



LAPORAN SURVEI

KEPUASAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
TRIWULAN I TAHUN 2023



PUSAT PENDIDIKAN PANCASILA DAN KONSTITUSI
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan I Tahun 2023 telah disusun 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 metode 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 pendidikan, 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 I tahun 2023.

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 lebih baik.

**Plt. Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi
Elisabeth**



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 tersebut, 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 I tahun 2023 (Januari s.d. Maret 2023) yang merupakan laporan periodik dalam rangka evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sepanjang triwulan I tahun 2023 ini Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melaksanakan 7 (tujuh) kegiatan yang diselenggarakan secara luring (*offline*).

Laporan survei triwulan pertama tahun 2023 ini menyajikan 10 (sepuluh) unsur penilaian, dimana menggunakan skala ordinal 1-4, yaitu angka 1 untuk menggambarkan ukuran “tidak baik”, sementara angka 4 untuk menggambarkan ukuran “sangat baik”. Berikut hasil 10 unsur penilaian yang diukur selama tujuh kali kegiatan berlangsung:

- 1) Layanan Materi (3,58 – Baik);
- 2) Layanan Narasumber dan Moderator (3,56 – Baik);
- 3) Layanan Metode Penyelenggaraan (3,60 – Baik);
- 4) Layanan Petugas Penyelenggara (3,63 – Baik);
- 5) Layanan Akomodasi (3,52 – Baik);
- 6) Layanan Konsumsi (3,46 – Baik);
- 7) Layanan Sarana Pendidikan (3,65 – Baik);
- 8) Layanan Keamanan (3,66 – Baik);
- 9) Layanan Sistem Informasi Pendidikan (3,60 – Baik);
- 10) Layanan Keuangan (3,83 – Sangat Baik).

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian yang diberikan peserta kegiatan pada Triwulan I Tahun 2023 adalah 3,61 (Baik). Prioritas untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pada triwulan berikutnya adalah layanan konsumsi, layanan akomodasi, serta layanan narasumber dan moderator. Pusdik MK perlu untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya kepada peserta pendidikan agar mencapai pelayanan prima yang paripurna.

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
2.3. Populasi dan responden Survei	13
2.4. Teknik Pengumpulan Data	14
2.5. Teknik Pengolahan Data	16
2.6. Keterbatasan Survei	17
BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN	18
3.1. Responden Berdasarkan Kegiatan	18
3.2. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	18
3.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
3.4 Responden Berdasarkan Asal Wilayah	19
BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI	21
4.1. Tingkat Kepuasan Layanan Materi	21
4.2. Tingkat kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator.....	22
4.3. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	23
4.4. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara	24
4.5. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi	26
4.6. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi	27
4.7. Tingkat Kepuasan Sarana Pendidikan	28
4.8. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan	29

4.9. Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pendidikan	31
4.10. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan	32
4.11. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan	34
BAB V PENUTUP	36
5.1. Kesimpulan	36
5.2. Rekomendasi	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan	12
Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan I Tahun 2023	16
Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan Materi	21
Tabel 4. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	22
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	23
Tabel 6. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara	25
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi	26
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi	27
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan	28
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan	30
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan	31
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan	32
Tabel 13. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan	34
Tabel 14. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan	37

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan	18
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	19
Grafik 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Grafik 4. Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah	20
Grafik 5. Tingkat Kepuasan Layanan Materi	22
Grafik 6. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	23
Grafik 7. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	24
Grafik 8. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara	25
Grafik 9. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi	27
Grafik 10. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi	28
Grafik 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan	29
Grafik 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan	31
Grafik 13. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan	32
Grafik 14. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan	33
Grafik 15. Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	34

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 bimbingan teknis 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 bimbingan teknis 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 mendorong 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 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;
5. 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;
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 persepsi 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. Meningkatkan kualitas atau performa penyelenggaraan pendidikan serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja atau 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 penyelenggaraan 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 I tahun 2023 (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

Kepuasan layanan materi merupakan unsur penilaian yang mengukur persepsi peserta atas penyajian materi yang diberikan yang menggunakan media, bahan ajar, atau teknik penyajian. Peserta menilai sejauh mana kemudahan dalam memahami materi yang disajikan, apakah materi yang disajikan mampu memberikan informasi yang bermanfaat, serta bagaimana kualitas bahan ajar yang digunakan.

2.2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator

Unsur ini menilai kemampuan narasumber yang dapat dilihat dari penguasaan materi yang disajikan dan penyampaian materi dengan bahasa yang komunikatif. Di samping itu, peserta juga menilai kemampuan moderator dalam memandu jalannya sesi materi, diskusi, dan tanya jawab berlangsung. Penilaian ini digunakan sebagai basis perbaikan performa narasumber dan moderator yang akan datang.

2.2.3. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan

Unsur ini menilai bagaimana pemilihan dan penerapan metode penyelenggaraan kegiatan dikemas dengan baik dan menarik serta mengukur apakah pelaksanaan kegiatan berjalan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

2.2.4. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara

Tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara menjadi penilaian dalam survei ini sebagai upaya pelayanan prima (*service excellence*) terhadap peserta pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Unsur ini menilai apakah panitia atau penyelenggara kegiatan memberikan layanan yang informatif dan komunikatif, layanan diberikan dengan cepat dan tepat, serta penyelenggara memberikan layanan dengan ramah dan berpenampilan rapi.

2.2.5. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi

Unsur ini menilai bagaimana Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menyediakan akomodasi bagi peserta pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi selama mengikuti kegiatan. Hal yang dinilai yaitu kebersihan kamar dan kelengkapan fasilitas kamar yang disediakan.

