasarana. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Kualitas Sarana dan Prasarana yakni Ruang tunggu kurang luas (0,23%).

Nilai Indeks di masing- masing unsur Kualitas Sarana dan Prasarana tertera pada tabel 5.7.18 berikut.

Tabel 5.7.18 Nilai Indeks Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Kebersihan Ruang Sidang	3,579	Sangat Baik
2.	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,589	Sangat Baik

#### 5.7.2.14 U14. Transparansi Informasi

Unsur Transparansi Informasi terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu 7.1) Tingkat transparansi atau kejelasan informasi pada media berikut: (abaikan media yang tidak pernah Saudara gunakan) Sistem Informasi Penanganan Perkara di Website MK; 7.2) Aplikasi SIMPEL; 7.3) Whistle Blowing System pada <https://wbs.mkri.id/>. Kepuasan responden terhadap unsur Transparansi Informasi mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,501**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Transparansi Informasi.

Tabel 5.7.19 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Transparansi Informasi

Kategori	Persentase
Tidak Jelas	0,16%
Kurang Jelas	0,16%
Jelas	49,11%
Sangat Jelas	50,56%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.19 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Transparansi Informasi. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini. Alasan yang dikemukakan responden terhadap unsur Transparansi Informasi dapat dilihat pada tabel 5.7.20

Tabel 5.7.20 Alasan Responden yang Memberikan Penilaian Tidak Puas/Kurang Puas  
Terhadap Unsur Transparansi Informasi

No.	Alasan	Persentase
1.	Tidak mendapatkan informasi soal SIMPEL dan metode e-filling pada PMK Persidangan	0,16%
2.	<i>Disclaimer</i> : Alasan tidak relevan	0,16%
TOTAL		0,32%

Nilai Indeks di masing- masing unsur Transparansi Informasi tertera pada tabel 5.7.21 berikut.

Tabel 5.7.21 Nilai Indeks Unsur Transparansi Informasi

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
1.	Sistem Informasi	3,533	Sangat Baik

No.	Unsur	Nilai Indeks	Kualitas Pelayanan
2.	Aplikasi SIMPLE	3,505	Baik
3.	Whistle Blowing	3,464	Baik

### 5.7.2.15 U15. Kemudahan Pelaporan

Unsur Kemudahan Pelaporan terdiri dari 1 (satu) unsur, yaitu Kemudahan melaporkan melalui Whistle Blowing System. Kepuasan responden terhadap unsur Kemudahan Pelaporan mendapatkan kualitas yang **baik** dengan nilai indeks **3,491**. Pada tabel di bawah ini diperoleh persentase persepsi responden terhadap unsur Kemudahan Pelaporan.

Tabel 5.7.22 Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Kemudahan Pelaporan

Kategori	Persentase
Tidak Mudah	0,47%
Kurang Mudah	0,00%
Mudah	49,53%
Sangat Mudah	50,00%
TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.22 di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang positif mengenai unsur Kemudahan Pelaporan. Terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap unsur ini, namun tidak memberikan alasan yang relevan (0,47%).

### 5.7.3 Pertanyaan Terbuka

#### 5.7.3.1 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai media yang digunakan oleh responden untuk mengajukan pengaduan.

Tabel 5.7.23 Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Pernah Mengajukan	97,66%
2.	Kotak Saran	0,00%
3.	Petugas	0,47%
4.	Whistle Blowing System	0,47%

No.	Kategori	Persentase
5.	Lainnya	1,40%
	TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.23 di atas terdapat jawaban pada kategori lainnya terhadap Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan, sebagai berikut:

Tabel 5.7.24 Kategori Lainnya pada Media yang Digunakan untuk Mengajukan Pengaduan

No.	Kategori	Persentase
1.	Langsung melalui email	0,47%
2.	Website dan sosial media (WhatsApp, Instagram)	0,93%
	TOTAL	1,40%

### 5.7.3.2 Isi Pengaduan yang Disampaikan

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai isi pengaduan yang disampaikan oleh responden.

Tabel 5.7.25 Isi Pengaduan yang Disampaikan

No.	Kategori	Persentase
1.	Kredibilitas	0,47%
2.	Sengketa PPHU Legislatif	0,47%
3.	Keterlambatan informasi jadwal sidang	0,47%
4.	Layanan sekolah atau akses pendidikan	0,93%
	TOTAL	2,34%

### 5.7.3.3 Perubahan Jadwal Sidang

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai berapa lama responden menerima jadwal sidang terbaru setelah mengalami perubahan jadwal sidang.

Tabel 5.7.26 Perubahan Jadwal Sidang

No.	Kategori	Persentase
1.	<1 hari sejak sidang terakhir	2,34%
2.	2-3 hari sejak sidang terakhir	2,80%
3.	4-7 hari sejak sidang terakhir	0,93%

No.	Kategori	Persentase
4.	>7 hari sejak sidang terakhir	0,47%
5.	Jadwal tidak mengalami perubahan	93,46%
	TOTAL	100,00%

#### 5.7.3.4 Alasan Perubahan Jadwal Sidang

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai alasan yang diterima responden terkait perubahan jadwal sidang.

