



LAPORAN



SURVEI K EPUASAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN
PENDIDIKAN SEMESTER I TAHUN 2021

PUSAT PENDIDIKAN PANCASILA DAN KONSTITUSI
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Semester I Tahun 2021 telah dapat diselesaikan dengan baik. Laporan survei ini disusun sebagai ikhtisar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabilitas, bersih, dan baik (*good governance*).

Selain itu, sebagai implementasi amanat Reformasi Birokrasi, dimana setiap unit kerja yang berada di kementerian/lembaga negara yang bersentuhan langsung dengan para pemangku kepentingan (*stakeholder*) wajib membuat survei kepuasan publik dalam rangka mengukur performa layanan dan sebagai input atau masukan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak pekerjaan rumah yang belum selesai dan perlu dilakukan pembenahan, baik dari substansi pendidikan maupun kualitas layanan akomodasi dan fasilitas sarana prasarana yang ada di Pusdik.

Semoga dari laporan survei semester I tahun 2021 ini akan menggambarkan dengan jelas dan transparan hal-hal yang sudah dilakukan dan akan dilakukan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam memberikan layanan bagi para peserta atau pemangku kepentingan. Selain itu, secara objektif Pusat Pendidikan Pancasila melalui laporan survei ini juga menyajikan sejauhmana tingkat kepuasan peserta kegiatan, baik dari sisi substansi pendidikan maupun fasilitas sarana prasarana, di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang tergambar dari kumpulan hasil kuesioner yang diedarkan sesaat setelah kegiatan. Hal ini menjadi bahan refleksi bagi Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam rencana penyelenggaraan pendidikan di masa-masa mendatang.

Akhir kata, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak, terutama para peserta yang menjadi inspirasi dan refleksi atas masukan-masukannya, baik kritik, saran, maupun usulan-usulannya demi membuat Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menjadi semakin lebih baik.

**Plt. Kapusdik Pancasila dan Konstitusi
Imam Margono**



Digital Signature
mk864063851210727101106

IKHTISAR EKSEKUTIF

Laporan Survei ini merupakan salah satu pelaksanaan dari amanat Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam Permenpan *a quo*, mewajibkan setiap unit kerja yang bersentuhan langsung dengan masyarakat atau pemangku kepentingan wajib mengadakan survei minimal 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan.

Laporan survei ini disusun untuk semester pertama tahun 2021 (Januari s.d. Juni 2021) yang merupakan laporan periodik dalam rangka evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sepanjang semester I tahun 2021 ini Pusdik Pancasila dan Konstitusi melaksanakan 1 (satu) kegiatan yang diselenggarakan secara daring (*online*). Hal ini dikarenakan dampak pandemi *Covid-19* yang mewabah belum menunjukkan tanda-tanda penurunan jumlah kasus. Seluruh kegiatan yang sifatnya pengumpulan massa secara masif tidak diperkenankan dikarenakan adanya penerapan protokol kesehatan penanganan *Covid-19* agar wabah *Covid-19* ini tidak meluas penyebarannya dan dapat ditekan jumlah yang terkena.

Laporan survei semester pertama tahun 2021 ini menyajikan beberapa aspek penilaian, dimana menggunakan skala ordinal 1-4, yaitu angka 1 untuk menggambarkan ukuran “tidak baik”, sementara angka 4 untuk menggambarkan ukuran “sangat baik”. Berikut beberapa aspek tingkat layanan yang diukur selama sembilan kali kegiatan berlangsung:

- a) Kualitas Materi Kegiatan (3,77 – Sangat Baik);
- b) Kualitas Metode Pendidikan (3,69 – Baik);
- c) Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan (3,66 – Baik);
- d) Kualitas Narasumber (3,76 – Sangat Baik);
- e) Kualitas Moderator (3,76 – Sangat Baik);
- f) Kualitas Pelayanan Administrasi (3,77 – Sangat Baik);
- g) Kualitas Audio dan Video Pembelajaran (3,58 – Baik);
- h) Kualitas Layanan Teknologi Informasi (3,86 – Sangat Baik);
- i) Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,71 – Baik).

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian yang diberikan peserta 2021 (semester pertama) adalah **3,73 (Baik)**. Jika dibandingkan dengan survei sebelumnya, nilai skala rata-rata semester II tahun 2020 sebesar **3,70 (Baik)**, ini menunjukkan adanya kenaikan atas kepuasan layanan publik yang diberikan dan hasil masukan saran dan masukan peserta di tahun sebelumnya sudah dilakukan tindak lanjut oleh Pusdik Pancasila dan Konstitusi.

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
IKHTISAR EKSEKUTIF.....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	5
DAFTAR GRAFIK.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2. Dasar Hukum.....	9
1.3. Tujuan.....	10
1.4. Sasaran.....	10
1.5. Manfaat.....	11
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	12
2.1. Definisi dan Jenis Survei.....	12
2.2. Metode dan Komponen Survei.....	13
2.3. Responden/Populasi Survei.....	19
2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	19
2.5. Teknik Pengolahan Data.....	22
2.6. Keterbatasan Survei.....	22
BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	24
3.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
3.2. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	25
3.3. Responden Berdasarkan Asal Wilayah.....	26
BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI.....	29
4.1. Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan.....	29
4.2. Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator.....	30
4.3. Tingkat Layanan Administrasi.....	32
4.4. Tingkat Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana.....	34
4.5. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan.....	36
BAB V PENUTUP.....	38
5.1. Kesimpulan.....	38
5.2. Rekomendasi.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Kegiatan Pendidikan.....	13
Tabel 2. 2 Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	22
Tabel 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	25
Tabel 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah	26
Tabel 4. 1 Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan	29
Tabel 4. 2. Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator.....	31
Tabel 4. 3 Tingkat Layanan Administrasi.....	34
Tabel 4. 4 Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana	36
Tabel 4. 5 Saran, Kritik, dan Komentar Peserta Pendidikan.....	37

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Grafik 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	25
Grafik 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah	26
Grafik 4. 1 Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan.....	30
Grafik 4. 2 Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagai *supporting system* memiliki fungsi untuk mendukung Mahkamah Konstitusi dalam melaksanakan kewenangannya memeriksa, mengadili, dan memutus perkara konstitusi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi. Kedua sistem pendukung tersebut harus memberikan pelayanan tidak hanya kepada 9 (sembilan) orang hakim konstitusi, namun juga memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat pencari keadilan (*justicia bellen*).

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, dalam Pasal 11 ayat (3) huruf h menegaskan bahwa dalam menjalankan tugasnya, Sekretariat Jenderal menyelenggarakan fungsi diantaranya yaitu pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Dalam rangka menyelenggarakan fungsi tersebut, maka dibentuklah Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang tertuang dalam Pasal 13. Penjabaran secara rinci tentang Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi ditegaskan dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan 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 Bagian Kesebelas Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Pasal 98 sampai dengan Pasal 108.

Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang merupakan unit kerja eselon II di bawah Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam konteks penyelenggaraan pendidikan peningkatan pemahaman hak konstitusional warga negara dan hukum acara Mahkamah Konstitusi. Peningkatan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan akan berbanding lurus dengan keberhasilan pendidikan yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, yang secara langsung akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai Pancasila, Konstitusi, Hak-Hak Konstitusional Warga Negara, dan Hukum Acara Mahkamah Konstitusi. Masyarakat yang paham dengan hak-hak konstitusional yang tertuang dalam UUD NRI Tahun 1945 akan mempertahankan atau memperjuangkan secara konstitusional apabila merasa hak konstitusionalnya dikurangi atau dilanggar karena berlakunya suatu undang-undang. Selanjutnya masyarakat yang paham dengan hukum acara Mahkamah Konstitusi dan memiliki kemampuan menyusun permohonan, menyampaikan keterangan pihak terkait, menyampaikan keterangan termohon, menyampaikan keterangan lainnya dalam perkara konstitusi, serta kemampuan memanfaatkan sistem informasi penanganan perkara konstitusi yang disediakan oleh Mahkamah Konstitusi pasca mengikuti pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi tentunya akan mempermudah dan memperlancar proses persidangan di Mahkamah Konstitusi sehingga membantu para hakim menghasilkan kualitas putusan yang bermutu dan implementatif.

Dalam menyelenggarakan pendidikan peningkatan pemahaman hak konstitusional warga negara dan hukum acara Mahkamah Konstitusi, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melakukan survei kepuasan pelayanan kepada peserta pendidikan. Survei ini diperlukan untuk mengetahui seberapa baik penyelenggaraan layanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan

Pancasila dan Konstitusi. Melalui survei, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berusaha mendengarkan dan memahami kebutuhan para penerima layanan, menggali permasalahan yang mereka hadapi, dan mengetahui tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan penerima layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Hasil survei ini menjadi salah satu bahan evaluasi dan penentuan target perbaikan kedepannya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi baik secara individu pegawai maupun organisasi.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan survei kepuasan peserta pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi adalah:

- 1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan 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 Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan 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. Tujuan

Survei kepuasan peserta pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi bertujuan:

- 1) Menggambarkan respon peserta pendidikan terhadap kualitas atau performa penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
- 2) Mengukur tingkat kepuasan peserta pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
- 3) Mengidentifikasi pendapat dan masukan peserta pendidikan atas penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
- 4) Mengidentifikasi hasil evaluasi tahun sebelumnya yang telah ditindaklanjuti oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
- 5) Meningkatkan kualitas atau performa penyelenggaraan pendidikan serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas penyelenggaraan pendidikan.

1.4. Sasaran

Adapun sasaran dari survei kepuasan peserta pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi adalah:

- 1) Mendorong partisipasi peserta pendidikan untuk menilai kinerja Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;

- 2) Mendorong Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi untuk meningkatkan kualitas atau performa penyelenggaraan pendidikan;
- 3) Mendorong Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menjadi lebih efektif dan inovatif dalam menyelenggarakan pendidikan.

1.5. Manfaat

Sedangkan manfaat dari survei kepuasan peserta pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi adalah:

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pendidikan;
- 2) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei;
- 3) Mengetahui indeks kepuasan peserta pendidikan secara menyeluruh terhadap pendidikan yang telah diselenggarakan;
- 4) Mengetahui gambaran tentang kinerja Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. Definisi dan Jenis Survei

Survei adalah salah satu metode penelitian ilmiah yang paling banyak digunakan. Sebagai metode penelitian, survei mengumpulkan data dari subjek yang menanggapi serangkaian pertanyaan tentang perilaku dan pendapat dalam bentuk kuesioner. Format survei standar memungkinkan anonimitas responden sehingga mereka dapat mengekspresikan sikap dan pendapat pribadi dengan bebas.

William Laurence Neuman (2006) mengemukakan bahwa survei adalah teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden. Dalam penelitian survei, peneliti meneliti karakteristik atau hubungan sebab akibat antar variabel tanpa intervensi. Survei pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Sementara itu, Diana Kendall menggambarkan survei sebagai berikut:

“Researchers frequently select a representative sample (a small group of respondents) from a larger population (the total group of people) to answer questions about their attitudes, opinions, or behavior” (Kendall 2006:31).

Menurut Babbie (1982), ada tiga langkah penting yang menentukan keberhasilan penelitian survei, yaitu:

- 1) mengembangkan atau membuat angket,
- 2) memilih sampel, dan
- 3) mengumpulkan data dengan wawancara atau angket.

Dalam survei, terdapat populasi (keseluruhan orang yang menjadi target penelitian) dan sampel (sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi). Penentuan sampel (*sampling*) diperlukan karena adanya kesulitan

menjadikan seluruh orang dalam populasi sebagai responden sehingga peneliti perlu mengambil sampel agar pengukuran bisa dilaksanakan. Namun dalam survei yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, pengambilan sampel sebagai calon responden tidak diperlukan karena **responden adalah seluruh peserta pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi pada semester pertama tahun 2021** (keseluruhan populasi peserta pendidikan).

2.2. Metode dan Komponen Survei

Metode yang digunakan dalam survei ini adalah kuantitatif dengan dua tipe instrumen kuesioner, yaitu menggunakan pertanyaan tertutup dan terbuka. Kuesioner pada bagian pertanyaan tertutup digunakan untuk mengetahui sikap dan pendapat responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, pertanyaan terbuka pada bagian kritik dan saran dalam kuesioner digunakan untuk menghimpun opini secara lebih mendalam/kualitatif yang tidak didapatkan dari pertanyaan tertutup. Cara ini digunakan karena mampu mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013). Pengukuran dalam kuesioner ini menggunakan Skala *Likert*, yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Skala *Likert* menggunakan empat gradasi kategori, yaitu:

Tabel 2. 1 Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Kegiatan Pendidikan

Skala	Kategori
0,0 – 1,99	Tidak Baik
2,0 – 2,99	Kurang Baik
3,0 – 3,75	Baik
3,76 – 4,0	Sangat Baik

Jika dibandingkan dengan Tahun 2020, terdapat perbedaan skala nilai yang digunakan. Hal tersebut dalam rangka peningkatan kualitas evaluasi kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Komponen survei yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi mengacu pada unsur survei kepuasan masyarakat yang tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta menyesuaikan dengan produk layanan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yaitu layanan penyelenggaraan pendidikan yang terdiri dari:

2.2.1. Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan

Komponen ini terdiri dari empat kategori, yaitu:

1) Kualitas Materi

Syarat minimal penyajian materi yang diberikan oleh narasumber dengan berbagai media dan teknik penyajian. Peserta menilai kesesuaian materi yang diberikan dengan kurikulum, kemudahan dalam memahami materi, materi yang disajikan merupakan isu aktual dan problematis, materi mampu memberikan informasi dan bermanfaat, serta mampu meningkatkan keterampilan analisis peserta.

2) Metode Pendidikan

Unsur ini menilai bagaimana kesesuaian metode pendidikan yang digunakan oleh penyelenggara dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai.

3) Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan

Unsur ini menilai apakah panitia, moderator, narasumber dan seluruh pihak terkait tepat waktu dalam keseluruhan penyelenggaraan pendidikan.