2.2.6. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi

Kepuasan layanan konsumsi merupakan unsur penilaian yang mengukur apakah pemberi layanan telah menyediakan konsumsi atau hidangan makanan yang dengan tepat waktu dan memiliki variasi menu yang beragam.

2.2.7. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan

Unsur ini menilai kualitas sarana pendidikan yang tersedia di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi seperti ruang aula, kelas, dan sarana penunjang proses pembelajaran lainnya.

2.2.8. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan

Unsur ini menilai bagaimana keamanan dan kenyamanan peserta pendidikan selama berada di lingkungan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi serta menilai sikap dan perilaku petugas keamanan.

2.2.9. Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pendidikan

Unsur ini menilai bagaimana penerapan teknologi informasi dalam memberikan kemudahan bagi peserta selama proses pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Responden menilai kemudahan mengakses sistem informasi pendidikan dan kecepatan akses jaringan internet yang disediakan.

2.2.10. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan

Unsur ini menilai bagaimana Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi memberikan layanan keuangan kepada peserta pendidikan.

2.2.11. Kritik dan Saran Peserta

Selain kesepuluh komponen penilaian di atas yang bersifat kuantitatif, evaluasi secara kualitatif juga dilakukan dengan memberikan ruang bagi peserta memberikan kritik dan saran perbaikan 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 kritik dan saran. Pada kolom yang disediakan, 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. POPULASI DAN RESPONDEN SURVEI

Populasi dalam survei ini adalah peserta yang telah mengikuti seluruh rangkaian pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi triwulan I tahun 2023. Karena seluruh peserta yang telah mengikuti pendidikan hingga akhir kegiatan diberikan instrumen kuesioner evaluasi kegiatan, maka seluruh peserta menjadi responden dalam survei ini.

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.

Pengumpulan data dalam survei ini dilakukan secara elektronik dengan menggunakan SIMULTAN (Sistem Informasi Manajemen Peserta Langsung dan Transparan) pada laman *pusdik.mkri.id*. Responden mengisi kuesioner setelah *login* ke dalam akun masing-masing peserta menggunakan *username* dan *password* yang telah diberikan. Walaupun begitu, masih terdapat peserta yang tidak dapat menggunakan SIMULTAN untuk mengisi kuesioner dikarenakan gagap teknologi. Untuk menyalahi hal tersebut, penyelenggara menyediakan lembar kuesioner konvensional yang dapat diisi secara manual dengan tulis tangan.

Keuntungan dalam penggunaan survei elektronik ini adalah memudahkan peneliti dan responden dalam pelaksanaannya. Dengan terkumpulnya data di server, survei elektronik 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 elektronik juga menghemat penggunaan kertas (*paperless*) sehingga jauh lebih efisien dibanding survei konvensional. Hal ini dilakukan sejalan dengan komitmen Mahkamah Konstitusi sebagai lembaga yang mengedepankan prinsip *green office* dalam seluruh pelaksanaan tugasnya. Berikut adalah tampilan survei elektronik di akun masing-masing peserta pendidikan:

Kuesioner Evaluasi Kegiatan
Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Gerakan Indonesia Raya

Penilaian oleh Peserta

NO	A. Materi	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Materi yang diberikan mudah dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Materi yang disampaikan mampu memberikan informasi yang bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Kualitas bahan ajar yang disajikan menggunakan bahasa yang komunikatif dan lengkap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B. Narasumber dan Moderator

4.	Narasumber menguasai materi pembelajaran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Narasumber menyampaikan materi secara komunikatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Moderator mampu memandu setiap sesinya	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Narasumber yang paling menarik		<input type="text" value="Pilih Narsum"/> ▾			
Moderator yang paling menarik		<input type="text" value="Pilih Moderator"/> ▾			

C. Metode Penyelenggaraan					
7.	Penyelenggaraan kegiatan bimtek menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan tepat waktu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D. Petugas Penyelenggara					
9.	Penyelenggara informatif dan komunikatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	10. Penyelenggara memberikan pelayanan dengan yang cepat dan tepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	Penyelenggara ramah dan berpenampilan rapi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E. Akomodasi					
12.	Kebersihan kamar terjaga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	Kelengkapan fasilitas kamar tersedia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F. Konsumsi					
14.	Hidangan makanan memiliki variasi menu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.	Hidangan makanan dan snack tersedia tepat waktu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G. Sarana Pendidikan					
16.	Kebersihan ruang aula dan kelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.	Sarana Penunjang proses pembelajaran (termasuk videotron)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H. Keamanan					
18.	Keamanan selama berada di Pusdik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.	19. Sikap dan Perilaku Petugas Keamanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I. Sistem Informasi					
20.	Kemudahan akses layanan sistem informasi pendidikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.	Kecepatan akses jaringan internet Pusdik	<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 triwulan I tahun 2023 ini, populasi sekaligus responden yang dijadikan target survei adalah seluruh peserta Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara sebanyak 7 kegiatan yaitu:

Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan I Tahun 2023

No	Jadwal	Nama Kegiatan
1	Senin – Kamis 6 s.d. 9 Februari	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa
2	Senin – Kamis 13 s.d. 16 Februari	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya
3	Senin – Kamis 20 s.d. 23 Februari	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan
4	Senin – Kamis 27 Februari s.d. 2 Maret	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar
5	Senin – Kamis 6 s.d. 9 Maret	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem
6	Senin – Kamis 13 s.d. 16 Maret	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh
7	Senin – Selasa 20 s.d. 21 Maret	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Bagi CPNS MK Tahun 2022

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 statistik 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 Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi maupun kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara sebagai responden 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 kegiatan, pendidikan, jenis kelamin, dan asal wilayah. Hal ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi responden dengan lebih mendalam terkait survei ini. Kegiatan yang diselenggarakan pada triwulan I tahun 2023 sebanyak 6 kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 dan 1 kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara yang diselenggarakan secara luring di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dengan total 646 responden. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan kegiatan.

Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan

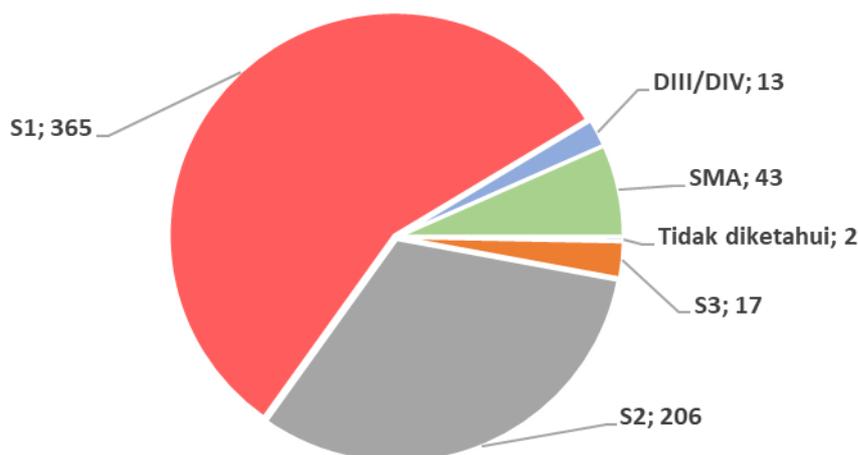


3.2. RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

Pengklasifikasian responden berdasarkan pendidikan merupakan salah satu cara untuk melihat data responden berdasarkan latar belakang pendidikan. Hal ini dimaksudkan agar kedepannya Pusdik MK dapat menyelenggarakan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan latar belakang strata pendidikan calon peserta. Pada survei ini, jenjang pendidikan terdapat 5 tingkatan yaitu SMA, DIII/DIV, S1, S2, dan S3.

Berdasarkan data yang diperoleh, responden dengan latar belakang pendidikan jenjang S1 (Sarjana) merupakan jenjang pendidikan terbanyak dengan jumlah 365 orang. Urutan kedua dan selanjutnya yaitu jenjang S2 (Magister) sejumlah 206 orang, SMA dan sederajat sejumlah 43 orang, jenjang S3 (Doktoral) sejumlah 17 orang, dan DIII/DIV sejumlah 13 orang. Terdapat 2 orang responden yang latar belakang pendidikannya tidak diketahui karena keterbatasan data yang diperoleh. Berikut grafik perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan.

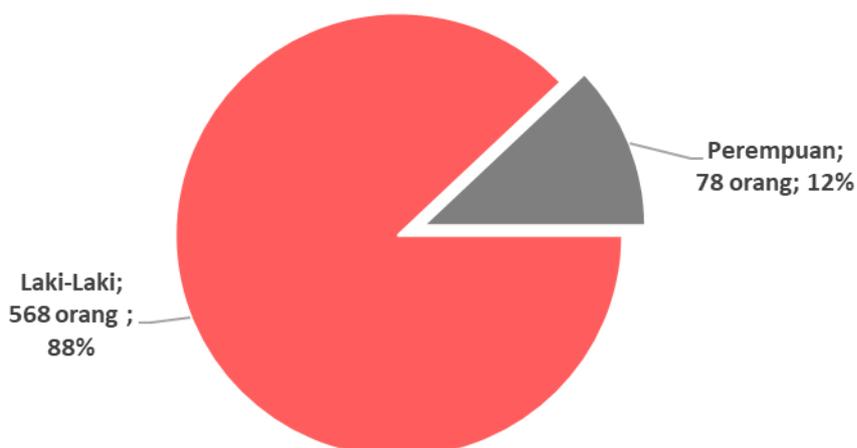
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (orang)



3.3. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada grafik berikut ini.