Tabel 5.7.27 Alasan Perubahan Jadwal Sidang

No.	Kategori	Persentase
1.	Tanpa disertai alasan	1,40%
2.	Sidang perkara lain selesai lebih awal	0,93%
3.	Tidak mengetahui	0,93%
4.	Tidak dijelaskan	0,47%
5.	Ahli belum siap memberikan keterangan	0,47%
6.	Ada kegiatan lain	0,47%
7.	Saksi berhalangan hadir	0,47%
8.	Penggabungan dengan perkara lain	0,47%
9.	Menunggu pihak terkait	0,47%
10.	Jadwal dimajukan disertai alasan	0,47%
	TOTAL	6,54%

#### 5.7.3.5 Sarana yang Perlu Ditambahkan atau Diperbaiki

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai sarana yang perlu ditambahkan atau diperbaiki menurut responden.

Tabel 5.7.28 Sarana yang Perlu Ditambahkan atau Diperbaiki

No.	Kategori	Persentase
1.	Tidak Ada	97,20%
2.	Lainnya	2,80%
	TOTAL	100,00%

Dari Tabel 5.7.28 di atas terdapat jawaban pada kategori Lainnya terhadap Sarana yang Perlu Ditambahkan atau Diperbaiki, sebagai berikut:

Tabel 5.7.29 Sarana yang Perlu Ditambahkan atau Diperbaiki

No.	Kategori	Persentase
1.	Ruang tunggu kurang luas	0,47%
2.	Sarana mikrofon di ruang sidang kurang memadai	0,47%
3.	Pintu masuk agak sempit dan ruang tunggu perlu ditambahkan kapasitasnya	0,47%
4.	Air mineral di ruang tunggu	0,47%
5.	Perpustakaan, perpustakaan tidak dapat diakses karena tidak ada yang jaga	0,47%
6.	Air mineral dan AC	0,47%
	TOTAL	2,80%

#### 5.7.3.6 Kesesuaian Waktu Video Conference dengan Jadwal Sidang

Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai kesesuaian waktu video conference dengan jadwal sidang.

Tabel 5.7.30 Kesesuaian Waktu Video Conference dengan Jadwal Sidang

No.	Kategori	Persentase
1.	Sesuai	1,87%
2.	Tidak Sesuai	0,00%
3.	Tidak Pernah Mengakses	98,13%
	TOTAL	100,00%

#### 5.7.3.7 Kualitas Gambar/Suara Video Conference

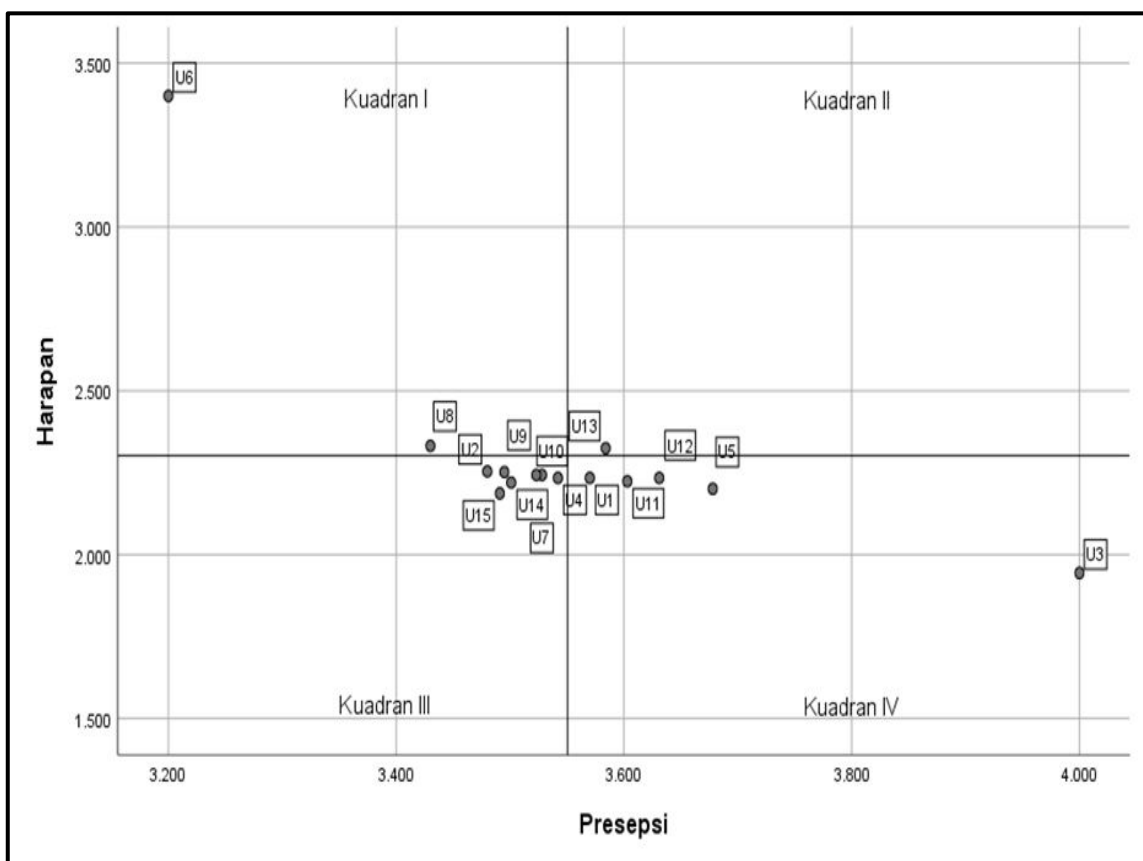
Pada tabel di bawah ini diperoleh informasi mengenai Kualitas Gambar/Suara Video Conference.

