

# LAPORAN SURVEI

KEPUASAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN  
TRIWULAN III TAHUN 2022



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 Triwulan III Tahun 2022 telah dapat diselesaikan dengan baik. Laporan survei ini disusun sebagai ikhtiar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabilitas, bersih, dan baik (*good governance*).

Laporan ini memuat berbagai bahasan, mulai dari metodologi survei yang digunakan, karakteristik responden, hingga hasil survei setiap indikator. Selain itu, laporan ini juga menyajikan saran dan kritik dari responden serta rekomendasi hasil survei. 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. Semua itu dimaksudkan sebagai basis evaluasi atas kualitas penyelenggaraan pendidikan yang telah dilaksanakan pada triwulan III tahun 2022.

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. Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi  
Imam Margono**



## 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 triwulan III tahun 2022 (Juli s.d. September 2022) yang merupakan laporan periodik dalam rangka evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sepanjang triwulan III tahun 2022 ini Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melaksanakan 8 (delapan) kegiatan yang terdiri dari 7 (tujuh) kegiatan diselenggarakan secara daring (*online*) dan 1 (satu) kegiatan diselenggarakan secara luring (*offline*).

Laporan survei triwulan ketiga tahun 2022 ini menyajikan 12 (dua belas) 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 aspek tingkat layanan yang diukur selama delapan kali kegiatan berlangsung:

- 1) Kualitas Materi (3,49 – Baik);
- 2) Kualitas Narasumber (3,52 – Baik);
- 3) Kualitas Moderator (3,53 – Baik);
- 4) Kualitas Metode Penyelenggaraan (3,48 – Baik);
- 5) Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan (3,39 – Baik);
- 6) Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran (3,45 – Baik);
- 7) Kompetensi dan Perilaku Pelaksana (3,56 – Baik);
- 8) Kualitas Pelayanan Administrasi (3,55 – Baik);
- 9) Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan (3,54 - Baik);
- 10) Kualitas Audio dan Video (3,46 – Baik);
- 11) Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,50 – Baik);
- 12) Kualitas Layanan Sistem Informasi/SPBE (3,54 – Baik).

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian yang diberikan peserta kegiatan pada Triwulan III Tahun 2022 adalah **3,51 (Baik)**. Jika dibandingkan dengan survei sebelumnya, nilai rata-rata Triwulan II tahun 2022 sebesar 3,64 (Baik), ini menunjukkan adanya penurunan atas kepuasan layanan publik yang diberikan. Pusdik MK harus segera mengambil langkah strategis untuk meningkatkan kembali kepuasan peserta pendidikan pada kegiatan-kegiatan berikutnya.

## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	1
KATA PENGANTAR .....	2
IKHTISAR EKSEKUTIF.....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GRAFIK.....	7
BAB I PENDAHULUAN.....	8
1.1. Latar Belakang .....	8
1.2. Dasar Hukum .....	9
1.3. Tujuan.....	10
1.4. Sasaran .....	10
1.5. Manfaat .....	10
BAB II METODOLOGI SURVEI .....	11
2.1. Definisi dan Jenis Survei .....	11
2.2. Metode dan Komponen Survei .....	11
2.2.1. Tingkat Kepuasan Layanan Materi .....	12
2.2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator.....	12
2.2.3. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan .....	12
2.2.4. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana, dan Prasarana.....	13
2.2.5. Tingkat Kepuasan Sistem Informasi/SPBE .....	13
2.2.6. Saran dan Kritik dari Peserta .....	14
2.3. Responden/Populasi Survei.....	14
2.4. Teknik Pengumpulan Data .....	14
2.5. Teknik Pengolahan Data .....	17
2.6. Keterbatasan Survei .....	18
BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	19
3.1. Responden Berdasarkan Kegiatan .....	19
3.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
3.3 Responden Berdasarkan Asal Wilayah .....	20
BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI .....	23
4.1. Tingkat Kepuasan Layanan Materi .....	23
4.1.1. Kualitas Materi.....	23
4.2. Tingkat kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator.....	24

4.2.1. Kualitas Narasumber .....	24
4.2.2. Kualitas Moderator .....	25
4.3. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	27
4.3.1 Kualitas Metode Penyelenggaraan.....	27
4.3.2. Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan .....	28
4.3.3. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran.....	29
4.3.4. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana.....	30
4.4. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi.....	32
4.4.1. Kualitas Pelayanan Administrasi.....	32
4.4.2. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan .....	34
4.4.3. Kualitas Audio dan Video.....	35
4.4.4. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	36
4.5. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi/SPBE .....	38
4.5.1. Kualitas Sistem Informasi/SPBE.....	38
4.6. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan .....	40
BAB V PENUTUP .....	42
5.1. Kesimpulan .....	42
5.2. Rekomendasi .....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Kegiatan Pendidikan .....	12
Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi .....	17
Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	19
Tabel 4. Responden Berdasarkan Asal Wilayah .....	20
Tabel 5. Kualitas Materi .....	23
Tabel 6. Kualitas Narasumber .....	24
Tabel 7. Kualitas Moderator .....	25
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator .....	26
Tabel 9. Kualitas Metode Pendidikan .....	27
Tabel 10. Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan .....	28
Tabel 11. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran .....	29
Tabel 12. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana .....	30
Tabel 13. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan .....	32
Tabel 14. Kualitas Pelayanan Administrasi .....	32
Tabel 15. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan .....	34
Tabel 16. Kualitas Audio dan Video .....	35
Tabel 17. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	36
Tabel 18. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi .....	37
Tabel 19. Kualitas Sistem Informasi/SPBE .....	38
Tabel 20. Indeks Kepuasan Peserta Pendidikan .....	39
Tabel 21. Saran, Kritik, dan Komentar Peserta Pendidikan .....	40
Tabel 22. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pendidikan .....	43

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Responden Berdasarkan Kegiatan.....	19
Grafik 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Grafik 3. Responden Berdasarkan Asal Wilayah.....	22
Grafik 4. Tingkat Kepuasan Layanan Materi .....	24
Grafik 5. Kualitas Narasumber .....	25
Grafik 6. Kualitas Moderator.....	26
Grafik 7. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator .....	27
Grafik 8. Kualitas Metode Pendidikan .....	28
Grafik 9. Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan.....	29
Grafik 10. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran .....	30
Grafik 11. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana .....	31
Grafik 12. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	32
Grafik 13. Kualitas Pelayanan Administrasi .....	33
Grafik 14. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan.....	35
Grafik 14. Kualitas Audio dan Video .....	36
Grafik 15. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	37
Grafik 16. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi.....	38
Grafik 17. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi/SPBE .....	39

### 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 penyelenggaraan 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 penyelenggaraan 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 penyelenggaraan 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 penyelenggaraan 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 triwulan III tahun 2022 (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 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan 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

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 Kepuasan Layanan 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.

### **2.2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator**

#### **2.2.2.1. 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.

#### **2.2.2.2. Kualitas Moderator**

Menilai kualitas moderator sebagai basis perbaikan performa moderator yang akan datang. Selain itu, survei ini juga menilai favorabilitas peserta terhadap narasumber dan moderator paling menarik sebagai indikasi akan sosok narasumber dan moderator yang berkualitas bagi peserta pendidikan.

### **2.2.3. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan**

#### **2.2.3.1. Kualitas Metode Penyelenggaraan**

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

#### **2.2.3.2. Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan**

Unsur ini menilai apakah panitia, moderator, narasumber dan seluruh pihak terkait tepat waktu dalam keseluruhan penyelenggaraan pendidikan serta apakah penyusunan jadwal kegiatan sudah sesuai.