Grafik 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

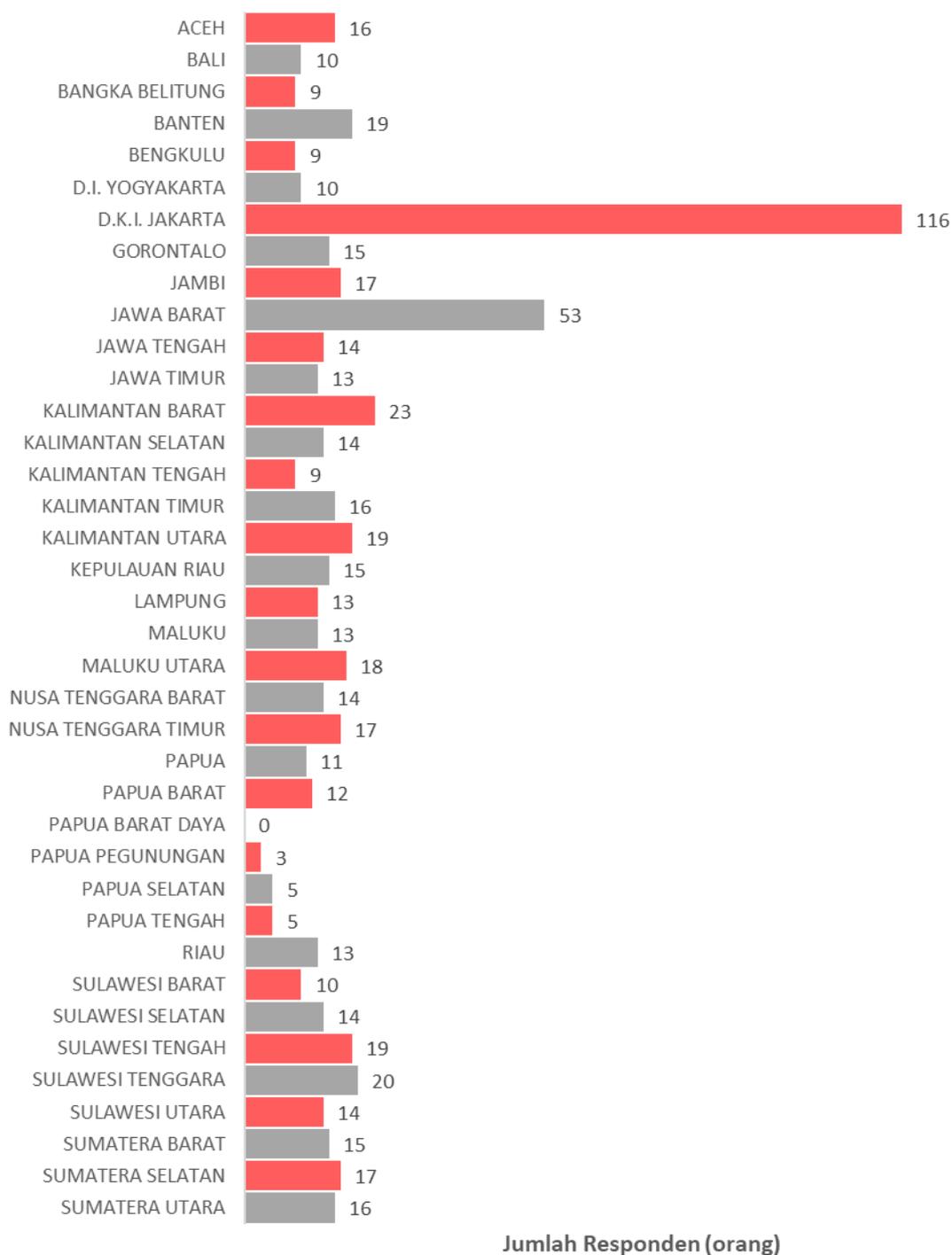


Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada grafik di atas, terlihat bahwa responden dengan kategori jenis kelamin laki-laki sangat dominan dengan jumlah sebanyak 568 orang dengan presentase sebesar 88%. Sedangkan responden dengan kategori jenis kelamin perempuan sebanyak 78 orang dengan presentasi sebesar 12%.

3.4 RESPONDEN BERDASARKAN ASAL WILAYAH

Responden berdasarkan asal wilayah diklasifikasikan dengan kategori asal wilayah provinsi masing-masing responden. Hal ini dilakukan sebagai upaya pemetaan responden secara komprehensif sekaligus upaya untuk mengetahui karakteristik wilayah tertentu. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan asal wilayah.

Grafik 4. Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah



Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa Provinsi DKI Jakarta merupakan wilayah dengan responden terbanyak. Hal ini disebabkan karena pada 6 kegiatan bimbingan teknis, setiap target group diwajibkan mengirimkan peserta dari wilayah Jabodetabek lebih besar dibandingkan wilayah lainnya. Terdapat satu provinsi yang pada triwulan ini belum memiliki perwakilan responden yaitu Provinsi Papua Barat Daya.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI

Survei kepuasan penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi diisi oleh peserta setelah mengikuti kegiatan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Peserta Langsung dan Transparan (SIMULTAN). Survei ini memuat 10 unsur penilaian terhadap pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Hasil dan pembahasan 10 unsur penilaian sebagai berikut.

4.1. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN MATERI

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan materi sebesar 3,58 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS Tahun 2022 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan materi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,89 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Kebangkitan Bangsa mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,37 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan materi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan Materi

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,37	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,61	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,45	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,61	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,48	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,64	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022	3,89	Sangat Baik
RATA-RATA		3,58	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 5. Tingkat Kepuasan Layanan Materi



4.2. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN NARASUMBER DAN MODERATOR

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator sebesar 3,56 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS Tahun 2022 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,89 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Partai Kebangkitan Bangsa dan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,38 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator

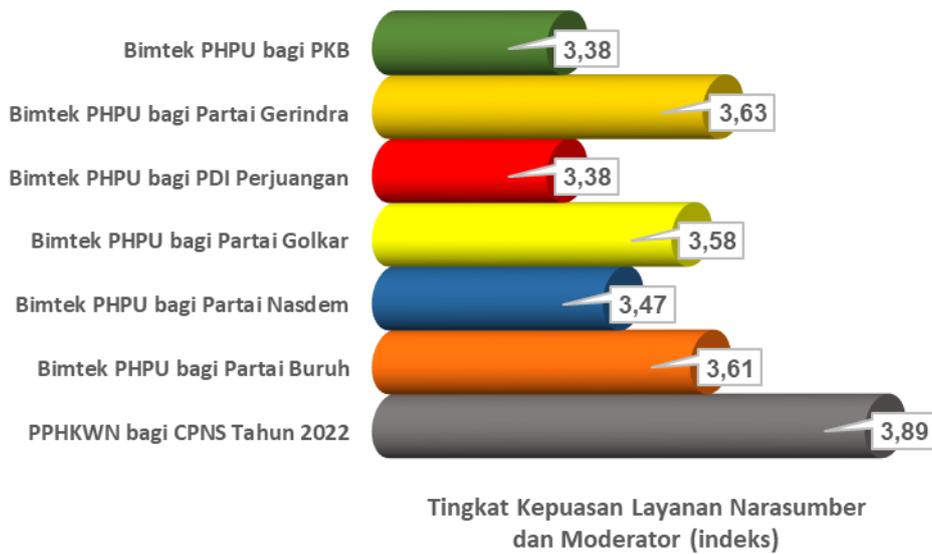
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,38	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,63	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,38	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,58	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,47	Baik