Tabel 5.7.31 Kualitas Gambar/Suara Video Conference

No.	Kategori	Persentase
1.	Bagus	1,87%
2.	Tidak bagus (sering gangguan, gambar/suara kurang jelas, dll.)	0,00%
3.	Tidak Pernah Mengakses	98,13%
	TOTAL	100,00%

#### 5.7.4 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 5.7.2 Matriks Persepsi dan Harapan Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

Tabel 5.7.32 Unsur pada Tiap Kuadran

Kuadran	Unsur
Kuadran I (Prioritas Utama untuk Ditangani)	U6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U8. Ketepatan Jadwal Sidang
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	U13. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kuadran	Unsur
Kuadran III (Prioritas Rendah)	U2. Kemudahan Prosedur Pengajuan U4. Kemampuan Petugas U7. Kesesuaian Waktu Pemberitahuan Jadwal Persidangan U9. Kesesuaian Berkas Salinan Permohonan U10. Pemeriksaan Persidangan U14. Transparansi Informasi U15. Kemudahan Pelaporan
Kuadran IV (Berlebihan)	U1. Kesesuaian Persyaratan Permohonan U3. Kesesuaian Biaya U5. Perilaku Petugas U11. Kemampuan Petugas Persidangan U12. Pengamanan Persidangan

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. Tingginya harapan 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 masyarakat.

Dari diagram matriks persepsi dan harapan pelanggan di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 2 (dua) 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 5.7.33 Unsur-Unsur Prioritas Perbaikan

Unsur	Faktor Penyebab
U6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-
U8. Ketepatan Jadwal Sidang	Jadwal sidang mengalami perubahan dikarenakan: - Sidang perkara lain selesai lebih awal - Ahli belum siap memberikan keterangan - Penggabungan dengan perkara lain - Menunggu Pihak Terkait

Unsur	Faktor Penyebab
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saksi berhalangan hadir</li> <li>- Tidak mengetahui atau tanpa disertai alasan</li> </ul>

### 5.7.5 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 5.7.34 Persentase Opini Responden Terhadap Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

No.	Kategori	Persentase
1.	Menginformasikan di awal apabila permohonan tidak bisa diproses di MK	0,47%
2.	Akses berperkara dipermudah dan disederhanakan	0,47%
3.	Sebaiknya MK dapat membuat kebijakan untuk memberikan tenggat waktu tertentu bagi pemohon untuk memenuhi persyaratan yang belum lengkap, mengingat banyak pemohon yang berasal dari daerah	0,47%
4.	Perlu petugas tambahan khusus untuk cek dokumen dan tidak hanya 1 orang, sehingga saat sidang tidak ada kelengkapan yang kurang	0,47%
	TOTAL	1,87%

### 5.7.6 Ringkasan Hasil Pengukuran Kinerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi periode tahun 2024, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.7.35 Ringkasan Hasil Survei Pelayanan Penanganan Perkara Konstitusi

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	3,550
2.	Nilai IKM konversi	88,760
3.	Kategori	SANGAT BAIK
4.	Unsur Tertinggi	U3. Kesesuaian Biaya U5. Perilaku Petugas

No.	Kesimpulan	Keterangan
5.	Unsur Terendah	U8. Ketepatan Jadwal Sidang U6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
6.	Prioritas Perbaikan	U6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U8. Ketepatan Jadwal Sidang

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 7 layanan Mahkamah Konstitusi Tahun 2024, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

- Hasil penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 7 layanan Mahkamah Konstitusi diperoleh hasil, yaitu 4 layanan dengan kategori **SANGAT BAIK** (range 3,5324 – 4,00 atau 88,31 – 100,00) dan 3 layanan dengan kategori **BAIK** (range 3,0644 – 3,532 atau 76,61 - 88,30).
- Berdasarkan hasil survei ini didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap 7 layanan Mahkamah Konstitusi Tahun 2024, sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Konversi Mutu	Kualitas Pelayanan
1.	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara	3,658	91,451	Sangat Baik
2.	Pengelolaan Perpustakaan	3,572	89,310	Sangat Baik
3.	Asistensi Ahli Hakim Konstitusi (ASLI)	3,444	86,109	Baik
4.	Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi	3,369	84,226	Baik
5.	Aksesibilitas	3,425	85,631	Baik
6.	Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi	3,543	88,583	Sangat Baik
7.	Penanganan Perkara Konstitusi	3,550	88,760	Sangat Baik

- 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	Unsur Prioritas Perbaikan
1.	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara	U2. Pemahaman Materi U5. Sikap Melindungi Hak Konstitusional
2.	Pengelolaan Perpustakaan	U6. Ketersediaan Bahan Bacaan U7. Koleksi Perpustakaan
3.	Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi	U7. Kompetensi Pelaksana U8. Pengalaman Kunjungan U10. Ketersediaan Waktu Kunjungan
4.	Aksesibilitas	U2. Kemudahan Akses Parkir U5. Ketersediaan Penerjemah

