

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
TRIWULAN IV TAHUN 2023



PUSAT PENDIDIKAN PANCASILA DAN KONSTITUSI
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI



KATA PENGANTAR

Tiada kalimat yang pantas diucapkan kecuali rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas hidayah-Nya Laporan Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan IV Tahun 2023 telah selesai dengan baik. Laporan survei ini disusun sebagai ikhtiar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, bersih, dan berkualitas.

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 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 IV 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 Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang lebih baik.

**Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi
Teguh Wahyudi**



Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi
Teguh Wahyudi - NIP:196404151985021001

Digital Signature
[mk1942665510240103102818](#)

Jln. Medan Merdeka Barat No.6 Jakarta Pusat 10110

Telp: 021-23329000 Fax: 021-3520177

Email: Office@mkri.id

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 IV tahun 2023 (Oktober s.d. Desember) yang merupakan laporan periodik dalam rangka evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sepanjang triwulan IV tahun 2023 ini Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melaksanakan 16 (dua belas) kegiatan yang diselenggarakan secara luring (*offline*).

Laporan survei triwulan keempat tahun 2023 ini menyajikan 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dinilai, 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 pelayanan yang diukur selama 12 kali kegiatan berlangsung:

- 1) Layanan Materi (3,61 – Baik);
- 2) Layanan Narasumber dan Moderator (3,65 – Baik);
- 3) Layanan Metode Penyelenggaraan (3,64 – Baik);
- 4) Layanan Petugas Penyelenggara (3,66 – Baik);
- 5) Layanan Akomodasi (3,51 – Baik);
- 6) Layanan Konsumsi (3,49 – Baik);
- 7) Layanan Sarana Pendidikan (3,62 – Baik);
- 8) Layanan Keamanan (3,65 – Baik);
- 9) Layanan Sistem Informasi Pendidikan (3,62 – Baik);
- 10) Layanan Keuangan (3,9 – Sangat Baik).

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian yang diberikan peserta kegiatan pada Triwulan IV Tahun 2023 adalah 3,63 (Baik). Prioritas untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pada tahun berikutnya adalah layanan konsumsi dan layanan akomodasi. Pusdik MK perlu untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan publik khususnya kepada peserta pendidikan.

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 Layanan Metode Penyelenggaraan.....	12
2.2.8. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan	13
2.2.11. Kritik dan Saran Peserta	13
2.3. Populasi dan Responden Survei	13
2.4. Teknik Pengumpulan Data	14
2.5. Teknik Pengolahan Data	17
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.....	24

4.4. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara	26
4.5. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi	27
4.6. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi	29
4.7. Tingkat Kepuasan Sarana Pendidikan	30
4.8. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan	31
4.9. Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pendidikan	33
4.10. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan	34
4.11. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan	35
4.12. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan	35
BAB V PENUTUP	40
5.1. Kesimpulan	40
5.2. Rekomendasi	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan	12
Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan IV Tahun 2023.....	16
Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan Materi	21
Tabel 4. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	23
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	24
Tabel 6. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara	26
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi	27
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi	29
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan	30
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan	32
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan	33
Tabel 12. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan	36
Tabel 13. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan	41

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan	18
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (orang)	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	24
Grafik 7. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	25
Grafik 8. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara	27
Grafik 9. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi	28
Grafik 10. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi	30
Grafik 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan	31
Grafik 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan	33
Grafik 13. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan	34
Grafik 14. Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan	35

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. Meningkatnya partisipasi peserta pendidikan untuk menilai kinerja Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
2. Terukurnya tingkat kepuasan peserta pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
3. Teridentifikasinya pendapat dan masukan peserta pendidikan atas penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
4. Meningkatnya kualitas atau performa penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi.

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 IV 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 Layanan 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 Layanan 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 IV 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"/>				

Simpan

Pada pelaksanaan survei yang dilakukan pada triwulan IV tahun 2023 ini, populasi sekaligus responden yang dijadikan target survei adalah seluruh peserta Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi mengenai Penyelesaian Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 sebanyak 16 kegiatan dengan rincian sebagai berikut.