6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,61	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022	3,89	Sangat Baik
RATA-RATA		3,56	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 6. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator



4.3. TINGKAT KEPUASAN METODE PENYELENGGARAAN

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan sebesar 3,60 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS Tahun 2022 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,89 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Kebangkitan Bangsa mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,40 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan

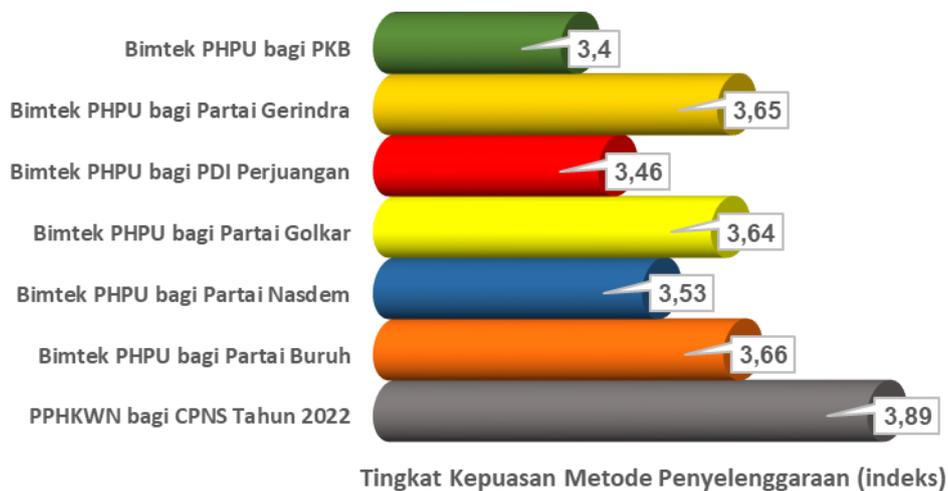
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,40	Baik

2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,65	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,46	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,64	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,53	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,66	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022	3,89	Sangat Baik
RATA-RATA		3,60	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 7. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan



4.4. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PETUGAS PENYELENGGARA

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara sebesar 3,63 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,89 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Kebangkitan Bangsa mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu

3,48 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,48	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,67	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,55	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,64	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,54	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,65	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022	3,89	Sangat Baik
RATA-RATA		3,63	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 8. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara



4.5. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN AKOMODASI

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan akomodasi sebesar 3,52 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan akomodasi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,84 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,4 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan akomodasi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

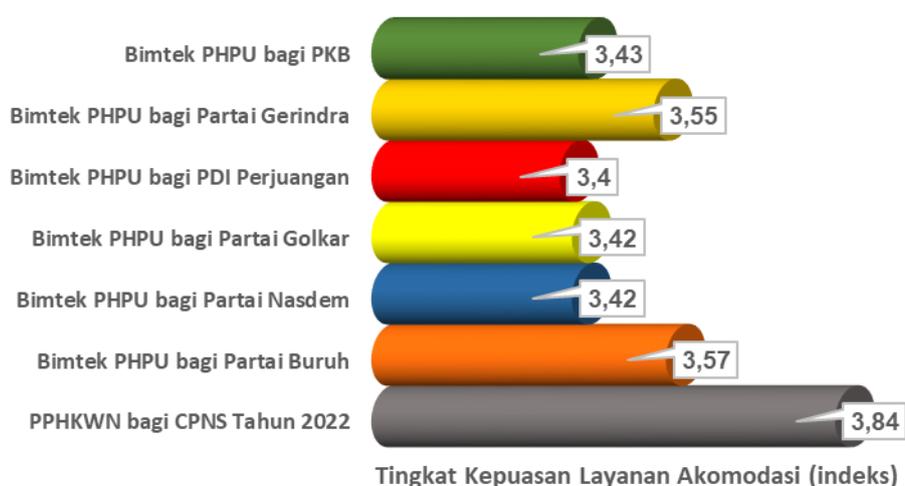
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,43	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,55	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,4	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,42	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,42	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,57	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022	3,84	Sangat Baik
RATA-RATA		3,52	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 9. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi



4.6. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KONSUMSI

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan konsumsi sebesar 3,46 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan konsumsi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,67 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,29 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan konsumsi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi

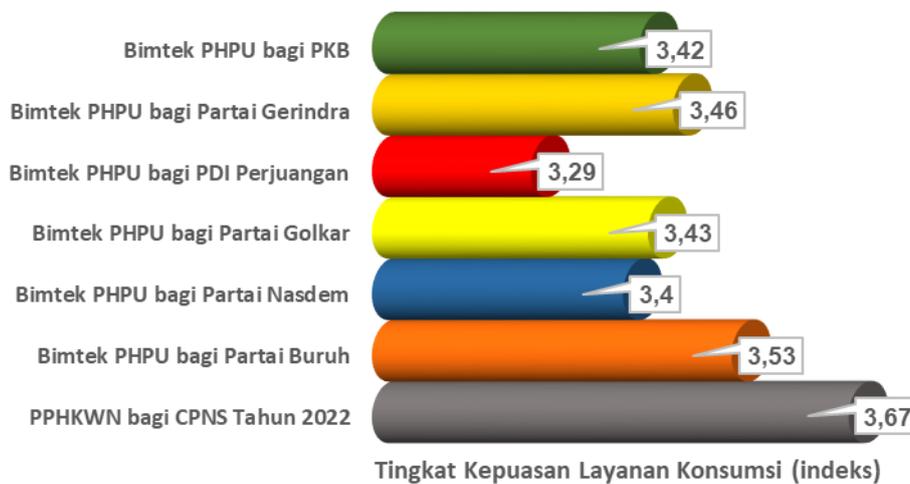
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,42	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,46	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,29	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,43	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,4	Baik