No.	Jenis Layanan	Unsur Prioritas Perbaikan
		U6. Ketersediaan Bantuan bagi Difabel
5.	Penanganan Perkara Konstitusi	U6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U8. Ketepatan Jadwal Sidang

4. Pada kedua layanan berikut tidak terdapat unsur yang masuk dalam Kuadran I sehingga prioritas perbaikan dapat diambil dari unsur dengan urutan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya pada layanan tersebut, yaitu:

No.	Jenis Layanan	Unsur Terendah
1.	Asistensi Ahli Hakim Konstitusi (ASLI)	U1. Kesesuaian Persyaratan U2. Kemudahan Prosedur U3. Kesesuaian Waktu Pelayanan
2.	Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi	U7. Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah U8. Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah U11. Kemudahan Mencari Berita

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, berikut saran yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan pada Mahkamah Konstitusi:

### 6.2.1 Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
U2. Pemahaman Materi	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan pemberian materi tentang hak konstitusional kepada masyarakat, terutama materi yang diharapkan oleh responden ingin dipahami lebih dalam.</li> <li>- Meningkatkan Sosialisasi dan edukasi mengenai hak-hak konstitusional warga negara kepada masyarakat secara langsung atau melalui media sosial.</li> <li>- Membuka kesempatan bagi masyarakat umum untuk dapat mengikuti pelatihan.</li> </ul>
U5. Sikap Melindungi Hak Konstitusional	Beberapa fakta di lapangan menunjukkan tetap terjadi diskriminasi terhadap hak konstitusional warga negara.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melibatkan peserta dalam diskusi interaktif tentang isu-isu hak konstitusional yang sedang berkembang, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi dan peran dalam memperjuangkan hak-hak tersebut.</li> </ul>

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
		- Mengajarkan materi tentang Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara sedini mungkin melalui pendidikan dasar sampai menengah. Sehingga diskriminasi terhadap hak-hak konstitusional dapat dihindari.

#### 6.2.2 Pengelolaan Perpustakaan

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
U6. Ketersediaan Bahan Bacaan	Data buku pada OPAC ( <i>Online Public Access Catalog</i> ) tidak sesuai dengan koleksi di rak buku.	Memastikan sistem OPAC diperbarui secara berkala agar mencerminkan koleksi fisik yang tersedia pada perpustakaan.
U7. Koleksi Perpustakaan	-	Mempertimbangkan untuk menambahkan koleksi buku/referensi yang menurut responden perlu dilengkapi.

#### 6.2.3 Asistensi Ahli Hakim Konstitusi (ASLI)

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
U1. Kesesuaian Persyaratan	-	Memastikan persyaratan pendaftaran layanan Asistensi Ahli Hakim telah diinformasikan di media informasi yang dapat diakses oleh pengguna layanan.
U2. Kemudahan Prosedur	Tidak mengetahui sejauh mana progres atau perkembangan penelitian yang diasistensikan.	Mempertimbangkan untuk membuat laporan mingguan terkait progres penelitian sehingga perkembangan penelitian dapat diketahui.
U3. Kesesuaian Waktu Pelayanan	-	Mempertimbangkan pengguna layanan untuk dapat membuat janji temu yang fleksibel dengan petugas pendamping.

#### 6.2.4 Layanan Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
U7. Kompetensi Pelaksana	Pemandu Puskon terkesan terburu-buru dalam mendampingi kunjungan.	- Melakukan evaluasi terkait durasi kunjungan agar pemandu dapat menyesuaikan ritme pendampingan dengan kebutuhan pengunjung. - Memberikan pelatihan tambahan kepada pemandu terkait keterampilan manajemen waktu dan komunikasi.

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
U8. Pengalaman Kunjungan	- Durasi kunjungan kurang lama, sehingga ada tempat yang belum dikunjungi.	Mempertimbangkan untuk membagi pengunjung (rombongan dengan jumlah banyak) pada sesi/gelombang tertentu, sehingga setiap pengunjung mendapatkan pengalaman yang memuaskan.
U10. Ketersediaan Waktu Kunjungan	- Durasi kunjungan terlalu singkat.	Mempertimbangkan untuk menyediakan media digital (berupa foto dan video) yang memungkinkan pengunjung untuk mempelajari konten diluar jam kunjungan.

#### 6.2.5 Aksesibilitas

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
U2. Kemudahan Akses Parkir	Tempat parkir kurang luas.	Meninjau kembali terkait perluasan lahan parkir atau mengalihkan parkir ke tempat lain yang letaknya tidak berjauhan dengan gedung MK dan diberi kemudahan akses untuk menuju gedung MK.
U5. Ketersediaan Penerjemah	- Belum pernah menjumpai penerjemah di dalam persidangan. - Tidak pernah mengetahui dan menggunakan penerjemah.	Memastikan bahwa Para Pihak berperkara yang terlibat dalam persidangan mengetahui ketersediaan penerjemah sehingga mereka dapat mengajukan permintaan untuk menggunakan layanan penerjemah jika diperlukan.
U6. Ketersediaan Bantuan bagi Difabel	- Dokumen yang tersedia di situs mkri.id belum sepenuhnya dioptimalkan untuk pembaca layar ( <i>screen reader</i> ), sehingga beberapa dokumen dalam format PDF, gambar atau hasil scan tidak dapat diakses oleh pengguna tunanetra.	Memastikan semua dokumen penting (seperti putusan, berkas perkara, dan publikasi lainnya) disimpan dan disediakan dalam format teks yang dapat dibaca oleh pembaca layar, sehingga memungkinkan bagi tunanetra dapat mengakses dokumen tersebut.