Komponen ini menjadi basis evaluasi pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan kualitas materi, metode pendidikan, dan ketepatan waktu penyelenggaraan kegiatan. Peserta pendidikan sebagai responden memberikan tanggapan terhadap keseluruhan materi yang disampaikan narasumber, cara

penyajian materi, hingga kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta. Selain itu, ketepatan waktu juga menjadi poin penilaian sebagai upaya menumbuhkembangkan budaya menghargai waktu di lingkungan Pusdik Pancasila dan Konstitusi. Semua ini menjadi prasyarat akan terselenggaranya pendidikan yang berkualitas tinggi demi meningkatkan pemahaman hak konstitusional warga negara.

2.2.2. Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator

Komponen ini terdiri dari empat kategori, yaitu:

1) Materi Paling Menarik dan Kurang Menarik

Menilai favorabilitas peserta terhadap masing-masing materi yang diberikan sebagai indikasi materi paling relevan dan aktual bagi peserta pendidikan.

2) Kualitas Narasumber

Menilai kualitas penyampaian materi narasumber yang bisa dilihat dari teknik penyajian materi, kualitas memberikan penjelasan atas pertanyaan peserta dan kemampuan mengintegrasikan media dengan materi pembelajaran.

3) Kualitas Moderator

Menilai kualitas moderator sebagai basis perbaikan performa moderator yang akan datang.

4) Narasumber Paling Menarik dan Moderator Paling Menarik

Berbeda dengan poin no 1 (materi paling menarik/kurang menarik), poin ini menilai favorabilitas peserta terhadap narasumber dan moderator paling menarik sebagai indikasi akan sosok narasumber dan moderator yang berkualitas bagi peserta pendidikan.

Secara keseluruhan, komponen di atas menilai persepsi peserta terhadap narasumber dan moderator. Peserta kegiatan akan diminta tanggapannya mengenai materi yang paling menarik, dan sebaliknya, materi yang kurang menarik. Peserta juga dimintai tanggapannya mengenai kualitas narasumber pendidikan, apakah sudah cukup baik atau masih perlu perbaikan. Selain itu, ada penilaian terhadap kualitas moderator yang menentukan jalannya sesi materi dan

diskusi secara keseluruhan. Terakhir, ada penilaian terhadap narasumber dan moderator paling menarik bagi peserta yang menjadi indikasi favorabilitas peserta terhadap narasumber dan moderator.

2.2.3. Tingkat Layanan Administrasi

Berbeda dengan dua komponen sebelumnya yang menilai kualitas materi dan narasumber kegiatan, komponen ketiga berfokus pada upaya evaluasi atas tingkat layanan administrasi kegiatan. Peserta pendidikan sebagai responden diminta tanggapannya terhadap enam hal terkait pelayanan, yaitu:

1) Kualitas Pelayanan Administrasi

Unsur ini menilai bagaimana kualitas keseluruhan pelayanan administrasi, mulai dari awal (registrasi) hingga akhir (pembagian sertifikat) kegiatan.

2) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

Unsur ini menilai kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi peserta sebelum, sedang, dan setelah pendidikan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Unsur ini dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan pendidikan secara luring (*offline*) di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi.

3) Kecepatan Waktu dalam Menyelesaikan Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, seperti jangka waktu registrasi peserta, jangka waktu pemberian sertifikat, dan lain sebagainya. Unsur ini dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan pendidikan secara luring (*offline*) di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi.

4) Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Unsur ini menilai kemampuan atau kompetensi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur ini dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan pendidikan secara luring (*offline*) di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi.

5) Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Unsur perilaku petugas pelayanan menjadi penilaian sebagai upaya pelayanan prima (*service excellence*) terhadap peserta pendidikan yang hadir secara luring (*offline*) di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Di samping itu, sikap ramah dan santun juga terus diupayakan agar peserta pendidikan merasa nyaman selama menjalani pendidikan di lingkungan Pusdik Pancasila dan Konstitusi.

6) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Unsur ini menilai bagaimana Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi merespon pengaduan, saran, dan masukan peserta pendidikan yang hadir secara luring (*offline*) di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Peserta memberikan penilaian terhadap seluruh komponen penyelenggaraan pendidikan seperti kurikulum, materi, metodologi pendidikan, sarana prasarana, dan layanan administrasi.

2.2.4. Tingkat Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

Komponen terakhir menilai kualitas layanan sarana dan prasarana di Pusdik Pancasila dan Konstitusi. Di dalamnya terdapat empat penilaian, yaitu:

1) Kualitas Sarana dan Prasarana di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Unsur ini dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan pendidikan secara luring (*offline*) di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Peserta menilai kualitas seluruh sarana dan prasarana yang terdapat di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi mulai dari ruang registrasi, ruang kelas dan aula, ruang publik, ruang makan, ruang ibadah, area parkir, fasilitas khusus disabilitas, dan seluruh fasilitas penunjang lainnya. Unsur ini juga menilai jamuan makan, kenyamanan, keamanan dan kebersihan seluruh lingkungan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang dapat menunjang terlaksananya pendidikan dengan baik.

2) Kualitas Audio dan Video Pembelajaran

Unsur ini menilai kualitas audio dan video visual selama proses pembelajaran yang menggunakan fasilitas elektronik khususnya pada saat menerapkan pendidikan secara daring (*online*).

3) Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI)

Unsur ini menilai bagaimana penerapan teknologi informasi dalam memberikan kemudahan layanan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Responden menilai penggunaan registrasi *online*, *microsite*, *pre-test* dan *post-test online*, kuesioner *online*, *e-sertifikat*, dan fasilitas pembelajaran *online* lainnya telah informatif, interaktif, serta mudah digunakan (*user friendly*).

4) Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan

Menilai kualitas sarana pengaduan, saran, dan masukan yang tersedia seperti *contact center*, pohon saran, kotak saran, kuesioner *online*, dan sarana pengaduan dan saran di *microsite* dapat dengan mudah diakses, baik dari peserta yang datang langsung ke pusdik (*offline*) maupun peserta yang mengikuti kegiatan secara daring (*online*).

2.2.5. Saran dan Kritik dari Peserta

Selain keempat komponen di atas yang kuantitatif sifatnya, evaluasi secara kualitatif juga dilakukan dengan memberikan ruang bagi peserta memberikan saran dan kritik terhadap penyelenggaraan pendidikan. Panitia perlu mendengar lebih mendalam (*depthness*) akan aspirasi dan opini peserta yang hanya bisa tertampung dalam bentuk kualitatif, yang tersedia dalam kolom saran dan kritik. Disini, peserta diberikan kebebasan untuk memberikan saran dan kritik yang diharapkan menjadi basis pengambilan kebijakan yang mengubah yang kurang baik menjadi lebih baik, yang kurang nyaman menjadi lebih nyaman, dan yang kurang berkualitas menjadi jauh lebih berkualitas.