### **2.2.3.3. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran**

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

### **2.2.3.4. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana**

Unsur kompetensi dan perilaku pelaksana pelayanan menjadi penilaian sebagai upaya pelayanan prima (*service excellence*) terhadap peserta pendidikan yang hadir secara luring (*offline*) di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi maupun secara daring (*online*). Khususnya pada kegiatan daring, layanan konsultasi yang informatif oleh panitia menjadi tolok ukur penilaian unsur ini. Di samping itu, sikap ramah dan santun juga terus diupayakan agar peserta pendidikan merasa nyaman selama menjalani pendidikan di lingkungan Pusdik Pancasila dan Konstitusi.

## **2.2.4. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana, dan Prasarana**

### **2.2.4.1. Kualitas Pelayanan Administrasi**

Unsur ini menilai bagaimana kualitas keseluruhan pelayanan administrasi, mulai dari awal (registrasi) hingga akhir (pembagian sertifikat) kegiatan. Terdapat beberapa pertanyaan mengenai kualitas pelayanan administrasi diantaranya kemudahan dalam melakukan registrasi dan kemudahan peserta mengakses informasi kegiatan.

### **2.2.4.2. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan**

Unsur ini menilai layanan yang diberikan Pusdik MK dalam memudahkan peserta untuk mengakses informasi kegiatan. Unsur ini menilai apakah seluruh informasi kegiatan mulai dari awal pendaftaran, jadwal kegiatan, bahan ajar atau materi, dan informasi lainnya dapat diakses dan disajikan dengan baik.

### **2.2.4.3. Kualitas Audio dan Video**

Unsur ini menilai bagaimana Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi memberikan layanan pembelajaran daring dengan memaksimalkan kualitas audio dan video yang disajikan kepada peserta. Secara spesifik, unsur ini menilai apakah peralatan, jaringan, serta metode yang digunakan dapat menghasilkan audio dan video yang berkualitas.

### **2.2.4.4. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Unsur ini menilai bagaimana Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menyediakan sarana maupun prasarana pengaduan, saran, dan masukan peserta pendidikan yang hadir secara luring (*offline*) di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi maupun secara daring (*online*) melalui berbagai media seperti *microsite*, kuesioner online, *contact center*, dan lain sebagainya.

## **2.2.5. Tingkat Kepuasan Sistem Informasi/SPBE**

### **2.2.5.1. Kualitas Sistem Informasi/SPBE**

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*).

### 2.2.6. Saran dan Kritik dari Peserta

Selain kelima 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 yang diselenggarakan pada triwulan III tahun 2022.

## 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*) bagi peserta daring. Khusus untuk kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Majelis Adat Kerajaan Nusantara (MAKN) yang penyelenggaraannya dilakukan secara luring, peserta mengisi kuesioner pada lembar kuesioner yang disediakan. Hal ini dilakukan karena sebagian peserta pada kegiatan luring merupakan peserta dengan tingkat pemahaman dan penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi yang rendah. 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 *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		<input type="text" value="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		<input type="text" value="Pilih Narsum"/>			
B. Moderator		<input type="text"/>			

#### C. Metode Penyelenggaraan

12.	Metode penyelenggaraan kegiatan menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	Waktu pelaksanaan kegiatan efektif dan efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	Tampilan tayangan video visual kegiatan pembelajaran menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.	Panitia informatif dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.	Panitia dengan cepat memberikan penanganan pengaduan pengguna layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### D. Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana

17.	Kemudahan peserta dalam melakukan registrasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.	Informasi terkait dengan kegiatan dapat diakses dengan mudah melalui SIMULTAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.	Kualitas audio dan video baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.	Sarana menyampaikan saran dan keluhan dapat diakses dengan baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### E. Sistem Informasi /SPBE

21.	Layanan sistem informasi yang mencakup e-registrasi, bahan/materi, microsite, e-sertifikat, pre tes post test online, daftar hadir online, kuesioner, & Evaluasi online memudahkan peserta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22.	Layanan sistem informasi di Pusdik menggunakan proses yang interaktif selama kegiatan pendidikan berlangsung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23.	Layanan sistem informasi di Pusdik telah terintegrasi dengan baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.	Layanan sistem informasi Pusdik telah memiliki kualitas yang sesuai dengan kebutuhan pendidikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Secara umum berikan pendapat anda mengenai keseluruhan hasil pelayanan kami (skor 1-100)

#### Saran dan Perbaikan

- 
- 
- 

Simpan

Pada pelaksanaan survei yang dilakukan pada triwulan III tahun 2022 ini, populasi sekaligus responden yang dijadikan target survei adalah seluruh peserta kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara dan Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi sebanyak 8 kegiatan yaitu:

**Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan III Tahun 2022**

No	Jadwal	Nama Kegiatan
1	Senin – Kamis 4 s.d. 7 Juli	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>
2	Selasa – Jumat 12 s.d. 15 Juli	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Forum Masyarakat Pemantau Untuk Indonesia Inklusif Disabilitas (Formasi Disabilitas)</b>
3	Selasa – Jumat 26 s.d. 29 Juli	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>
4	Selasa – Jumat 2 s.d. 5 Agustus	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Perhimpunan Advokat Indonesia (Peradi)</b>
5	Selasa – Jumat 9 s.d. 12 Agustus	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia (YLBHI) dan Organisasi Jejaring</b>
6	Selasa – Jumat 23 s.d. 26 Agustus	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>
7	Senin – Kamis 5 s.d. 8 September	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Perhimpunan Advokat Indonesia (Peradi)</b>
8	Senin – Kamis 19 s.d. 22 September	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>

## 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 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

### 3.1. RESPONDEN BERDASARKAN KEGIATAN

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman responden berdasarkan target group, jenis kelamin, dan asal wilayah. Hal ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi responden dengan lebih mendalam terkait survei ini. Kegiatan yang diselenggarakan pada triwulan III tahun 2022 sebanyak 3 kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara dan 5 kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi. 7 kegiatan diselenggarakan secara daring (*online*) dan 1 kegiatan diselenggarakan secara luring di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, Jl. Raya Puncak KM 83 Cisarua, Bogor. Sebanyak 1332 orang menjadi responden dengan mengisi kuesioner *online* maupun *offline* yang telah disediakan. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan target group kegiatan yang dilaksanakan sepanjang triwulan III tahun 2022.

**Grafik 1. Responden Berdasarkan Kegiatan**



### 3.2. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

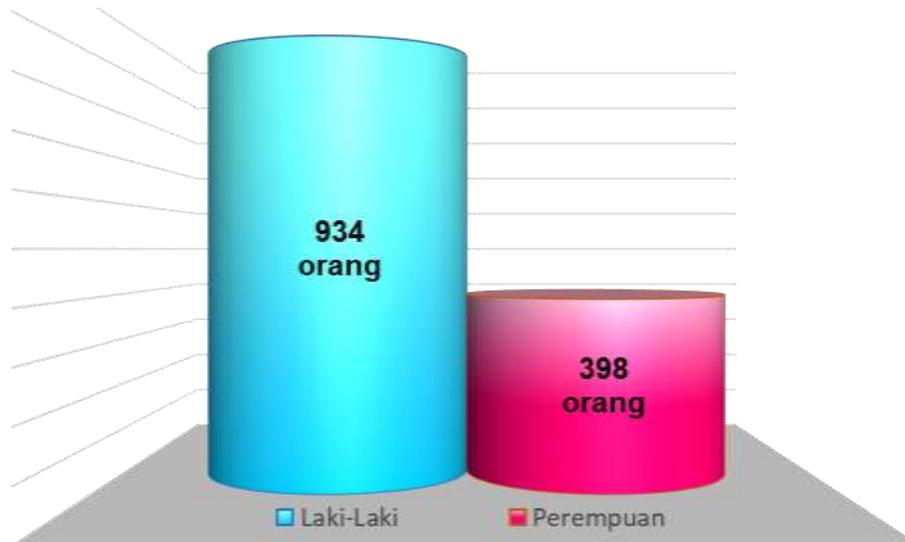
Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	934 orang	70,1 %
Perempuan	398 orang	29,9 %
Total	1332 orang	100 %

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 3 di atas, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 934 orang dengan presentase sebesar 70,1% dan responden perempuan sebanyak 398 orang dengan presentasi sebesar 29,9%. Hal ini menunjukkan jumlah responden laki-laki hampir tiga kali lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden perempuan. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin responden sepanjang kegiatan yang dilaksanakan sepanjang triwulan III tahun 2022.