#### 6.2.6 Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
U7. Kemudahan Penelusuran File Tertulis Risalah	- Tidak mendapatkan risalah persidangan. - File tertulis agak lambat untuk bisa diunduh.	- Mempertimbangkan adanya suatu mekanisme atau sistem yang memastikan risalah persidangan langsung dikirim ke pihak terkait setelah selesai persidangan, sehingga tidak perlu menunggu atau mencarinya.

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
	- Penelusuran kurang mudah.	- Mengoptimalkan proses pengunggahan file risalah agar dapat segera diunduh oleh pengguna melalui website MK. - Mengembangkan fitur pencarian yang lebih intuitif dan user-friendly, sehingga memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menemukan file tertulis (PDF) risalah berdasarkan kata kunci, tanggal, nomor atau jenis perkara.
U8. Kemudahan Penelusuran File Rekaman Suara Risalah	- Belum mengetahui ketersediaan dan cara mengunduh file rekaman risalah. - Penelusuran kurang mudah.	- Memberikan informasi terkait ketersediaan file rekaman risalah persidangan yang dapat diunduh pada website MK. - Menyediakan panduan pengguna yang jelas mengenai cara mencari dan mengunduh file rekaman risalah persidangan. - Mengembangkan fitur pencarian yang lebih intuitif dan user-friendly, sehingga memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menemukan file rekaman risalah berdasarkan kata kunci, tanggal, nomor atau jenis perkara.
U11. Kemudahan Mencari Berita	Berita lama tidak dapat diakses ulang pada laman pencarian web MK.	- Melakukan pemeliharaan secara rutin pada situs web untuk memastikan bahwa semua konten, termasuk berita lama tetap dapat diakses tanpa kendala. - Mengembangkan fitur pencarian atau penelusuran berdasarkan tahun, kategori atau kata kunci pada situs web MK agar berita lama dapat diakses dengan lebih mudah.

#### 6.2.7 Penanganan Perkara Konstitusi

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
U6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-	Memastikan seluruh media pengaduan dapat difungsikan, dan tindak lanjut terhadap pengaduan berjalan dengan baik.
U8. Ketepatan Jadwal Sidang	- Jadwal sidang mengalami perubahan dikarenakan: - Sidang perkara lain selesai lebih awal.	- Menginformasikan kepada Para Pihak berperkara apabila terdapat kemungkinan penggabungan perkara yang sejenis, agar mereka dapat mengantisipasi kemungkinan perubahan jadwal. - Menetapkan batas waktu yang jelas bagi Saksi, Ahli atau pihak pemberi keterangan untuk

Unsur	Ketidakpuasan Responden	Rekomendasi Perbaikan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahli belum siap memberikan keterangan.</li> <li>- Penggabungan dengan perkara lain.</li> <li>- Menunggu Pihak Terkait.</li> <li>- Saksi berhalangan hadir.</li> <li>- Tidak mengetahui atau tanpa disertai alasan.</li> </ul>	<p>menginformasikan kesiapan mereka dalam memberikan keterangan, sehingga tidak terjadi penundaan yang tidak diperlukan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi dan penjelasan yang jelas setiap kali terjadi perubahan jadwal sidang, agar Para Pihak berperkara memahami alasan perubahan tersebut.</li> </ul>

## DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- 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](http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Margin_of_error))
- Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010
- Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 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
- Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012
- Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990



LAMPIRAN

KARAKTERISTIK RESPONDEN



## LAMPIRAN

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### 1. Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara

		Statistics					Keterlibatan_dal am_Kegiatan_M
		Jenis_Kelamin	Umur	Pendidikan_ Terakhir	Status_Personal	Materi_yang_Pe rnah_Diikuti	K
N	Valid	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	84	89.4	89.4	89.4
	Perempuan	10	10.6	10.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 th	2	2.1	2.1	2.1
	26 - 35 th	21	22.3	22.3	24.5
	36 - 45 th	35	37.2	37.2	61.7
	46 - 55 th	25	26.6	26.6	88.3
	56- 65 th	8	8.5	8.5	96.8
	>65 th	3	3.2	3.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

		Pendidikan_Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	46	48.9	48.9	48.9
	S-1 keatas	48	51.1	51.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

		Status_Personal			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masyarakat Sipil	8	8.5	8.5	8.5
	Advokat	69	73.4	73.4	81.9
	Pegawai di Lembaga Negara	9	9.6	9.6	91.5
	Lainnya	8	8.5	8.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