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

No	Jadwal	Nama Kegiatan
1	Senin – Kamis 2 s.d. 5 Oktober	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II
2	Senin – Kamis 9 s.d. 12 Oktober	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I
3	Senin – Kamis 16 s.d. 19 Oktober	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II
4	Senin – Kamis 23 s.d. 26 Oktober	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III
5	Jumat – Sabtu 27 s.d. 28 Oktober	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah
6	Senin – Kamis 30 Oktober s.d. 2 November	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV
7	Senin – Kamis 6 s.d. 9 November	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V
8	Senin – Kamis 13 s.d. 16 November	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III
9	Selasa – Kamis 14 s.d. 16 November	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV
10	Senin – Kamis 20 s.d. 23 November	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V
11	Selasa – Kamis 21 s.d. 23 November	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI
12	Senin – Rabu 27 s.d. 27 November	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI
13	Senin – Kamis 4 s.d. 7 Desember	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden
14	Jumat – Sabtu 8 s.d. 9 Desember	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia
15	Senin – Kamis 11 s.d. 14 Desember	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII
16	Senin – Selasa 11 s.d. 12 Desember	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura

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

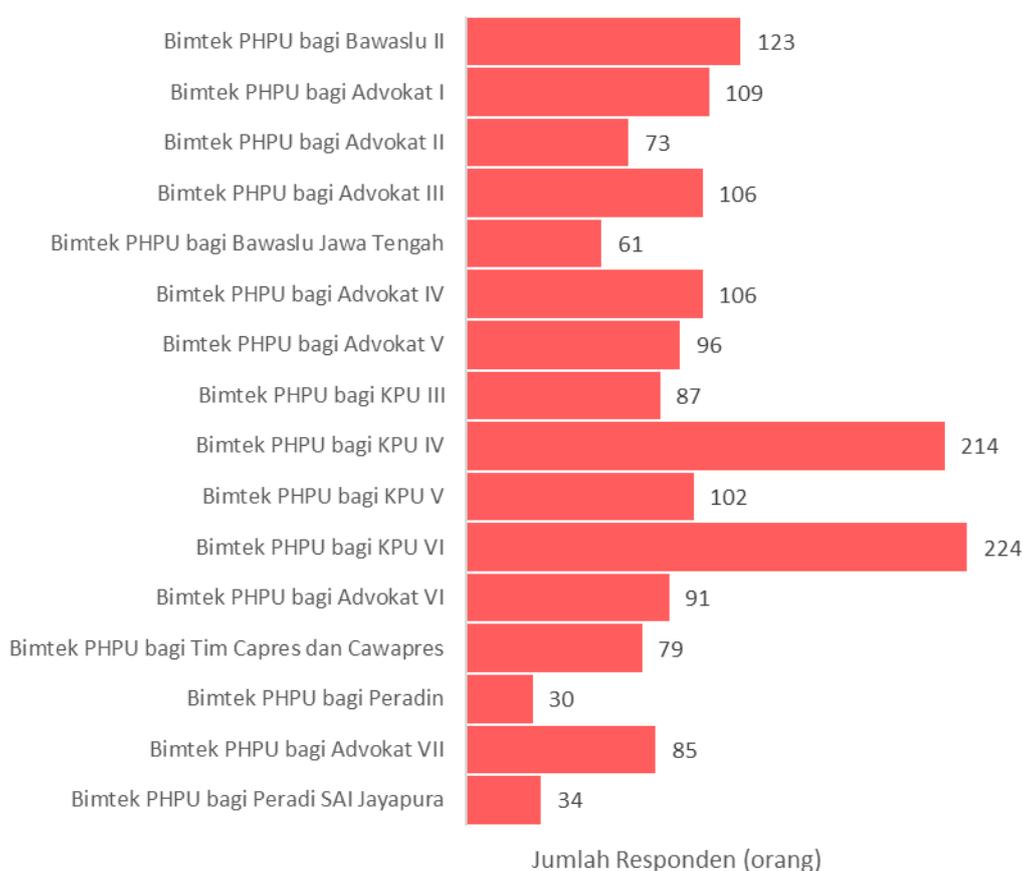
Survei ini menjadikan seluruh peserta kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi sebagai responden survei. Idealnya, seluruh peserta kegiatan mengisi seluruh kuesioner yang diberikan. Namun, pada kenyataannya terdapat sebagian responden yang tidak mengisi kuesioner disebabkan berbagai 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 IV tahun 2023 sebanyak 16 kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 dengan total responden sebanyak 1620 orang. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan kegiatan.

Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan



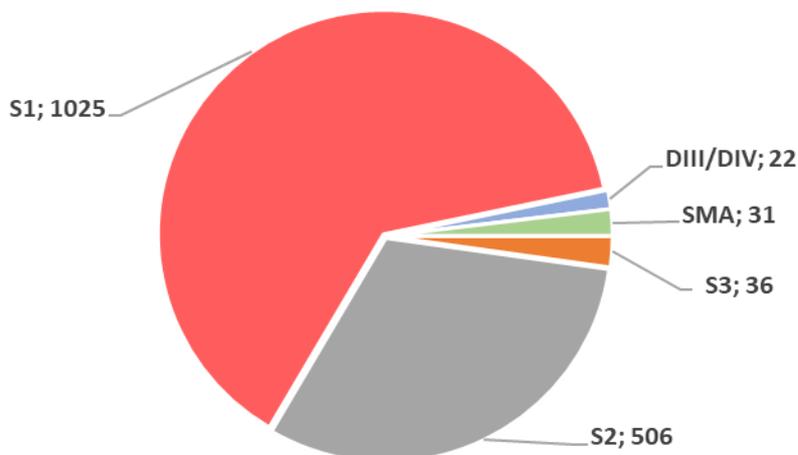
3.2. RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

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 1025 orang. Urutan kedua dan selanjutnya yaitu jenjang S2 (Magister) sejumlah 506 orang, S3 (Doktoral)

sejumlah 36 orang, SMA dan sederajat sejumlah 31 orang, dan jenjang DIII/DIV sejumlah 22 orang. Berikut grafik perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan.

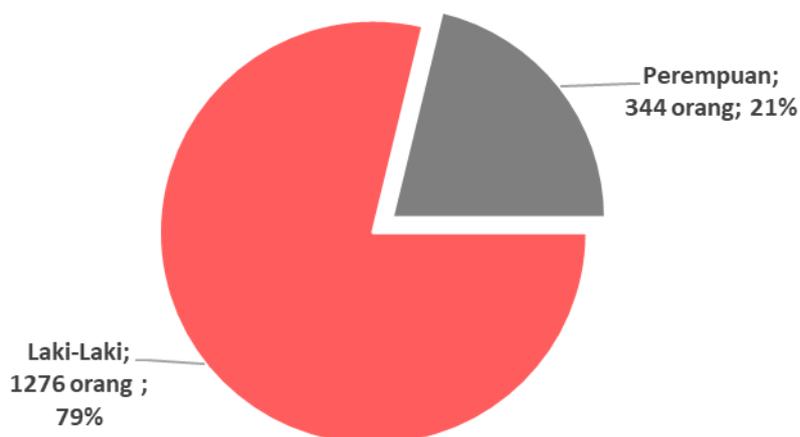
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (orang)



3.3. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada grafik berikut ini.