**Grafik 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



### 3.3 RESPONDEN BERDASARKAN ASAL WILAYAH

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

**Tabel 4. Responden Berdasarkan Asal Wilayah**

No	Asal Wilayah	Jumlah (orang)
1	ACEH	7
2	BALI	20
3	BANGKA BELITUNG	8
4	BANTEN	71
5	BENGKULU	30
6	D.I. YOGYAKARTA	46
7	D.K.I. JAKARTA	323
8	GORONTALO	8
9	JAMBI	11
10	JAWA BARAT	231
11	JAWA TENGAH	77
12	JAWA TIMUR	88
13	KALIMANTAN BARAT	9

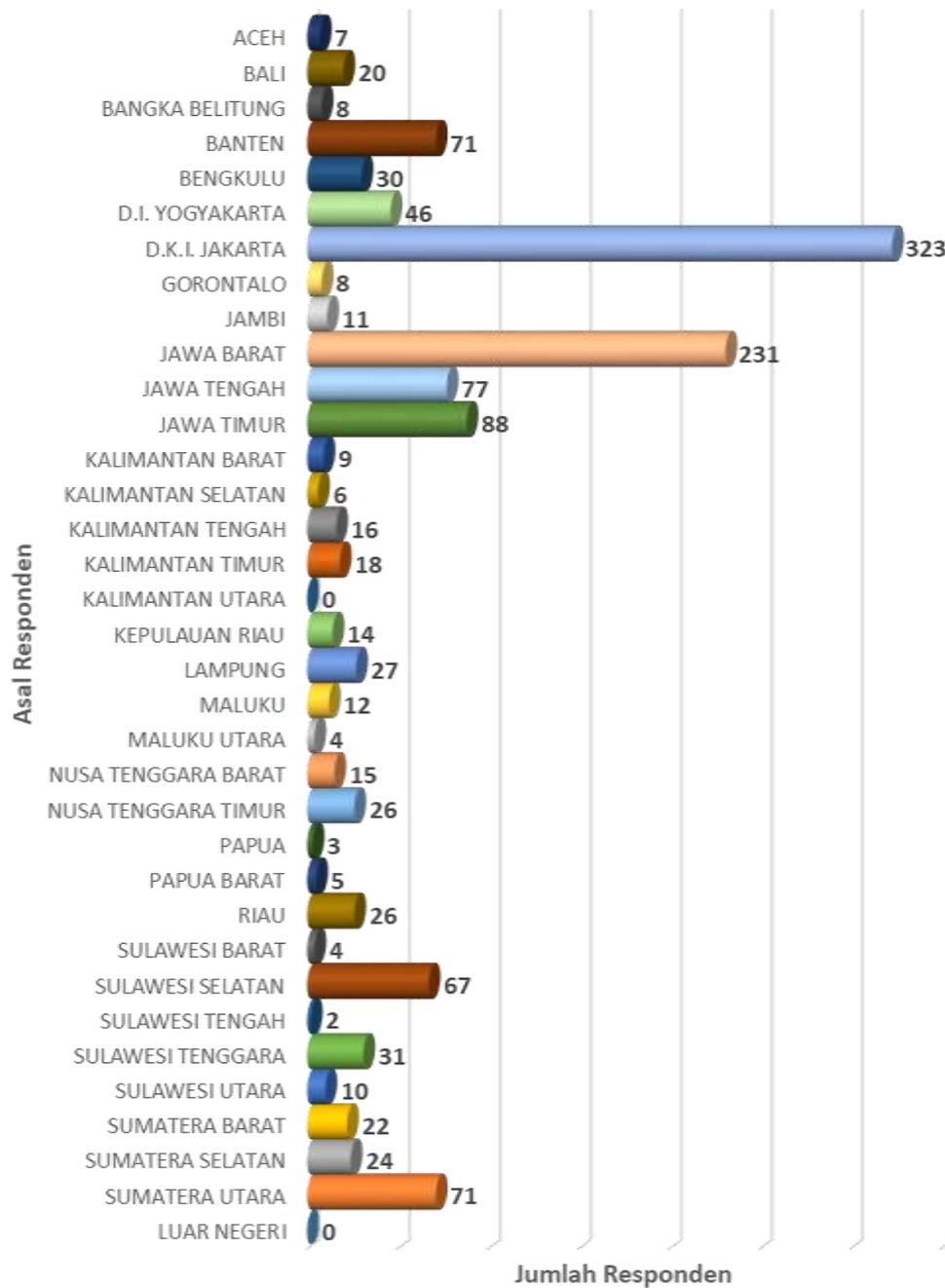
14	KALIMANTAN SELATAN	6
15	KALIMANTAN TENGAH	16
16	KALIMANTAN TIMUR	18
17	KALIMANTAN UTARA	0
18	KEPULAUAN RIAU	14
19	LAMPUNG	27
20	MALUKU	12
21	MALUKU UTARA	4
22	NUSA TENGGARA BARAT	15
23	NUSA TENGGARA TIMUR	26
24	PAPUA	3
25	PAPUA BARAT	5
26	RIAU	26
27	SULAWESI BARAT	4
28	SULAWESI SELATAN	67
29	SULAWESI TENGAH	2
30	SULAWESI TENGGARA	31
31	SULAWESI UTARA	10
32	SUMATERA BARAT	22
33	SUMATERA SELATAN	24
34	SUMATERA UTARA	71
35	LUAR NEGERI	0
	TOTAL	1332

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa responden tersebar pada 33 Provinsi. Masih terdapat 1 provinsi yang tidak mendapatkan perwakilan peserta. Pada penyelenggaraan berikutnya, Pusdik perlu melihat kembali sebaran responden berdasarkan provinsi agar lebih merata ke seluruh wilayah di Indonesia.

Dari 1332 orang responden, DKI Jakarta menjadi wilayah dengan responden terbanyak yaitu 323 orang, diikuti oleh Jawa Barat dengan 231 orang, dan Jawa timur sebanyak 88 orang. Provinsi Kalimantan Utara tidak memiliki satupun perwakilan responden pada triwulan III tahun 2022 ini.

Provinsi-provinsi yang memiliki jumlah responden sedikit atau tidak memiliki perwakilan responden sama sekali perlu mendapatkan perhatian lebih untuk penyelenggaraan kegiatan tahun-tahun berikutnya, namun tentu dengan melihat rasio populasi di provinsi-provinsi tersebut. Sebaran responden berdasarkan asal wilayah dapat digambarkan pada grafik berikut ini.