### Materi\_yang\_Pernah\_Diikuti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pancasila	2	2.1	2.1	2.1
	Konstitusi dan Konstitusionalisme	2	2.1	2.1	4.3
	Jaminan Hak Konstitusional Warga Negara dalam UUD 1945	4	4.3	4.3	8.5
	MK dan Landmark Decisions	2	2.1	2.1	10.6
	Hukum Acara MK	60	63.8	63.8	74.5
	Semua	24	25.5	25.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

### Keterlibatan\_dalam\_Kegiatan\_MK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Peserta Pelatihan Program Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara	78	83.0	83.0	83.0
	Peserta Sosialisasi Mengenai Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara	16	17.0	17.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

## 2. Pengelolaan Perpustakaan

### Statistics

		Jenis_Kelamin	Umur	Pendidikan_Terakhir	Jumlah_kunjungan_per_Tahun	Keperluan
N	Valid	63	63	63	63	63
	Missing	0	0	0	0	0

### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	25	39.7	39.7	39.7
	Perempuan	38	60.3	60.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 th	36	57.1	57.1	57.1
	26 - 35 th	21	33.3	33.3	90.5
	36 - 45 th	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

### Pendidikan\_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	24	38.1	38.1	38.1
	Diploma	4	6.3	6.3	44.4
	S-1 keatas	35	55.6	55.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

### Jumlah\_kunjungan\_per\_Tahun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	21	33.3	33.3	33.3
	2-3 kali	17	27.0	27.0	60.3
	4-5 kali	11	17.5	17.5	77.8
	Lebih dari 5 kali	14	22.2	22.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

### Keperluan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Membaca	14	22.2	22.2	22.2
	Mencari referensi	39	61.9	61.9	84.1
	Lainnya	10	15.9	15.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

### 3. Asistensi Ahli Hakim Konstitusi

#### Statistics

		Jenis_Kelamin	Umur	Pendidikan_Terakhir	Keperluan
N	Valid	111	111	111	111
	Missing	0	0	0	0

#### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	59	53.2	53.2	53.2
	Perempuan	52	46.8	46.8	100.0
Total		111	100.0	100.0	

#### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 th	86	77.5	77.5	77.5
	26 - 35 th	16	14.4	14.4	91.9
	36 - 45 th	5	4.5	4.5	96.4
	46 - 55 th	3	2.7	2.7	99.1
	56 - 65 th	1	.9	.9	100.0
	Total		111	100.0	100.0

#### Pendidikan\_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	66	59.5	59.5	59.5
	S-1 keatas	45	40.5	40.5	100.0
Total		111	100.0	100.0	

#### Keperluan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bimbingan penelitian	71	64.0	64.0	64.0
	Asistensi penulisan jurnal	25	22.5	22.5	86.5
	Permohonan narasumber	15	13.5	13.5	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

#### 4. Kunjungan Pusat Sejarah Konstitusi

##### Statistics

		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Jumlah_kunjungan per tahun	Jenis kunjungan
N	Valid	79	79	79	79	79
	Missing	0	0	0	0	0

##### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	31	39.2	39.2	39.2
	Perempuan	48	60.8	60.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

##### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 th	64	81.0	81.0	81.0
	26 - 35 th	5	6.3	6.3	87.3
	46 - 55 th	10	12.7	12.7	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

##### Pendidikan\_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	65	82.3	82.3	82.3
	S-1 keatas	14	17.7	17.7	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

##### Jumlah\_kunjungan\_per\_tahun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	72	91.1	91.1	91.1
	2-3 kali	5	6.3	6.3	97.5
	Lebih dari 5 kali	2	2.5	2.5	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

##### Jenis\_kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kuliah kunjungan lapangan magang	12	15.2	15.2	15.2
	Kunjungan studi ke MK	60	75.9	75.9	91.1
	Lainnya	7	8.9	8.9	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

5. Aksesibilitas

Statistics

	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan_ Terakhir	Kedudukan_dal am Berperkara	Status_per mohonan	Jenis_per kara	Jumlah_berpe rkara di MK
N Valid	214	214	214	214	214	214	214
Missing	0	0	0	0	0	0	0

Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	152	71.0	71.0	71.0
	Perempuan	62	29.0	29.0	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 th	49	22.9	22.9	22.9
	26 - 35 th	54	25.2	25.2	48.1
	36 - 45 th	39	18.2	18.2	66.4
	46 - 55 th	49	22.9	22.9	89.3
	56- 65 th	15	7.0	7.0	96.3
	>65 th	8	3.7	3.7	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Pendidikan\_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	29	13.6	13.6	13.6
	Diploma	5	2.3	2.3	15.9
	S-1 keatas	180	84.1	84.1	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Kedudukan\_dalam\_Berperkara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemohon	130	60.7	60.7	60.7
	Termohon	33	15.4	15.4	76.2
	Pihak terkait	51	23.8	23.8	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

### Status\_permohonan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	81	37.9	37.9	37.9
	Badan Hukum	71	33.2	33.2	71.0
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	3	1.4	1.4	72.4
	Lembaga Negara	59	27.6	27.6	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

### Jenis\_perkara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pengujian Undang-Undang	159	74.3	74.3	74.3
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	5	2.3	2.3	76.6
	Pemilihan Umum Legislatif	46	21.5	21.5	98.1
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	4	1.9	1.9	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