6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,53	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022	3,67	Baik
RATA-RATA		3,46	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 10. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi



4.7. TINGKAT KEPUASAN SARANA PENDIDIKAN

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,89 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Kebangkitan Bangsa mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,51 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan

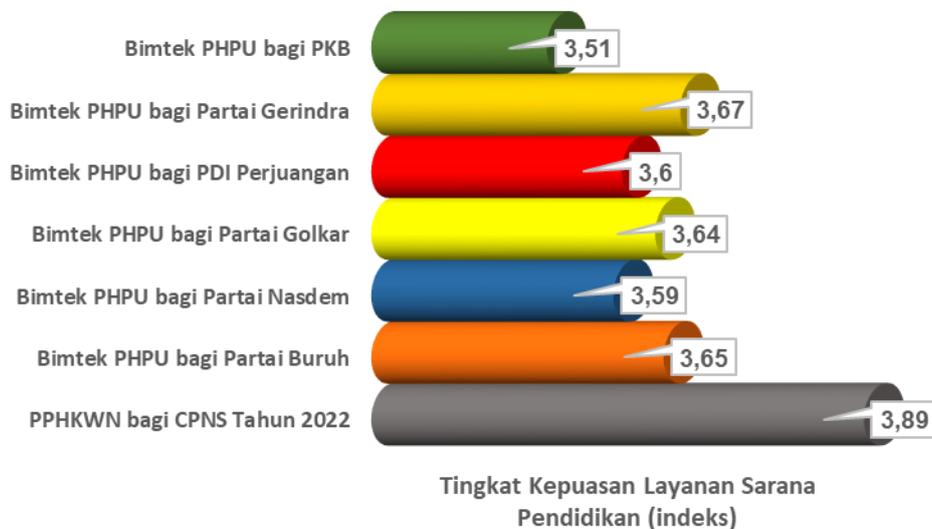
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,51	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,67	Baik

3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,6	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,64	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,59	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,65	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022	3,89	Sangat Baik
RATA-RATA		3,65	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan



4.8. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KEAMANAN

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan keamanan sebesar 3,66 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan keamanan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,89 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Nasdem mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,53 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan keamanan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

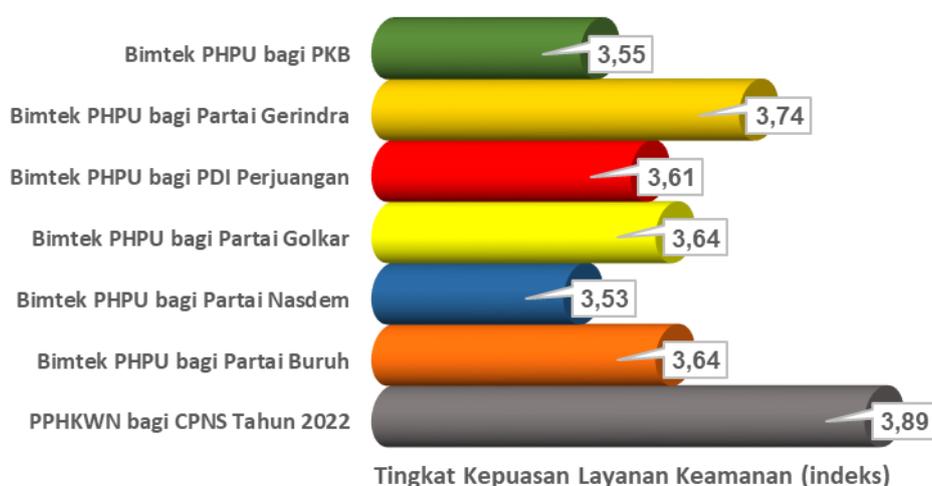
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,55	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,74	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,61	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,64	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,53	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,64	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022	3,89	Sangat Baik
RATA-RATA		3,66	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan



4.9. TINGKAT KEPUASAN SISTEM INFORMASI PENDIDIKAN

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan sebesar 3,60 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,89 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Kebangkitan Bangsa mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,46 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan

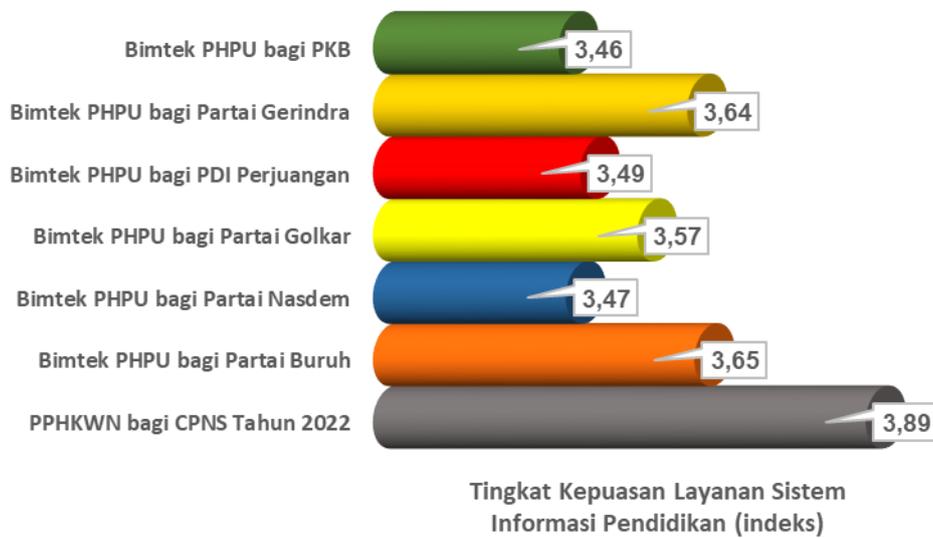
No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,46	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,64	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,49	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,57	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,47	Baik