**Grafik 3. Responden Berdasarkan Asal Wilayah**



## BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI

Survei kepuasan penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi diisi oleh peserta setelah mengikuti kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara secara daring dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Peserta Langsung dan Transparan (SIMULTAN). Survei ini memuat setidaknya 5 komponen yang terdiri dari 12 unsur penilaian terhadap pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Hasil dan pembahasan 5 komponen penilaian sebagai berikut:

### 4.1. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN MATERI

#### 4.1.1. Kualitas Materi

Dari 8 kegiatan yang disurvei pada Triwulan III Tahun 2022, kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi Peradi mendapatkan penilaian kualitas materi tertinggi yaitu sebesar 3,62 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas materi pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,3 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas materi sebesar 3,49 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas materi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

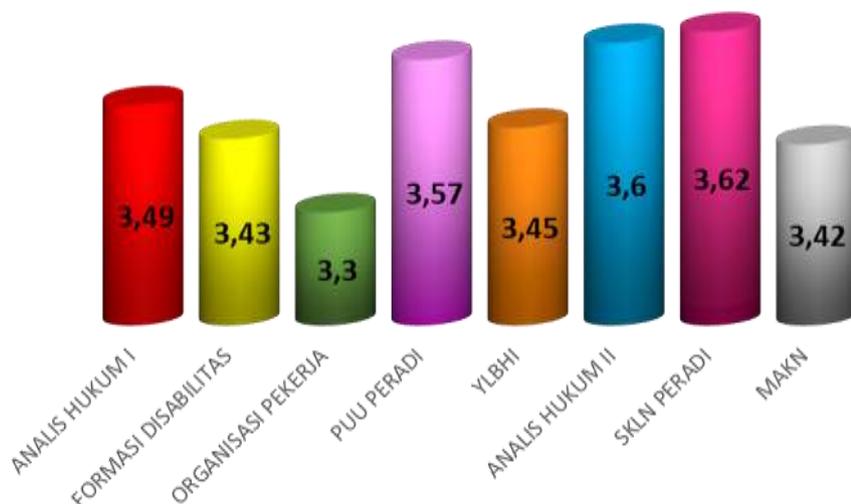
*Tabel 5. Kualitas Materi*

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,49	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,43	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,3	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,57	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,45	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,6	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,62	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,42	Baik
Rata-Rata		3,49	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel tersebut di atas, Tingkat Kepuasan Layanan Materi secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

**Grafik 4. Tingkat Kepuasan Layanan Materi**



## 4.2. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN NARASUMBER DAN MODERATOR

### 4.2.1. Kualitas Narasumber

Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi Peradi mendapatkan penilaian kualitas narasumber tertinggi yaitu sebesar 3,66 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas narasumber pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,37 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas narasumber sebesar 3,52 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas narasumber setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 6. Kualitas Narasumber**

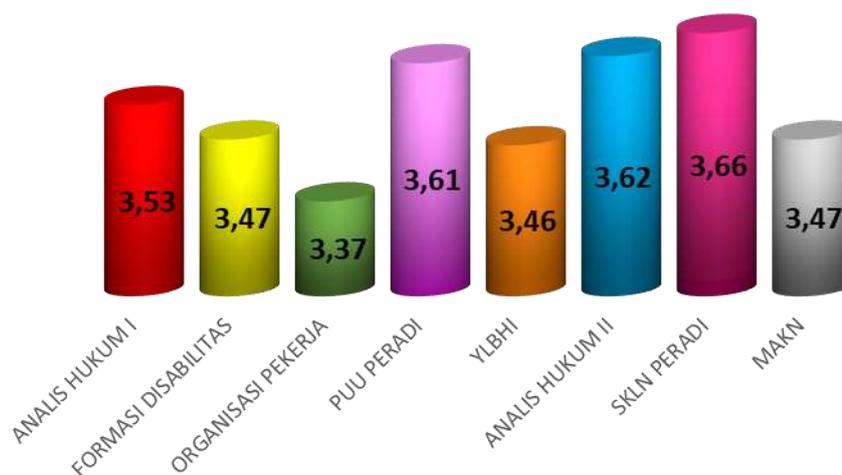
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,53	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,47	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,37	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,61	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,46	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,62	Baik

7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,66	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,47	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,52</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 5. Kualitas Narasumber**



#### 4.2.2. Kualitas Moderator

Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi Peradi mendapatkan penilaian kualitas moderator tertinggi yaitu sebesar 3,66 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas moderator pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,35 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas moderator sebesar 3,53 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas moderator setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 7. Kualitas Moderator**

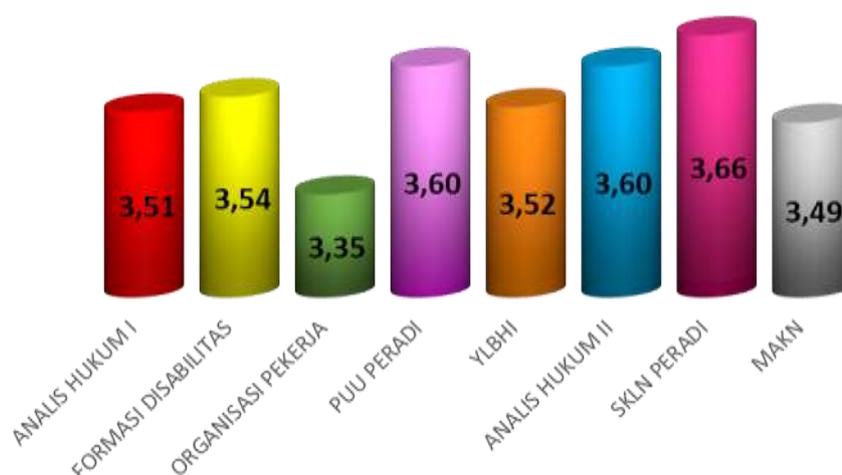
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,51	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,54	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,35	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,60	Baik

5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,52	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,60	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,66	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,49	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,53</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 6. Kualitas Moderator**



Adapun hasil penilaian Tingkat kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator disajikan pada tabel berikut ini.

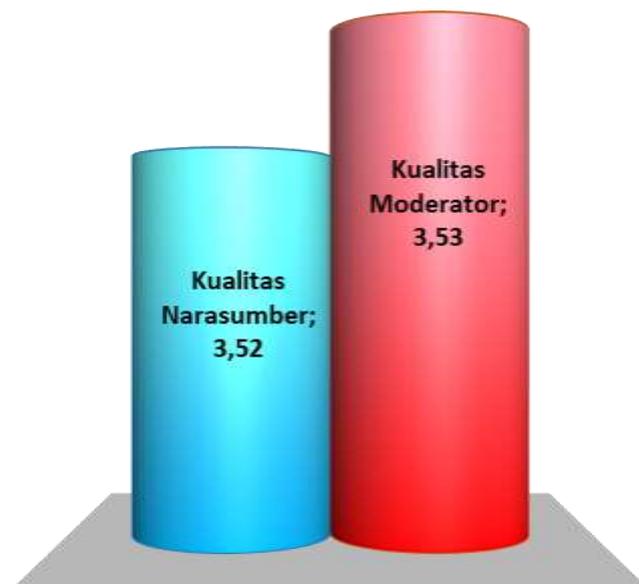
**Tabel 8. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator**

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Kualitas Narasumber	3,52	Baik
2	Kualitas Moderator	3,53	Baik
<b>Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator</b>		<b>3,53</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 7. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator**



### 4.3. TINGKAT KEPUASAN METODE PENYELENGGARAAN

#### 4.3.1 Kualitas Metode Penyelenggaraan

Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi Peradi mendapatkan penilaian kualitas metode penyelenggaraan tertinggi yaitu sebesar 3,64 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas metode penyelenggaraan pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,22 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas metode penyelenggaraan sebesar 3,48 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas metode penyelenggaraan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 9. Kualitas Metode Penyelenggaraan**