2.3. Responden/Populasi Survei

Responden yang menjadi populasi dalam survei ini adalah seluruh peserta kegiatan Pendidikan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara/Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi Semester I Tahun 2021.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini menggunakan kuesioner. Ada dua tipe kuesioner dalam survei ini yaitu kuesioner tertutup (mengukur pendapat terhadap kualitas pelayanan) dan terbuka (memberikan ruang untuk kritik dan saran). Responden diberikan kesempatan untuk secara bebas memberikan tanggapannya terhadap setiap pertanyaan di kuesioner sesaat sebelum penutupan kegiatan.

Survei ini dilakukan dengan cara daring (*online survey*). Pengumpulan data dalam survei daring dilakukan dengan menggunakan laman SIMULTAN (Sistem Informasi Manajemen Peserta Langsung dan Transparan). Responden yang menjadi populasi survei mengisi kuesioner setelah *login* ke dalam akun yang telah diberikan yang dapat diakses dengan **QR code** atau *username* dan *password* masing-masing peserta.

Keuntungan dalam penggunaan survei daring ini adalah memudahkan peneliti dan responden dalam pelaksanaannya. Dengan terkumpulnya data di server, survei daring juga mempercepat pengolahan data yang akan dilaksanakan setelah pengumpulan data karena cara ini memungkinkan pengolahan dan penyajian data dilakukan dengan lebih cepat (*real time*), mudah dan efisien.

Selain itu, survei ini juga menghemat penggunaan kertas (*paperless*) sehingga jauh lebih efisien dibanding survei konvensional berbasis lembar angket. Hal ini dilakukan sejalan dengan komitmen Mahkamah Konstitusi sebagai lembaga yang mengedepankan prinsip *green office* dalam seluruh pelaksanaan tugasnya. Berikut adalah tampilan survei *online* di akun masing-masing peserta pendidikan:

Kuesioner Evaluasi Kegiatan

Penilaian oleh Peserta

NO	A. Materi	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Kesesuaian antara materi yang diberikan dengan mata ajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Materi yang disampaikan mampu memberikan informasi dan bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Materi yang diberikan mudah dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Alokasi waktu masing-masing materi telah sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Materi yang disajikan merupakan isu yang problematis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Materi meningkatkan keterampilan analisis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Materi yang paling menarik

Pilih Materi

B. Narasumber dan Moderator

7.	Narasumber menguasai materi dan menyampaikan materi dengan baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Narasumber mampu mengintegrasikan media dan materi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	Narasumber mampu menjawab pertanyaan secara komprehensif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	Moderator memandu setiap sesi dengan baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	Narasumber yang menyampaikan materi kompeten dan kredibel :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A. Narasumber

Pilih Narsum

B. Moderator

C. Penyelenggaraan

12.	Kemudahan peserta dalam melakukan registrasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	Waktu pelaksanaan efektif dan efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	Metode penyelenggaraan kegiatan menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.	Informasi terkait dengan kegiatan dapat diakses dengan mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.	Sarana menyampaikan saran dan keluhan dapat diakses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.	Kualitas audio dan video baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.	Tayangan video visual baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Poin 19 – 24 item ini hanya di isi oleh peserta offline					
19.	Kesesuaian persyaratan pelayanan (hal-hal yang perlu dipenuhi) dengan jenis pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23.	Kualitas sarana dan prasarana/fasilitas Pusdi5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Teknologi Informasi/SPBE					
25.	Layanan TI (e-registrasi, microsita, e-sertifikat, pre tes post test online, kuesioner online) sudah cukup informatif dalam proses kegiatan pendidikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26.	Layanan TI di Pusdik sudah cukup interaktif dalam proses kegiatan pendidikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27.	Layanan TI di Pusdik telah terintegrasi dalam satu kesatuan transaksi operasi TI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28.	Layanan TI Pusdik telah memiliki kualitas yang sesuai dengan kemajuan zaman dan adaptif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saran dan Perbaikan	
1.	<input type="text"/>
2.	<input type="text"/>
3.	<input type="text"/>

Pada pelaksanaan survei yang dilakukan pada tahun 2021 ini, populasi sekaligus responden yang dijadikan target survei adalah seluruh peserta kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang, yaitu:

Tabel 2. 2 Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Jadwal	Nama Kegiatan
Selasa – Jumat 15 – 18 Juni	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi Asosiasi Pengajar Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara (APHTN-HAN)

2.5. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan tiga tahap, yaitu penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*), dan tabulasi (*tabulating*). Pertama, dilakukan penyuntingan terhadap kesesuaian jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dan kelengkapan pengisian daftar pertanyaan. Disini, jawaban responden belum ditafsirkan dan dibiarkan sebagaimana adanya. Kedua, tahap pengkodean dilakukan dengan memberikan nilai terhadap masing-masing kategori jawaban yang bersifat tertutup, mulai dari jawaban 1 (tidak baik), 2 (kurang baik), 3 (baik), dan 4 (sangat baik). Ketiga, penyusunan dan penghitungan terhadap data hasil pengkodean disajikan dalam bentuk tabel yang memperlihatkan keseluruhan gambaran data.

Langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis statistika deskriptif untuk menjelaskan data secara apa adanya tanpa memberikan penilaian terhadapnya. Setelah tahap analisis statistika deskriptif, dilakukan penafsiran atas hasil analisis tersebut yang berguna untuk menarik kesimpulan terhadap survei yang telah dilaksanakan.

2.6. Keterbatasan Survei

Survei ini menjadikan seluruh peserta kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara/Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi sebagai populasi survei. Idealnya, seluruh peserta kegiatan mengisi seluruh kuesioner yang diberikan. Namun, pada kenyataannya ada sebagian responden yang tidak mengisi kuesioner disebabkan berbagai hal. Hal ini

menjadi keterbatasan karena survei tidak menjangkau target keseluruhan populasi.

BAB III

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman responden berdasarkan target group, jenis kelamin, pendidikan, dan asal wilayah. Hal ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi responden dengan lebih mendalam terkait survei ini. Kegiatan yang diselenggarakan yaitu Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang sebanyak 1 kegiatan yang dilaksanakan secara daring (*full online*). Sebanyak 338 orang menjadi responden dengan mengisi kuesioner *online* yang telah disediakan pada sistem informasi peserta.

3.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

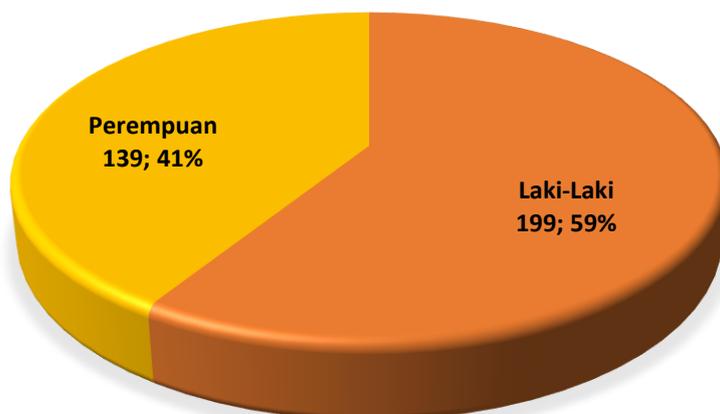
Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	199	59 %
Perempuan	139	41 %
Total	338	100 %

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 3.1 tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 199 orang dengan presentase sebesar 59% dan responden perempuan sebanyak 139 orang dengan presentasi sebesar 41%. Hal ini menunjukkan dominasi responden dengan kategori jenis kelamin laki-laki cukup tinggi dibandingkan responden dengan kategori jenis kelamin perempuan. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin responden sepanjang kegiatan yang dilaksanakan sepanjang semester I tahun 2021.