6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,65	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi CPNS MK Tahun 2022	3,89	Sangat Baik
RATA-RATA		3,60	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 13. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan



4.10. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KEUANGAN

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada triwulan I tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan keuangan sebesar 3,83 dengan kategori “Sangat Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Nasdem memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan keuangan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,93 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 bagi Partai Kebangkitan Bangsa mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,65 dengan kategori “Baik”. Peserta kegiatan PPHKWN bagi CPNS Tahun 2022 tidak mendapatkan layanan keuangan dari Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi sehingga peserta tidak melakukan penilaian terhadap layanan dimaksud. Penilaian tingkat kepuasan layanan keuangan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
----	---------------	--------------------------	----------

1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Kebangkitan Bangsa	3,65	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,89	Sangat Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,82	Sangat Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Golkar	3,9	Sangat Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Nasdem	3,93	Sangat Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Buruh	3,78	Sangat Baik
RATA-RATA		3,83	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

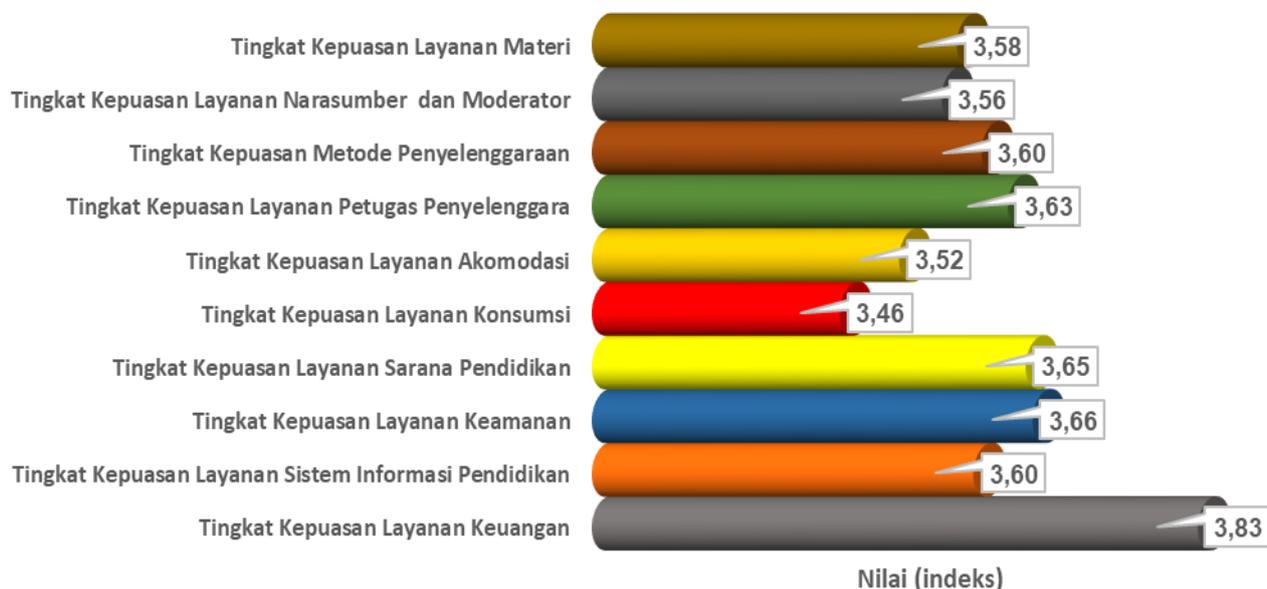
Grafik 14. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan



Dari sepuluh layanan yang diberikan kepada peserta pendidikan, tingkat kepuasan layanan keuangan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 3,83 dengan kategori “Sangat Baik”. Urutan kedua dan ketiga terbaik yaitu tingkat kepuasan layanan keamanan dengan nilai 3,66 pada kategori “Baik” dan sarana pendidikan dengan nilai 3,65 pada kategori “Baik”. Sementara untuk layanan yang memperoleh tingkat kepuasan paling rendah yaitu layanan konsumsi dengan nilai 3,46 dengan kategori “Baik”. Tingkat kepuasan layanan akomodasi memperoleh penilain terendah kedua dengan nilai 3,52 pada kategori “Baik”. Tingkat kepuasan dengan urutan penilaian ketiga terendah yaitu layanan narasumber dan moderator dengan nilai 3,56 pada kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan

penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi sebesar 3,61 dengan kategori “Baik”. Hasil penilaian setiap layanan dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Grafik 15. Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi



Berdasarkan data di atas, maka Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi perlu segera mengambil langkah konkret untuk meningkatkan seluruh layanan pendidikan dengan prioritas memperbaiki layanan konsumsi, layanan akomodasi, dan layanan narasumber dan moderator pada triwulan berikutnya.

4.11. SARAN, KRITIK, DAN KOMENTAR DARI PESERTA PENDIDIKAN

Dalam survei peserta pendidikan diberikan 1 pertanyaan terbuka untuk menjangkau kritik, saran, dan komentar para peserta agar penyelenggara pendidikan mendapatkan input yang objektif dan mendalam untuk perbaikan ke depan. Berikut adalah rekapitulasi kritik dan saran perbaikan yang diperoleh pada survei triwulan I tahun 2023.