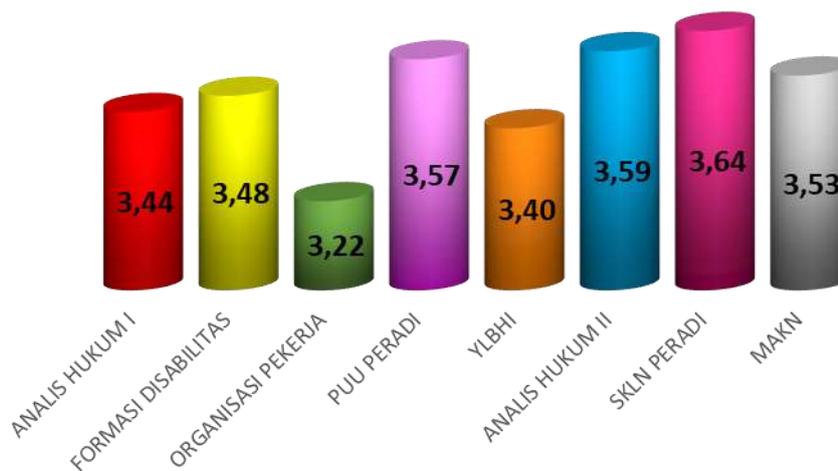
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,44	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,48	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,22	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,57	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,40	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,59	Baik

7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,64	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,53	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,48</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 8. Kualitas Metode Penyelenggaraan**



#### 4.3.2. Kualitas Waktu Penyelenggaraan

Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi Peradi mendapatkan penilaian kualitas waktu penyelenggaraan tertinggi yaitu sebesar 3,60 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas waktu penyelenggaraan pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,03 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas waktu penyelenggaraan sebesar 3,39 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas waktu penyelenggaraan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 10. Kualitas Waktu Penyelenggaraan**

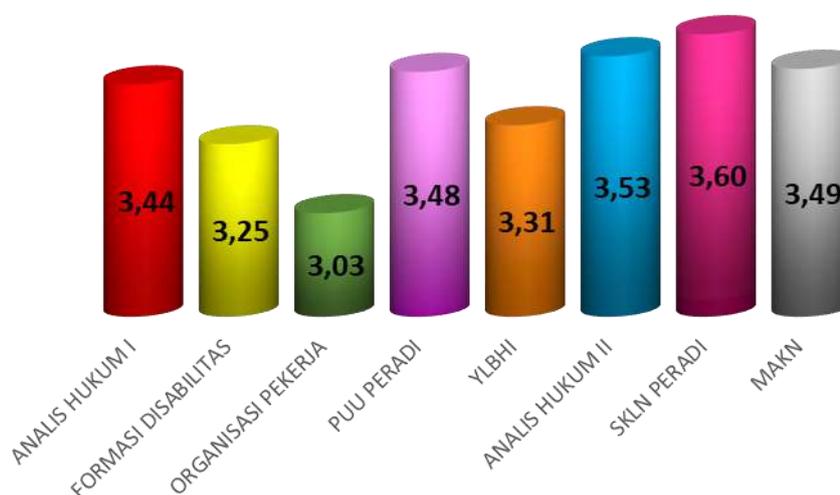
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,44	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,25	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,03	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,48	Baik

5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,31	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,53	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,60	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,49	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,39</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 9. Kualitas Waktu Penyelenggaraan**



#### 4.3.3. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran

Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi Peradi mendapatkan penilaian kualitas tayangan video visual pembelajaran tertinggi yaitu sebesar 3,61 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas tayangan video visual pembelajaran pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,18 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas tayangan video visual pembelajaran sebesar 3,45 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas tayangan video visual pembelajaran setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 11. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran**

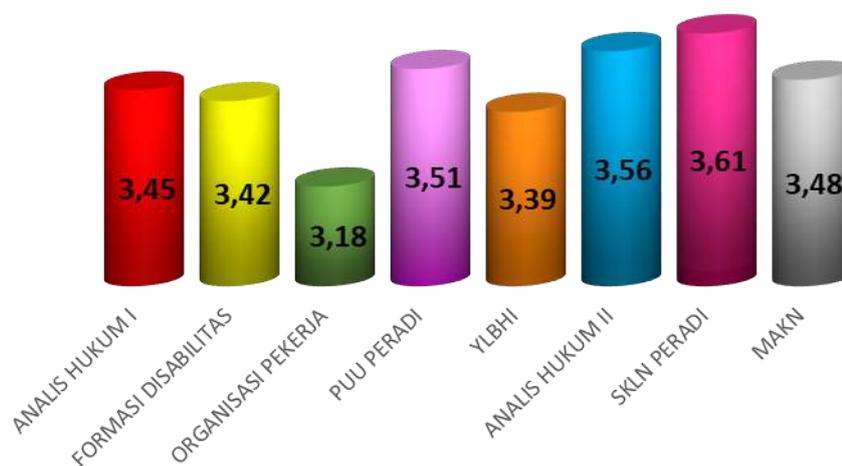
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,45	Baik

2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,42	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,18	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,51	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,39	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,56	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,61	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,48	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,45</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 10. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran**



#### 4.3.4. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana

Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi Peradi mendapatkan penilaian kompetensi dan perilaku pelaksana tertinggi yaitu sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kompetensi dan perilaku pelaksana pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,29 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kompetensi dan perilaku pelaksana sebesar 3,56 dengan kategori “Baik”. Penilaian kompetensi dan perilaku pelaksana setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

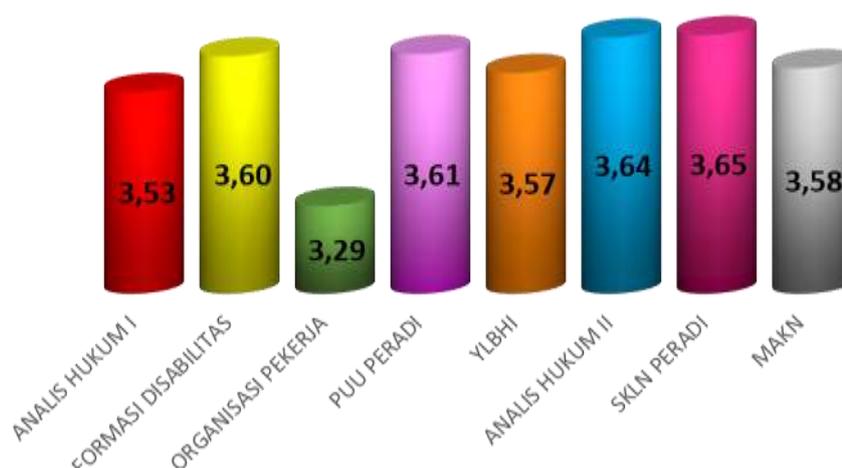
**Tabel 12. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana**

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,53	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,60	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,29	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,61	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,57	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,64	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,65	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,58	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,56</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 11. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana**



Adapun hasil penilaian Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan disajikan pada tabel berikut ini.