Grafik 3. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



3.2. Responden Berdasarkan Pendidikan

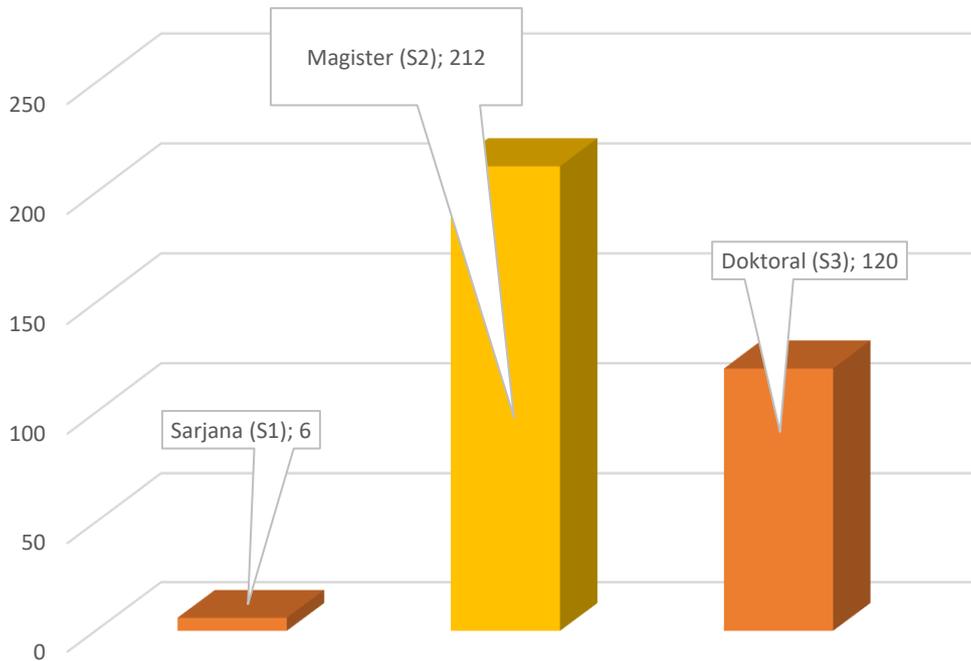
Keragaman responden berdasarkan jenjang pendidikan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
Sarjana (S1)	6	1,8 %
Magister (S2)	212	62,7 %
Doktoral (S3)	120	35,5 %

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden dengan pendidikan Magister (S2) sebanyak 62,7%, diikuti pendidikan Doktoral (S3) sebanyak 35,5%. Kemudian jenjang pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 1,8%.

Grafik 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan



3.3. Responden Berdasarkan Asal Wilayah

Responden berdasarkan asal wilayah dibagi berdasarkan provinsi masing-masing responden menetap. Hal ini dilakukan sebagai upaya pemetaan responden secara komprehensif dan melihat kekhususan wilayah tertentu.

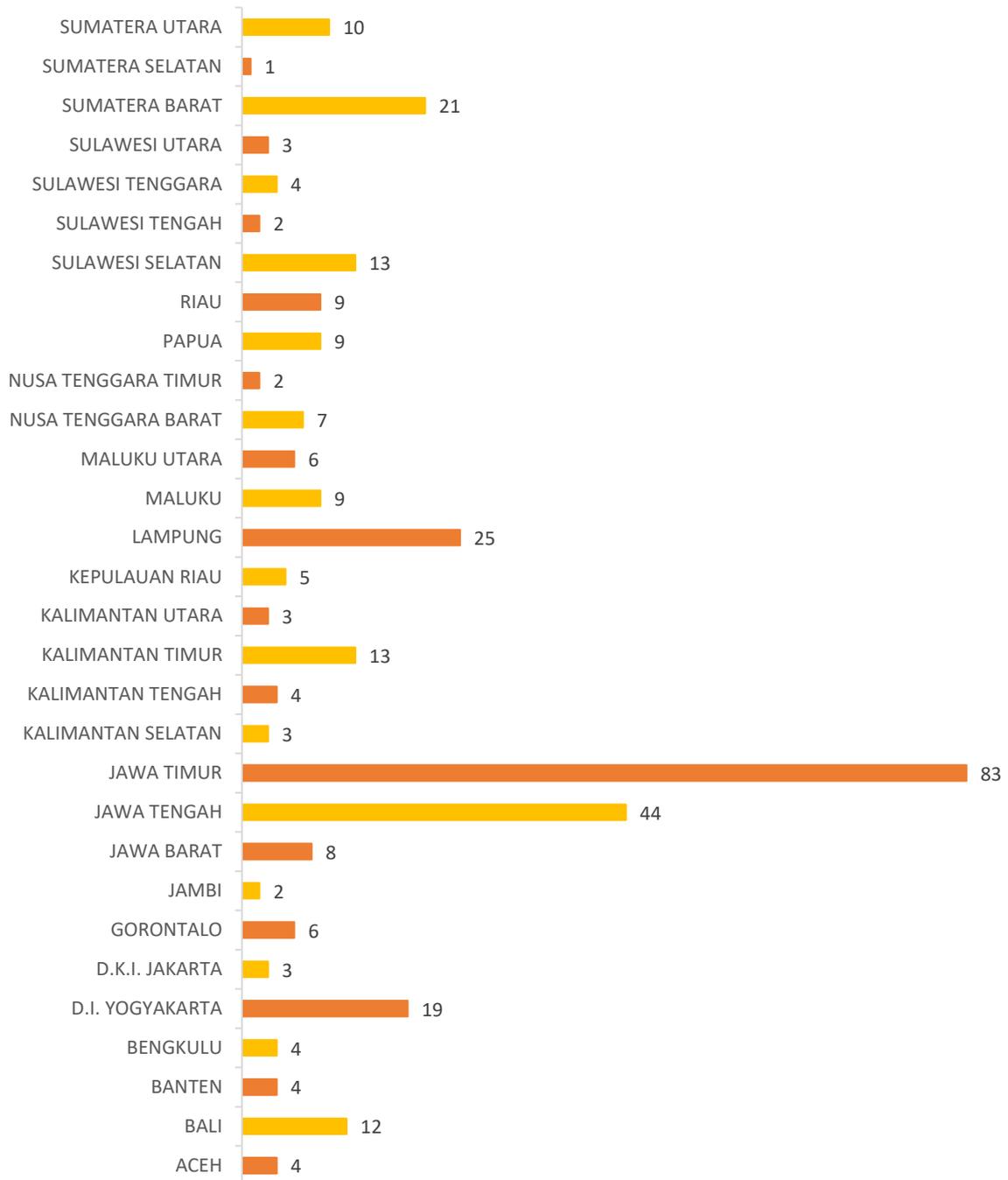
Tabel 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah

No	Asal Wilayah	Jumlah
1	ACEH	4
2	BALI	12
3	BANTEN	4
4	BENGKULU	4
5	D.I. YOGYAKARTA	19
6	D.K.I. JAKARTA	3
7	GORONTALO	6
8	JAMBI	2
9	JAWA BARAT	8
10	JAWA TENGAH	44
11	JAWA TIMUR	83
12	KALIMANTAN SELATAN	3

No	Asal Wilayah	Jumlah
13	KALIMANTAN TENGAH	4
14	KALIMANTAN TIMUR	13
15	KALIMANTAN UTARA	3
16	KEPULAUAN RIAU	5
17	LAMPUNG	25
18	MALUKU	9
19	MALUKU UTARA	6
20	NUSA TENGGARA BARAT	7
21	NUSA TENGGARA TIMUR	2
22	PAPUA	9
23	RIAU	9
24	SULAWESI SELATAN	13
25	SULAWESI TENGAH	2
26	SULAWESI TENGGARA	4
27	SULAWESI UTARA	3
28	SUMATERA BARAT	21
29	SUMATERA SELATAN	1
30	SUMATERA UTARA	10

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden tersebar pada 30 provinsi di Indonesia. Dari 338 responden, Jawa Timur menjadi wilayah dengan responden terbanyak yaitu 83 orang, diikuti oleh Provinsi Jawa Tengah dengan 44 orang. Provinsi Sumatera Selatan yang diwakili sebanyak 1 orang menegaskan sebagai wilayah dengan jumlah responden paling sedikit untuk semester I tahun 2021 ini.

Grafik 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL SURVEI

4.1. Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan

4.1.1. Kualitas Materi

Dari 1 kegiatan yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 yaitu Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi Asosiasi Pengajar Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara (APHTN-HAN), Pusdik MK mendapatkan penilaian Kualitas Materi sebesar 3,77 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”.

4.1.2. Kualitas Metode Pendidikan

Metode Pendidikan yang diterapkan pada kegiatan yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 mendapat nilai 3,69 atau sama dengan nilai “**baik**”.

4.1.3. Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan

Nilai yang diberikan oleh responden terkait ketepatan waktu penyelenggaraan pendidikan pada kegiatan yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 yaitu 3,66 atau sama dengan nilai “**baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

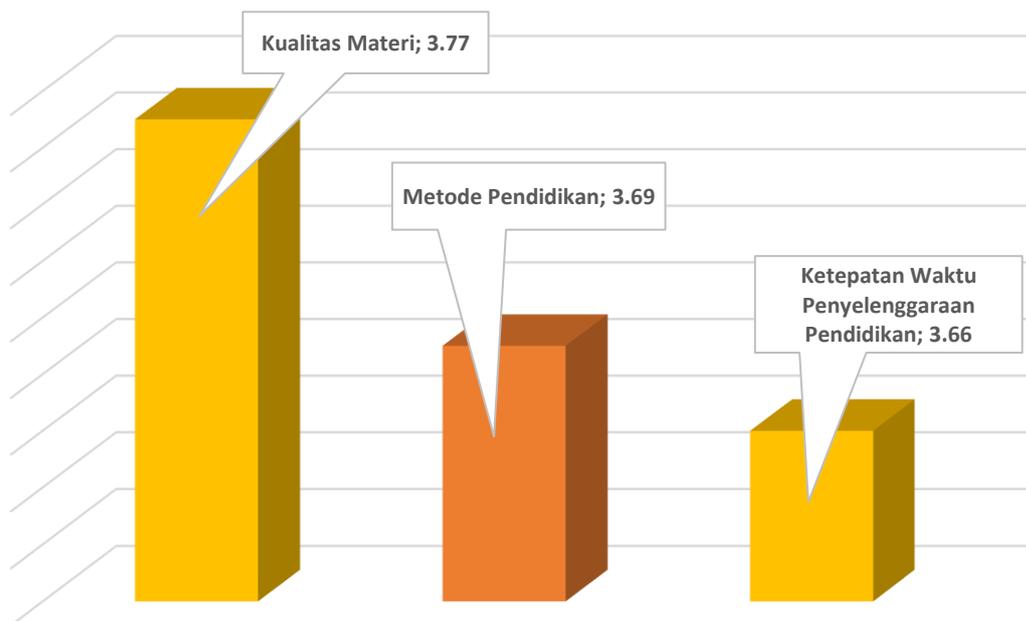
Tabel 4. 1 Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Kualitas Materi	3,77	Sangat Baik
2	Metode Pendidikan	3,69	Baik
3	Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan	3,66	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Grafik 4. 1 Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan



4.2. Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator

4.2.1. Materi Paling Menarik

Dari 1 kegiatan yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 yaitu Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi Asosiasi Pengajar Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara (APHTN-HAN), Materi Paling Menarik adalah materi tentang **Penafsiran Konstitusi**.

4.2.2. Kualitas Narasumber

Nilai Kualitas Narasumber yang diberikan oleh responden yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 adalah 3,76 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**.

4.2.3. Kualitas Moderator

Kualitas Moderator yang dihadirkan pada kegiatan yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 mendapat nilai 3,76 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”.

4.2.4. Narasumber Paling Menarik dan Moderator Paling Menarik

3 (tiga) narasumber paling menarik menurut peserta selama semester I tahun 2021:

- Dr. Khairul Fahmi, SH, MH
- Dr. Jimmy Z. Usfunan
- Dr. Sunny Ummul Firdaus, SH, MH

3 (tiga) moderator paling menarik menurut peserta selama semester I tahun 2021:

- Nanang Subekti
- Bangkit Panji Anarogo
- Fazlur Rahman El Islamy

Adapun hasil jawaban kuesioner Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 2 Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Materi Paling Menarik	Penafsiran Konstitusi	
2	Kualitas Narasumber	3,76	Sangat Baik
3	Kualitas Moderator	3,76	Sangat Baik
4	Narasumber Paling Menarik dan Moderator Paling Menarik	Narasumber Paling Menarik: <ul style="list-style-type: none">• Dr. Khairul Fahmi, SH, MH• Dr. Jimmy Z. Usfunan	

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata	Kategori
		<ul style="list-style-type: none"> • Dr. Sunny Ummul Firdaus, SH, MH 	
		Moderator Paling Menarik: <ul style="list-style-type: none"> • Nanang Subekti • Bangkit Panji Anarogo • Fazlur Rahman El Islamy 	

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

4.3. Tingkat Layanan Administrasi

4.3.1. Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia

Dari 1 kegiatan yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 yaitu Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi Asosiasi Pengajar Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara (APHTN-HAN), Pusdik MK mendapatkan penilaian Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia sebesar 3,77 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**.