Tabel 13. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan

No	Kritik dan Saran Peserta Pendidikan
Terkait Kurikulum, Materi, dan Pengacaraan	
1	Waktu penyelenggaraan dapat lebih dipadatkan karena masih banyak waktu kosong di malam hari
2	Penyelenggaraan bimtek dapat dilakukan hanya 3 hari karena masih banyak waktu kosong
3	Waktu untuk penyampaian materi yang bersifat teknis atau materi praktik dapat diperpanjang
4	Waktu untuk sesi yang disampaikan oleh Hakim dapat ditambah sehingga sesi tanya jawab dapat lebih maksimal
5	Waktu untuk ishoma dapat lebih panjang

6	Narasumber dan materi harus lebih dipersiapkan agar lebih baik lagi
7	Narasumber perlu memberikan banyak contoh, studi kasus, dan praktik
8	Antar narasumber harus memiliki persepsi yang sama agar tidak menimbulkan kebingungan bagi peserta
9	Narasumber terkadang kurang fokus pada masalah yang dibahas
10	Perlu ada ice breaking agar peserta tidak jenuh
11	Peserta perlu diberikan pin alumni
Terkait Sarana dan Pelayanan	
1	Menu makanan dapat ditingkatkan rasa dan variasinya serta dapat mengenalkan makanan nusantara
2	Menu ikan yang disajikan jangan terlalu lama di lemari es karena dapat merubah rasa dan aroma
3	Kuantitas makanan dapat ditambah karena sering kehabisan
4	Menu makanan jangan terlalu banyak daging
5	Disediakan tempat duduk ketika coffee break karena makan dan minum berdiri tidak baik untuk kesehatan
6	Menu untuk coffee break dapat lebih bervariasi dan disiapkan minuman hangat
7	Kebersihan kamar dapat ditingkatkan
8	Handuk di kamar dapat diganti secara berkala, minimal 2 hari 1 kali
9	Air panas di kamar mandi dapat ditambah kuantitasnya
10	Posisi terminal listrik di kamar dapat dipindah ke posisi yang lebih mudah dijangkau
11	Ditambah TV di dalam kamar atau di setiap lobby Grha
12	Tingkatkan kualitas jaringan Wifi di Pusdik, terutama di dalam kamar
13	Pelayanan kesehatan dan obat-obatan perlu ditingkatkan
14	Kualitas fasilitas kesehatan dapat ditingkatkan terutama dalam hal ketersediaan obat-obatan
15	Peserta mendapatkan uang saku
16	Sarana olahraga dapat ditambah

5.1. KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan I Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden sebanyak 646 orang yang terdiri dari 88 % berjenis kelamin laki-laki dan 12% berjenis kelamin perempuan. Seluruh responden berasal dari 37 provinsi di Indonesia.
- 2) Hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan I Tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berada pada kategori "**Baik**", yaitu dengan nilai indeks **3,61**.
- 3) Unsur pelayanan yang mendapat penilaian terbaik yaitu layanan keuangan dengan nilai 3,83 pada kategori "Baik".
- 4) Unsur pelayanan yang saat ini perlu ditingkatkan yaitu layanan konsumsi, layanan akomodasi, serta layanan narasumber dan moderator.

5.2. REKOMENDASI

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 layanan konsumsi, layanan akomodasi, serta layanan narasumber dan moderator perlu mendapatkan perhatian khusus pada penyelenggaraan pendidikan triwulan berikutnya. Berikut merupakan analisis faktor penyebab serta rekomendasi perbaikan pada ketiga layanan pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi.

Tabel 14. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan

No	Unsur Penilaian	Faktor Penyebab	Rekomendasi
1	Layanan Konsumsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cita rasa menu makanan kurang 2. Variasi menu makanan kurang 3. Kuantitas makanan kurang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan evaluasi terhadap pihak penyedia makanan 2. Membuat standar jumlah dan variasi makanan 3. Melakukan pengawasan secara langsung pada saat penyajian makanan
2	Layanan Akomodasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar kurang bersih 2. Handuk di kamar tidak diganti 3. Kuantitas air panas di kamar mandi kurang 4. Posisi terminal listrik di kamar tidak mudah dijangkau 5. Kualitas jaringan Wifi di kamar tertentu kurang memadai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas kebersihan kamar 2. Melakukan pengawasan kebersihan kamar secara berkala 3. Melakukan pengadaan handuk untuk memenuhi kebutuhan atau menyediakan handuk cadangan 4. Meningkatkan kuantitas air panas di kamar 5. Mengubah posisi terminal listrik di kamar atau melakukan pengadaan terminal listrik tambahan setiap kamar 6. Menambah alat pemancar jaringan di sudut-sudut bangunan yang selama ini mendapatkan jaringan wifi yang lemah
3	Layanan Narasumber dan Moderator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Narasumber kurang mempersiapkan diri 2. Narasumber kurang memberikan contoh studi kasus yang faktual 3. Antar narasumber harus memiliki persepsi yang sama agar tidak menimbulkan kebingungan bagi peserta 4. Penggunaan <i>ice breaking</i> masih rendah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan evaluasi terhadap narasumber 2. Memberikan panduan atau arahan teknis kepada narasumber sebelum menyampaikan materi 3. Menyediakan wadah kepada seluruh narasumber untuk menyamakan persepsi 4. Meningkatkan penggunaan <i>ice breaking</i> oleh moderator, narasumber, atau panitia.

Selain rekomendasi tersebut di atas, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi perlu mendorong upaya untuk memastikan seluruh peserta mengisi kuesioner-kuesioner yang telah disediakan agar setiap peserta memberikan evaluasi, saran, dan masukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan. Selain itu, penyelenggara juga perlu melakukan evaluasi terhadap instrumen evaluasi baik dari sisi substansi maupun dari sisi kemudahan peserta mengakses kuesioner evaluasi kegiatan.