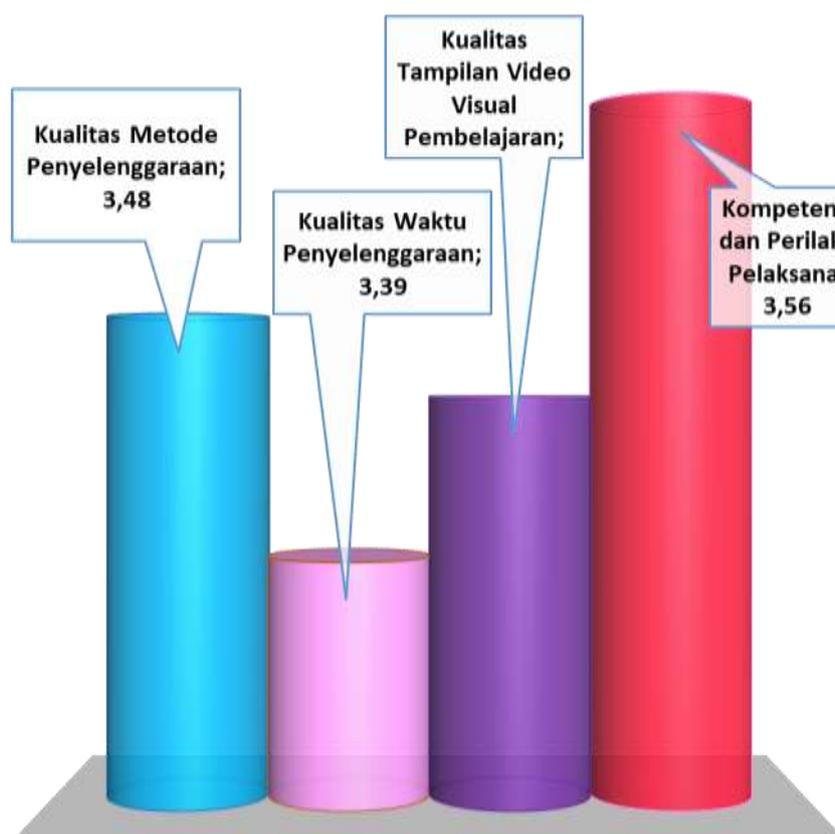
**Tabel 13. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan**

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Kualitas Metode Penyelenggaraan	3,48	Baik
2	Kualitas Waktu Penyelenggaraan	3,39	Baik
3	Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran	3,45	Baik
4	Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	3,56	Baik
<b>Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan</b>		<b>3,47</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 12. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan**



#### 4.4. TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI

##### 4.4.1. Kualitas Pelayanan Administrasi

Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi Analis Hukum II mendapatkan penilaian kualitas pelayanan administrasi tertinggi yaitu sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas pelayanan administrasi pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi

Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,29 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas pelayanan administrasi sebesar 3,55 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas pelayanan administrasi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

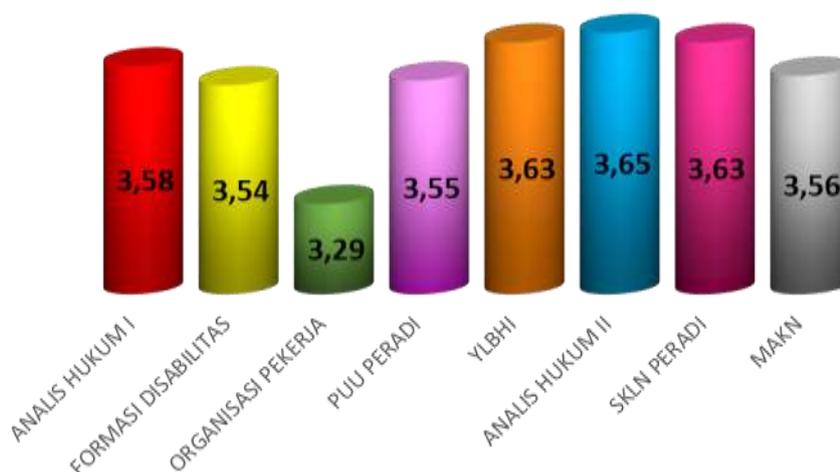
**Tabel 14. Kualitas Pelayanan Administrasi**

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,58	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,54	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,29	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,55	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,63	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,65	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,63	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,56	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,55</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 13. Kualitas Pelayanan Administrasi**



#### 4.4.2. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan

Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi YLBHI dan Organisasi Jejaring mendapatkan penilaian kemudahan mengakses informasi kegiatan tertinggi yaitu sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kemudahan mengakses informasi kegiatan pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,26 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kemudahan mengakses informasi kegiatan sebesar 3,54 dengan kategori “Baik”. Penilaian kemudahan mengakses informasi kegiatan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

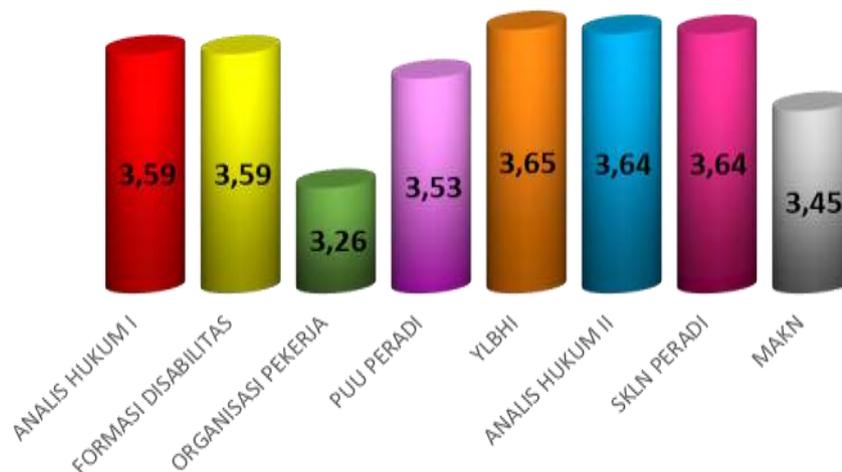
**Tabel 15. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan**

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,59	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,59	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,26	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,53	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,65	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,64	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,64	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,45	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,54</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 14. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan**



#### 4.4.3. Kualitas Audio dan Video

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Majelis Adat Kerajaan Nusantara mendapatkan penilaian kualitas audio dan video tertinggi yaitu sebesar 3,58 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas audio dan video pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,12 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas audio dan video sebesar 3,46 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas audio dan video setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 16. Kualitas Audio dan Video**

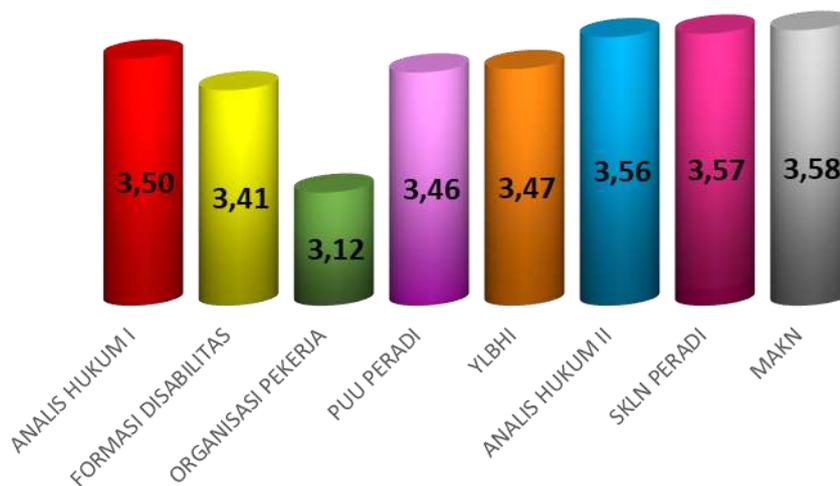
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,50	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,41	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,12	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,46	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,47	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,56	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,57	Baik

8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,58	Baik
Rata-Rata		3,46	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 15. Kualitas Audio dan Video**