4.3.2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

Komponen ini hanya dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan luring atau hadir secara fisik di Pusdik karena kesesuaian persyaratan pelayanan ini hanya dapat dinilai oleh peserta ketika menerima layanan administrasi secara langsung di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Kegiatan pendidikan yang dilakukan selama semester I tahun 2021 dilaksanakan secara daring (*online*) sehingga komponen ini tidak dapat dinilai.

4.3.3. Kecepatan Waktu dalam Menyelesaikan Pelayanan

Kualitas kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan luring atau hadir secara fisik di Pusdik Pancasila dan Konstitusi. Komponen ini hanya dapat dinilai oleh peserta ketika menerima layanan administrasi secara langsung di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Kegiatan

pendidikan yang dilakukan selama semester I tahun 2021 dilaksanakan secara daring menggunakan aplikasi *meeting online* sehingga komponen ini tidak dapat dinilai.

4.3.4. Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan tidak dapat dinilai dalam survei semester I tahun 2021. Hal ini disebabkan karena komponen ini dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan luring atau hadir secara fisik di Pusdik Pancasila dan Konstitusi. Kegiatan pendidikan yang dilakukan selama semester I tahun 2021 dilaksanakan secara daring menggunakan aplikasi *meeting online*.

4.3.5. Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Komponen ini hanya dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan luring atau hadir secara fisik di Pusdik karena perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ini hanya dapat dinilai oleh peserta ketika menerima layanan administrasi secara langsung di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Kegiatan pendidikan yang dilakukan selama semester I tahun 2021 dilaksanakan secara daring (*online*) sehingga komponen ini tidak dapat dinilai.

4.3.6. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan pengaduan pengguna layanan dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan luring atau hadir secara fisik di Pusdik Pancasila dan Konstitusi. Komponen ini hanya dapat dinilai oleh peserta ketika menerima layanan secara langsung di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Kegiatan pendidikan yang dilakukan selama semester I tahun 2021 dilaksanakan secara daring menggunakan aplikasi *meeting online* sehingga komponen ini tidak dapat dinilai.

Adapun hasil jawaban kuesioner Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 3 Tingkat Layanan Administrasi

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia	3,77	Sangat Baik
2	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	Komponen Tidak Dapat Dinilai	
3	Kecepatan Waktu dalam Menyelesaikan Pelayanan		
4	Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan		
5	Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan		
6	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan		

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

4.4. Tingkat Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

Pandemi *Covid-19* yang terjadi sejak tahun 2020 memaksa Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi untuk mengembangkan metodologi pendidikan yang diterapkan agar penyelenggaraan pendidikan tetap berjalan dengan lancar dan tujuan pendidikan dapat dicapai seperti yang diharapkan. Perubahan metodologi pendidikan dari tatap muka langsung menjadi daring (*online*) tentu mengubah tingkat efektifitas dan efisiensi penggunaan fasilitas maupun sarana dan prasarana di Pusdik MK.

Sebelum terjadi pandemi *Covid-19*, peserta pendidikan dapat memanfaatkan layanan sarana prasarana yang tersedia di Pusdik seperti kenyamanan dan keamanan lingkungan pembelajaran, jamuan makan, fasilitas internet yang cepat dan stabil, dan fasilitas lainnya. Namun kali ini, peserta pendidikan tidak dapat menikmati semua fasilitas yang telah disediakan. Hal ini tentu mempengaruhi kecenderungan penilaian responden terhadap layanan publik yang diberikan oleh penyelenggara. Kegiatan yang diselenggarakan selama semester I tahun 2021 dilaksanakan secara *online* yang didukung penuh oleh layanan teknologi informasi (IT), sehingga hasil survei kepuasan terhadap tingkat kualitas layanan sarana dan prasarana maupun kualitas layanan lainnya dapat terjadi penyimpangan.

4.4.1. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana di lingkungan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan luring atau hadir secara fisik di Pusdik karena kualitas sarana dan prasarana di lingkungan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi ini hanya dapat dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan secara langsung di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Kegiatan pendidikan yang dilakukan selama semester I tahun 2021 dilaksanakan secara daring menggunakan aplikasi *meeting online* sehingga komponen ini tidak dapat dinilai.

4.4.2. Kualitas Audio dan Video Pembelajaran

Dari 1 kegiatan yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 yaitu Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi Asosiasi Pengajar Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara (APHTN-HAN), Pusdik MK mendapatkan penilaian Kualitas Audio dan Video Pembelajaran sebesar 3,58 atau sama dengan nilai “**baik**”.

4.4.3. Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI)

Nilai yang diberikan oleh responden terkait Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI) pada kegiatan yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 yaitu 3,86 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”.

4.4.4. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kualitas sarana pengaduan, saran, dan masukan pada kegiatan yang disurvei sepanjang semester I tahun 2021 mendapat nilai 3,71 atau sama dengan nilai “**baik**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

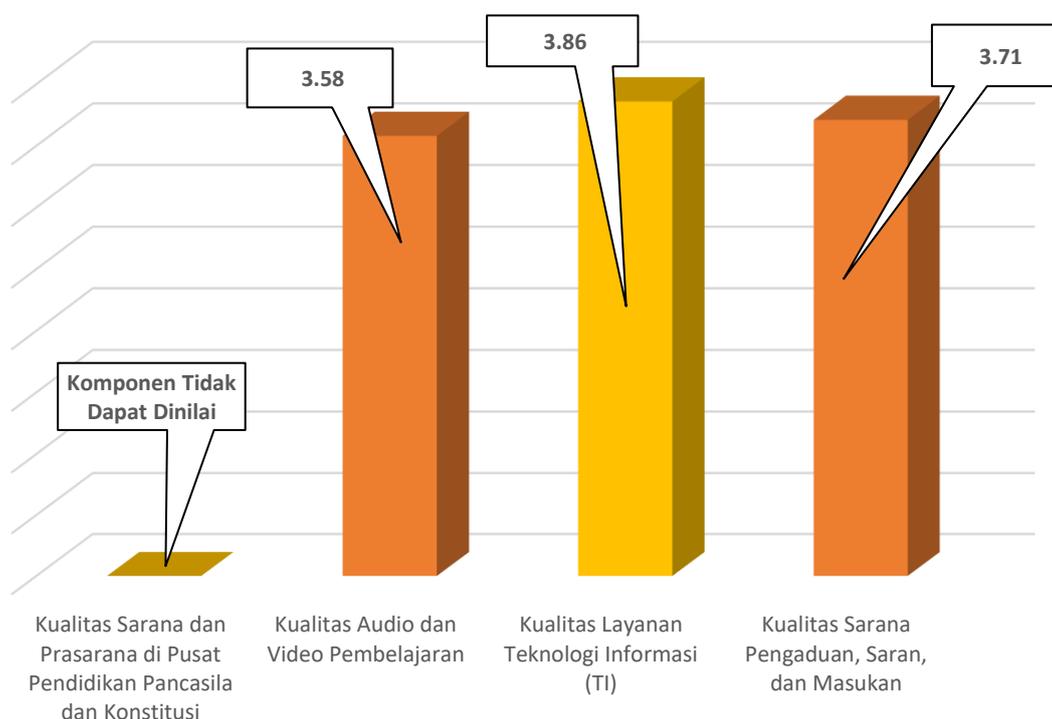
Tabel 4. 4 Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Kualitas Sarana dan Prasarana di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	Komponen Tidak Dapat Dinilai	
2	Kualitas Audio dan Video Pembelajaran	3,58	Baik
3	Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI)	3,86	Sangat Baik
4	Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,71	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Grafik 4. 2 Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana



4.5. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan

Dalam survei peserta pendidikan diberikan 1 pertanyaan terbuka untuk menjangkit kritik dan saran agar penyelenggara pendidikan mendapatkan input

yang objektif untuk perbaikan ke depan. Berikut adalah rekapitulasi saran, kritik, dan komentar yang didapat dari survei.