### Jumlah\_berperkara\_di\_MK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 kali	108	50.5	50.5	50.5
	3-5 kali	39	18.2	18.2	68.7
	Lebih dari 5 kali	36	16.8	16.8	85.5
	Tidak pernah	31	14.5	14.5	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

## 6. Sistem Informasi Penanganan Perkara Konstitusi

### Statistics

	Jenis_K elamin	Umur	Pendidikan_ Terakhir	Kedudukan_dal am Berperkara	Status_per mohonan	Jenis_p erkara	Pendaftaran_ permohonan	Penyelesaia n perkara
N Valid	79	79	79	79	79	79	79	79
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	54	68.4	68.4	68.4
	Perempuan	25	31.6	31.6	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 th	16	20.3	20.3	20.3
	26 - 35 th	23	29.1	29.1	49.4
	36 - 45 th	18	22.8	22.8	72.2
	46 - 55 th	16	20.3	20.3	92.4
	56- 65 th	4	5.1	5.1	97.5
	>65 th	2	2.5	2.5	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

### Pendidikan\_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	9	11.4	11.4	11.4
	Diploma	2	2.5	2.5	13.9
	S-1 keatas	68	86.1	86.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

### Kedudukan\_dalam\_Berperkara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemohon	51	64.6	64.6	64.6
	Termohon	14	17.7	17.7	82.3
	Pihak terkait	14	17.7	17.7	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

### Status\_permohonan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	32	40.5	40.5	40.5
	Badan Hukum	27	34.2	34.2	74.7
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	1	1.3	1.3	75.9
	Lembaga Negara	19	24.1	24.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

### Jenis\_perkara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pengujian Undang-Undang	70	88.6	88.6	88.6
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	2	2.5	2.5	91.1
	Pemilihan Umum Legislatif	6	7.6	7.6	98.7
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	1	1.3	1.3	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

### Pendaftaran\_permohonan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Langsung ke gedung MK	36	45.6	45.6	45.6
	Pendaftaran online melalui laman <a href="https://simpler.mkri.id">https://simpler.mkri.id</a>	43	54.4	54.4	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

### Penyelesaian\_perkara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 bulan	7	8.9	8.9	8.9
	1 - 2 bulan	26	32.9	32.9	41.8
	3 - 6 bulan	31	39.2	39.2	81.0
	7 - 11 bulan	13	16.5	16.5	97.5
	1 - 2 tahun	2	2.5	2.5	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

## 7. Penanganan Perkara Konstitusi

### Statistics

	Jenis_Kelamin	Umur	Pendidikan_ Terakhir	Kedudukan_dal am_Berperkara	Status_per mohonan	Jenis_per kara	Jumlah_berpe rkara di MK
N Valid	214	214	214	214	214	214	214
Missing	0	0	0	0	0	0	0

### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	149	69.6	69.6	69.6
	Perempuan	65	30.4	30.4	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 th	47	22.0	22.0	22.0
	26 - 35 th	59	27.6	27.6	49.5
	36 - 45 th	30	14.0	14.0	63.6
	46 - 55 th	57	26.6	26.6	90.2
	56- 65 th	12	5.6	5.6	95.8
	>65 th	9	4.2	4.2	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

### Pendidikan\_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	28	13.1	13.1	13.1
	Diploma	2	.9	.9	14.0
	S-1 keatas	184	86.0	86.0	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

### Kedudukan\_dalam\_Berperkara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pemohon	130	60.7	60.7	60.7
	Termohon	32	15.0	15.0	75.7
	Pihak terkait	52	24.3	24.3	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

### Status\_permohonan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perorangan	70	32.7	32.7	32.7
	Badan Hukum	80	37.4	37.4	70.1
	Kesatuan Masyarakat Hukum Adat	2	.9	.9	71.0
	Lembaga Negara	62	29.0	29.0	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

### Jenis\_perkara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pengujian Undang-Undang	162	75.7	75.7	75.7
	Sengketa Kewenangan Lembaga Negara	8	3.7	3.7	79.4
	Pemilihan Umum Legislatif	42	19.6	19.6	99.1
	Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden	2	.9	.9	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

### Jumlah\_berperkara\_di\_MK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 kali	109	50.9	50.9	50.9
	3-5 kali	37	17.3	17.3	68.2
	Lebih dari 5 kali	37	17.3	17.3	85.5
	Tidak pernah	31	14.5	14.5	100.0
	Total	214	100.0	100.0	



LAMPIRAN

DOKUMENTASI KEGIATAN



## LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN

### 1. Kegiatan Survei



2. Paparan Hasil Survei

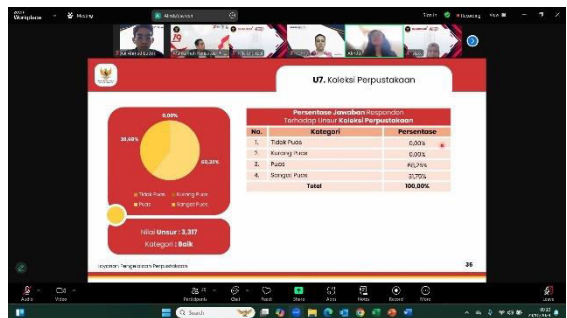
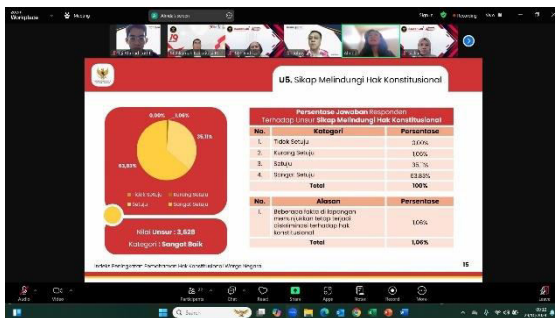