#### 4.4.4. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi Peradi mendapatkan penilaian kualitas sarana pengaduan, saran, dan masukan tertinggi yaitu sebesar 3,61 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas sarana pengaduan, saran, dan masukan pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,26 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas sarana pengaduan, saran, dan masukan sebesar 3,50 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas sarana pengaduan, saran, dan masukan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 17. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan**

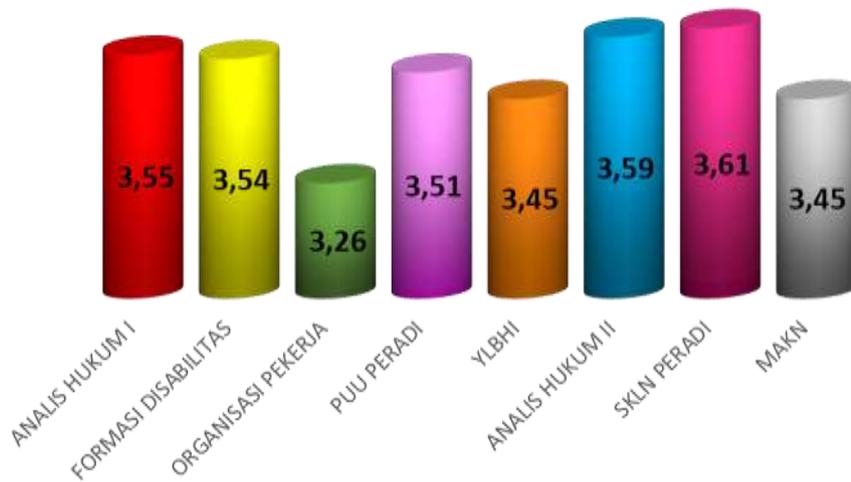
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,55	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,54	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,26	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,51	Baik

5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,45	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,59	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,61	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,45	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,50</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 16. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan**



Adapun hasil penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana, dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

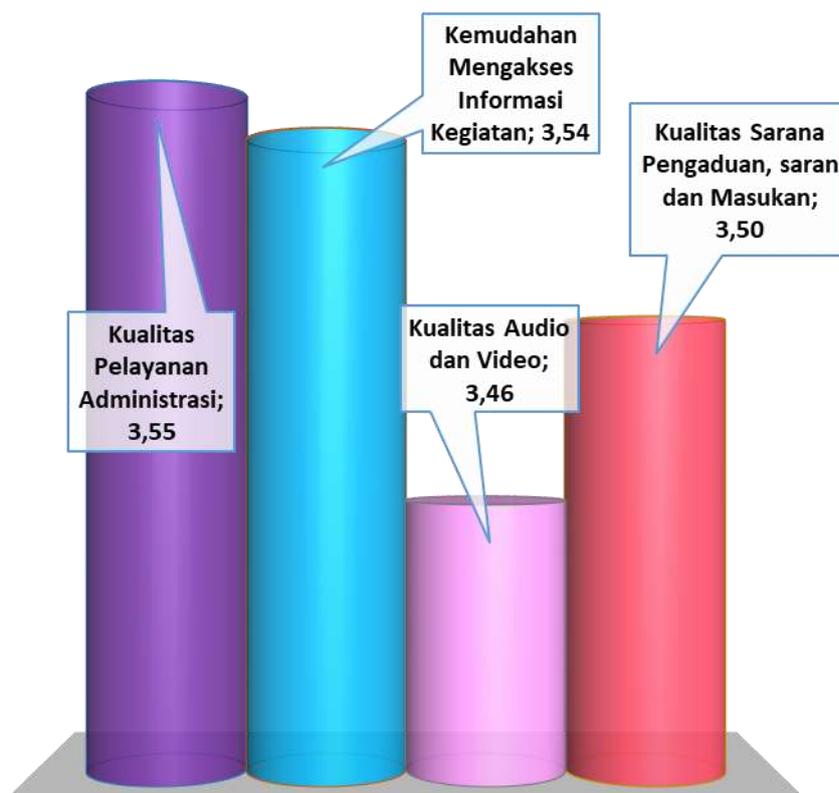
**Tabel 18. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi**

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Kualitas Pelayanan Administrasi	3,55	Baik
2	Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan	3,54	Baik
3	Kualitas Audio dan Video	3,46	Baik
4	Kualitas Sarana Pengaduan, saran dan Masukan	3,50	Baik
<b>Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi</b>		<b>3,51</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

**Grafik 17. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi**



#### 4.5. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN SISTEM INFORMASI/SPBE

##### 4.5.1. Kualitas Sistem Informasi/SPBE

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Formasi Disabilitas mendapatkan penilaian kualitas sistem informasi/SPBE tertinggi yaitu sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Sementara penilaian kualitas sistem informasi/SPBE pada pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Pekerja memperoleh penilaian terendah yaitu sebesar 3,26 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata kualitas sistem informasi/SPBE sebesar 3,54 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas sistem informasi/SPBE setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 19. Kualitas Sistem Informasi/SPBE**

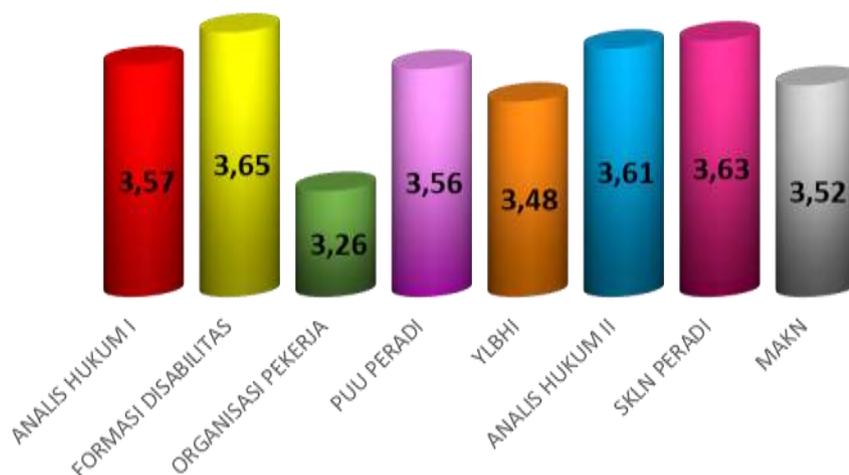
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan I</b>	3,57	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Formasi Disabilitas</b>	3,65	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Pekerja</b>	3,26	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Peradi</b>	3,56	Baik

5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>YLBHI dan Organisasi Jejaring</b>	3,48	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Pengujian Undang-Undang bagi <b>Analisis Hukum Angkatan II</b>	3,61	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Sengketa Kewenangan Lembaga Negara bagi <b>Peradi</b>	3,63	Baik
8	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Majelis Adat Kerajaan Nusantara</b>	3,52	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,54</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel tersebut di atas, hasil penilaian Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi/SPBE secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

**Grafik 18. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi/SPBE**



Berdasarkan seluruh uraian dari 5 komponen penilaian survei kepuasan penyelenggaraan pendidikan Triwulan III Tahun 2022, maka nilai akhir Indeks Kepuasan Peserta Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan III Tahun 2022 adalah sebesar 3,51 dengan kategori “Baik”. Indeks Kepuasan Peserta Pendidikan dapat disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 20. Indeks Kepuasan Peserta Pendidikan**

No	Komponen Penilaian	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Tingkat Kepuasan Layanan Materi	3,49	Baik
2	Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	3,53	Baik
3	Tingkat Kepuasan Layanan Metode Penyelenggaraan	3,47	Baik

4	Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi	3,51	Baik
5	Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi/SPBE	3,54	Baik
	<b>Indeks Kepuasan Peserta Pendidikan</b>	<b>3,51</b>	<b>Baik</b>

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

#### 4.6. SARAN, KRITIK, DAN KOMENTAR DARI PESERTA PENDIDIKAN

Dalam survei peserta pendidikan diberikan 1 pertanyaan terbuka untuk menjangkau saran, kritik, dan komentar para peserta agar penyelenggara pendidikan mendapatkan input yang objektif dan mendalam untuk perbaikan ke depan. Berikut adalah rekapitulasi saran, kritik, dan komentar yang didapat dari survei.