Tabel 4. 5 Saran, Kritik, dan Komentar Peserta Pendidikan

No	Kritik, Saran, dan Komentar Peserta Pendidikan
Terkait Kurikulum, Materi dan Pengacaraan	
1	Kegiatan sejenis dapat lebih sering diselenggarakan
2	Waktu penyelenggaraan kegiatan perlu ditambah
3	Selain powerpoint, materi juga disajikan dalam bentuk makalah
4	Dapat menyelenggarakan kegiatan secara langsung di Pusdik Pancasila dan Konstitusi
5	Tidak menyelenggarakan kegiatan di hari Jumat karena peserta dengan Waktu Indonesia Timur harus bersiap melaksanakan ibadah shalat Jumat ketika materi masih berlangsung
6	Sebaiknya salah satu narasumber yang dihadirkan adalah profesor
7	Terdapat 2 narasumber yang menjelaskan materi yang sama agar informasi yang disampaikan semakin lengkap dan mendalam
8	Moderator dapat lebih sering membacakan pertanyaan dari kolom chat, tidak hanya pada peserta yang bertanya secara langsung
9	Diperbanyak studi kasus
Terkait Sarana dan Pelayanan	
1	Ketika materi Penafsiran Konstitusi, host memastikan microphone tidak ada yang kebocoran suara
2	Perlu perbaikan pada menu absen di SIMULTAN karena peserta sulit melakukan absen
3	Kuesioner Evaluasi Kegiatan sulit untuk disimpan padahal sudah mengisi semua point
4	Sangat disayangkan ketika ada salah satu sesi yang begitu peserta terlempar keluar zoom entah karena jaringan buruk, laptop mati dsb, tidak bisa masuk lagi karena dikunci oleh host
5	Melakukan perbaikan dan peningkatan layanan IT yang stabil karena terkadang suara/gambar masih hilang/terputus-putus

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Peserta Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Semester I Tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden sebanyak 338 orang, dengan mayoritas responden 59% (199 orang) berjenis kelamin laki-laki, berlatar belakang pendidikan Magister (S2) sebanyak 62,7% (212 orang), dan berasal dari Jawa Timur dengan 25% responden (83 orang).
- 2) Hasil penyusunan Survei Kepuasan Peserta Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Semester I Tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan Peserta Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berada pada kategori **Baik**, yaitu dengan nilai indeks **3,73**.
- 3) Komponen pelayanan yang mendapat nilai terbaik yaitu kualitas layanan teknologi informasi (TI).
- 4) Komponen pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu kualitas audio dan video pembelajaran.
- 5) Seluruh saran dan komentar responden telah melalui proses monitoring dan evaluasi oleh penyelenggara sehingga saran dan komentar tersebut akan segera ditindaklanjuti oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi.

5.2. Rekomendasi

Penyelenggara telah dan akan terus meningkatkan pelayanan kepada para peserta pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Ada beberapa kritik, saran, dan evaluasi yang disampaikan oleh peserta yang sudah terakomodir dan ditindaklanjuti oleh pihak penyelenggara. Namun demikian, di masa-masa akan datang, masih perlu ditingkatkan sarana, prasarana, maupun metodologi pembelajaran terkait masukan-masukan dari peserta.

Berdasarkan seluruh uraian pada laporan ini dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek pelayanan penyelenggaraan pendidikan masih perlu ditingkatkan

mulai dari komponen pelayanan yang memperoleh tingkat kepuasan terendah hingga komponen pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi dari peserta pendidikan. Berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan:

1. Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan

Komponen	Faktor Penyebab	Rekomendasi
Kualitas Materi	Materi tidak hanya disampaikan melalui powerpoint, namun juga dalam bentuk makalah	Melakukan evaluasi pada media pembelajaran yang disampaikan kepada peserta
Metode pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu penyelenggaraan kegiatan perlu ditambah dan memperbanyak studi kasus - Perlu ada 2 narasumber untuk menjelaskan 1 materi agar informasi yang disampaikan semakin lengkap dan mendalam 	Melakukan penyempurnaan silabus dan kurikulum
	Tidak melaksanakan kegiatan di hari Jumat karena dapat mengganggu waktu ibadah peserta yang berada di Waktu Indonesia Tengah dan Waktu Indonesia Timur	Melakukan penyempurnaan silabus dan kurikulum dan melakukan evaluasi terkait jadwal kegiatan

2. Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator

Komponen	Faktor Penyebab	Rekomendasi
Kualitas Narasumber	Narasumber yang didatangkan belum ada yang bergelar Profesor	M mendatangkan narasumber yang bergelar Profesor
Kualitas Moderator	Moderator dapat lebih sering membacakan pertanyaan dari kolom <i>chat</i> , tidak hanya pada peserta yang bertanya secara langsung	M memberikan arahan kepada moderator yang dihadirkan agar tidak hanya memperhatikan pertanyaan peserta yang menggunakan fitur <i>raise hand</i> , namun juga perlu membacakan pertanyaan peserta yang terdapat di kolom <i>chat</i>

3. Tingkat Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

Komponen	Faktor Penyebab	Rekomendasi
Kualitas Audio dan Video Pembelajaran	Kualitas audio dan video perlu ditingkatkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kapasitas SDM 2. Memastikan bahwa peralatan dari audio dan video sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan kegiatan
Kualitas Sarana Pengaduan,	Kuesioner Evaluasi Kegiatan sulit untuk disimpan	Melakukan perbaikan dan peningkatan layanan dari sisi kemudahan dan

Saran, dan Masukan		kecepatan akses layanan sistem informasi
Kualitas Layanan Teknologi Informasi	Menu absen di SIMULTAN sulit diakses	Melakukan perbaikan dan peningkatan layanan dari sisi kemudahan dan kecepatan akses layanan sistem informasi
	Suara/gambar masih sering hilang/terputus-putus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kapasitas SDM 2. Memastikan bahwa peralatan IT sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan kegiatan

Selain rekomendasi tersebut di atas, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi perlu mendorong upaya untuk memastikan seluruh peserta pendidikan mengisi kuesioner-kuesioner *online* yang telah disediakan. Selain itu, penyelenggara juga perlu melakukan evaluasi terhadap kuesioner *online* baik dari sisi substansi dan klasifikasi pertanyaan maupun dari sisi kemudahan peserta mengakses kuesioner kegiatan.