

## SURVEY KEPUASAN PENERIMA LAYANAN

Kepada Yth.  
Penerima Layanan Risalah/Putusan  
Lembaga Peradilan Mahkamah Konstitusi

Dengan hormat,

Dalam rangka mengkaji persepsi penerima layanan terhadap kualitas pelayanan publik di Mahkamah Konstitusi, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu penerima layanan risalah/putusan Mahkamah Konstitusi untuk mengisi kuisioner di bawah ini. Hasil penelitian dimaksudkan untuk memberikan masukan dan bahan analisa bagi penyusunan tesis kami. Selain itu, kuisioner ini juga untuk menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi lembaga peradilan Mahkamah Konstitusi.

Atas perhatian Bapak/Ibu dalam mengisi kuisioner ini, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Budi Wijayanto  
Mahasiswa Program Pasca Sarjana  
Administrasi Kebijakan Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Indonesia

Mohon diisi dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap paling benar

- Usia** : a. 15-25 tahun    b. 25-50 tahun    c. >50 tahun
- Jenis Kelamin** : a. Laki-laki    b. Perempuan
- Pendidikan Terakhir:** a. SD    b. SMP    c. SLTA    d. D3    e. S1    f. S2    g. S3
- Pekerjaan** : a. PNS
- b. Swasta
- c. Advokat/Pengacara
- d. Pengusaha/Wiraswasta
- e. Mahasiswa
- f. Ibu Rumah Tangga
- g. lainnya.....(harap diisi)

Berikut ini adalah pertanyaan seputar persepsi penerima layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bagian Pelayanan Risalah dan Putusan Mahkamah Konstitusi berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat Kinerja menunjukkan seberapa baik kinerja pelayanan yang diberikan petugas kepada anda. Sementara Tingkat Kepentingan menunjukkan seberapa penting pelayanan itu diberikan kepada Anda.

Berilah tanda (X) pada kolom Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan dengan sesuai dengan urutan nilai.

Keterangan:

No	Pertanyaan	Tingkat Kinerja					Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSI RELIABILITY</b>										
1	Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit										
2	Petugas memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan										
3	Penerima layanan mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dengan cepat.										
4	Penerima layanan mendapatkan kemudahan dalam memperoleh akses dan informasi pelayanan.										
	<b>DIMENSI RESPONSIVENESS</b>										
5	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap memahami kebutuhan dan permintaan penerima layanan										
6	Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan kebutuhan dan permintaan penerima layanan										
7	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti atas pertanyaan penerima layanan.										
8	Kerelaan dan sikap tulus dari petugas untuk membantu penerima layanan										
	<b>DIMENSI ASSURANCE</b>										
9	Petugas cukup berpengetahuan dan terampil dalam melayani penerima layanan										
10	Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.										
11	Kemampuan petugas dalam melakukan berkomunikasi secara efektif.										
12	Kepercayaan diri petugas pada saat memberikan pelayanan.										
	<b>DIMENSI EMPHATY</b>										
13	Petugas mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan atau permintaan penerima layanan.										
14	Petugas mengerti kebutuhan penerima layanan secara rinci										
15	Petugas memberlakukan setiap penerima layanan dengan simpati dan manusiawi										
16	Penerima layanan merasa nyaman mengeluarkan pendapat tentang kebutuhan terhadap petugas layanan										
	<b>DIMENSI TANGIBLES</b>										
17	Petugas memiliki penampilan yang bersih dan rapih										
18	Ruang Pelayanan terlihat bersih dan nyaman										
19	Peralatan tersedia lengkap dan modern untuk memudahkan pelayanan.										
20	Adanya informasi pelayanan atau buku petunjuk yang tersedia sebagai pedoman dalam permintaan pelayanan.										