**Tabel 21. Saran, Kritik, dan Komentar Peserta Pendidikan**

No	Kritik, Saran, dan Komentar Peserta Pendidikan
<b>Terkait Kurikulum, Materi, dan Pengacaraan</b>	
1	Kegiatan diselenggarakan secara tatap muka (luring) agar dapat lebih fokus mengikuti kegiatan
2	Perlu metode yang inovatif dan lebih menarik penyampaian materi oleh narasumber agar tidak jenuh mengingat penggunaan sarana online sangat membosankan dibanding tatap muka langsung
3	Waktu untuk diskusi/tanya jawab dapat lebih panjang
4	Sebaiknya ada juga materi tentang mempersiapkan keterangan atau pihak terkait
5	Perbanyak lagi doorprize
6	Dapat membagi rekaman zoom
7	Mohon narasumber dapat menyampaikan materi dengan lebih perlahan dan tidak menggunakan masker
8	Video panduan dalam mengakses SIMULTAN dilengkapi dengan audio sehingga memudahkan kawan disabilitas netra
9	Kegiatan dan kerja sama dengan target group dapat terus berkelanjutan
10	Dapat mendatangkan Hakim MK sebagai narasumber pada kegiatan ini
11	Narasumber hendaknya juga mencantumkan daftar referensi agar peserta memiliki bacaan lanjut untuk pemahaman yang lebih komprehensif
12	Tampilan PPT narasumber dibuat lebih mudah untuk dibaca dan disertai contoh agar para peserta lebih mudah memahaminya

13	Waktu kegiatan terutama sesi praktik dapat lebih panjang
14	Mohon ada pelatihan lanjutan dengan materi yang lebih lama dan pembahasan yang lebih dalam
15	Kegiatan dapat dilaksanakan di hari libur atau di luar jam kerja mengingat advokat harus menghadiri persidangan lain ketika jam kerja
16	Sesi IT dapat menjelaskan lebih detail terkait penggunaan e-sign dan e-meterai
17	Kepesertaan dapat dibuka untuk umum, tidak berdasarkan 1 organisasi advokat saja
18	Slide paparan materi dapat disampaikan kepada peserta sebelum sesi dimulai
<b>Terkait Sarana dan Pelayanan</b>	
1	Meningkatkan kualitas audio
2	Subtitle pada layar zoom dibuat lebih akurat
3	Cara absen di SIMULTAN dibuat lebih mudah diakses untuk disabilitas netra
4	SIMULTAN hendaknya dilengkapi dengan penunjang scroll voice. Hal tersebut sangat dibutuhkan bagi kawan disabilitas netra
5	SIMULTAN dapat ditingkatkan kualitasnya sehingga tidak mudah error ketika banyak peserta kegiatan yang mengakses
6	Meningkatkan bandwidth agar peserta dapat cepat dan mudah dalam mengisi kuesioner dan pre test/post test
7	Memastikan kembali bahwa jaringan internet di tempat narasumber cukup kuat dan stabil
8	Tampilan slide materi kurang terlihat
9	Penggantian biaya transportasi peserta dapat diberikan setelah acara penutupan

### 5.1. KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan III Tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden sebanyak 1332 orang yang terdiri dari 70,1% atau 934 orang berjenis kelamin laki-laki dan 29,9% atau 398 orang berjenis kelamin perempuan. Seluruh responden berasal dari 33 provinsi di Indonesia sehingga masih terdapat 1 provinsi yang belum memiliki perwakilan responden.
- 2) Hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan III Tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berada pada kategori **Baik**, yaitu dengan nilai indeks **3,51**.
- 3) Unsur pelayanan yang mendapat nilai terbaik yaitu kompetensi dan perilaku pelaksana dengan nilai 3,56 dengan kategori Baik.
- 4) Unsur pelayanan yang saat ini perlu ditingkatkan yaitu kualitas waktu penyelenggaraan pendidikan dan kualitas tampilan video visual 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

Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi telah dan akan terus meningkatkan pelayanan kepada para peserta pendidikan. 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 baik dari sisi substansi pendidikan, penyelenggaraan pendidikan, maupun sarana dan prasarana.

Berdasarkan seluruh uraian pada laporan ini dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek pelayanan penyelenggaraan pendidikan masih perlu ditingkatkan mulai dari unsur pelayanan yang memperoleh tingkat kepuasan terendah hingga unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi dari peserta pendidikan. Akan tetapi, kualitas waktu penyelenggaraan pendidikan dan kualitas tampilan video visual pembelajaran perlu mendapatkan perhatian khusus pada penyelenggaraan pendidikan di triwulan berikutnya. Berikut merupakan analisis faktor penyebab serta rekomendasi perbaikan pada unsur waktu penyelenggaraan pendidikan dan tampilan video visual pembelajaran di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi:

**Tabel 22. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pendidikan**

No	Unsur Penilaian	Faktor Penyebab	Rekomendasi
1	Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal kegiatan bersinggungan dengan jadwal kantor/pekerjaan para peserta.</li> <li>2. Penyelenggaraan pendidikan secara daring (<i>online</i>) dengan jadwal kegiatan yang padat.</li> <li>3. Penyelenggaraan pendidikan pada 3 (tiga) zona waktu di Indonesia secara bersamaan.</li> <li>4. Narasumber tidak tepat waktu untuk bergabung pada zoom meeting.</li> <li>5. Peserta tidak tepat waktu untuk bergabung pada zoom meeting.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan evaluasi jadwal kegiatan.</li> <li>2. Melakukan evaluasi terhadap metode pendidikan yang diterapkan dengan mempertimbangkan zona waktu di Indonesia.</li> <li>3. Memastikan narasumber untuk bergabung tepat waktu.</li> <li>4. Memastikan peserta untuk bergabung tepat waktu.</li> </ol>
2	Kualitas Tampilan Video Visual Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Timbulnya rasa jenuh peserta mengikuti berbagai kegiatan secara daring dalam rentan 3 tahun terakhir.</li> <li>2. Besarnya keinginan peserta untuk mengikuti kegiatan secara luring.</li> <li>3. Tampilan video visual sangat dipengaruhi oleh jaringan internet.</li> <li>4. Tampilan video visual dipengaruhi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengevaluasi penyelenggaraan kegiatan secara daring.</li> <li>2. Memastikan jaringan internet lancar.</li> <li>3. Menyiapkan desain-desain visual lebih awal untuk memberikan waktu perbaikan apabila dianggap kurang menarik.</li> <li>4. Mengevaluasi setiap desain-desain visual yang akan digunakan.</li> <li>5. Memperhatikan ukuran-ukuran frame</li> </ol>

		oleh desain-desain visual yang digunakan.	yang digunakan sehingga ukuran frame narasumber, moderator, materi, dan lain-lain lebih proporsional.
--	--	---	---

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 evaluasi kegiatan baik dari sisi substansi dan klasifikasi pertanyaan maupun dari sisi kemudahan peserta mengakses kuesioner kegiatan.