**Jumlah Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Mahkamah Konstitusi RI**

No.	Lingkup	Jumlah Responden
1.	Kelembagaan/Perwakilan HAK Konstitusional Warga Negara	94
2.	Perwakilan Persepektif	82
3.	Asosiasi/Asosiasi Komunitas (DAS)	18
4.	Asosiasi/Pengguna Pusat Layanan Konstitusi	79
5.	Kelembagaan	214
6.	Sistem Informasi/Penggunaan Platform Layanan	79
7.	Persepektif/Persepektif	214

**Nilai Indeks masing-masing Unsur**

Unsur	Variabel	Nilai Unsur	Kualitas Pelayanan
1.	Index Informasi Hak Konstitusional	3.000	Sangat Baik
2.	Perwakilan Masyarakat	2.028	Sangat Baik
3.	Pelayanan Masyarakat	3.380	Sangat Baik
4.	Pertanggung Jawaban Hak Konstitusional Warga Negara	3.711	Sangat Baik
5.	Sikap Berbudaya Hak Konstitusional	2.028	Sangat Baik
6.	Kepercayaan Terhadap Hak Konstitusional	3.145	Sangat Baik
7.	Kepercayaan Terhadap Layanan Hak Konstitusional	3.711	Sangat Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3.018</b>	
<b>Nilai ISM</b>		<b>81,481</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>	



**Opini Responden**

No.	Saran	Persentase
1.	Langkah dan upaya yang lebih baik yang tersedia	3,75%
2.	Sudah diberikan informasi/pelayanan, namun melalui media sosial	1,25%
<b>Total</b>		<b>4,75%</b>

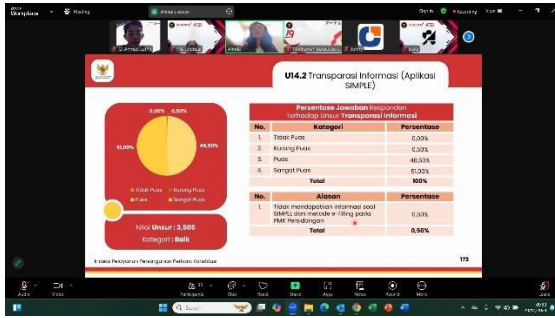


**Karakteristik Responden**

No.	Karakteristik	Domisili	
		Kategori	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	68,33%
2.	Umur	25 - 35 th	29,73%
3.	Pendidikan Akhir	S1-Kelembagaan	68,68%
4.	Kebudayaan/Agama	Beragama	64,96%
5.	Status Pernikahan	Menikah	40,87%
6.	Jenis Pekerjaan	Kelembagaan	60,87%
7.	Penghasilan Bulanan	2 - 5 Juta	39,24%
8.	Pendidikan Formal	Pendidikan tinggi	54,42%

**Opini Responden**

No.	Saran	Persentase
1.	Informasi tentang hak-hak warga masyarakat melalui media sosial	2,50%
2.	Informasi melalui digital platform agar lebih cepat	12,50%
3.	Diadakan sosialisasi/pelatihan/penggunaan platform layanan MK RI	12,50%
4.	Diadakan pelatihan tentang MK RI, terutama kepada masyarakat	12,50%
5.	Kebijakan media sosial yang lebih baik	12,50%
6.	Kepuasan masyarakat dengan website MK RI lebih lanjut sehingga perlu ada peningkatan	12,50%



**Rekomendasi**

Isi	Isi dan Saran	Isi dan Saran
U5. Keterbacaan Persewaan	• Return permit, informasi persewaan di dalam persewaan • Kita persiti memperjelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami	• Menambahkan bahwa tidak ada informasi yang bisa diakses • Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada • Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada
U6. Kemudahan Akses Data	• Temporal yang kurang luas	• Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada • Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada
U8. Keterbacaan Dokumen Bagi Pihak	• Dokumen yang tersedia di sistem tidak dapat diakses oleh pihak lain • Kita persiti memperjelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami	• Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada • Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada

**Rekomendasi**

Isi	Isi dan Saran	Isi dan Saran
U5. Keterbacaan Persewaan	• Return permit, informasi persewaan di dalam persewaan • Kita persiti memperjelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami	• Menambahkan bahwa tidak ada informasi yang bisa diakses • Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada • Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada
U6. Kemudahan Akses Data	• Temporal yang kurang luas	• Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada • Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada
U8. Keterbacaan Dokumen Bagi Pihak	• Dokumen yang tersedia di sistem tidak dapat diakses oleh pihak lain • Kita persiti memperjelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami	• Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada • Menambahkan informasi persewaan yang sudah ada