Grafik 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

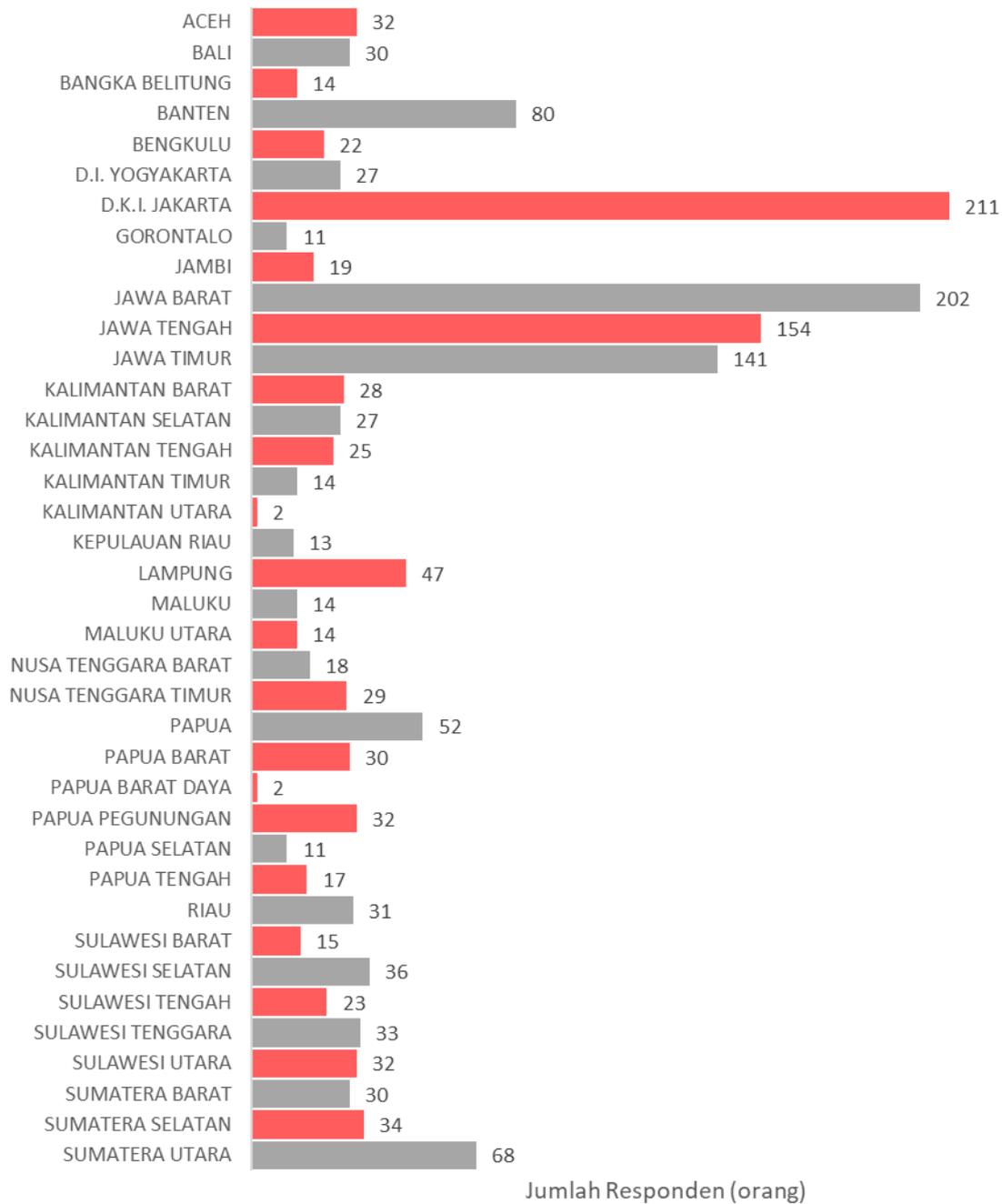


Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada grafik di atas, terlihat bahwa responden dengan kategori jenis kelamin laki-laki sangat dominan dengan jumlah sebanyak 1276 orang dengan presentase sebesar 79%. Sedangkan responden dengan kategori jenis kelamin perempuan sebanyak 344 orang dengan presentasi sebesar 21%.

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, disusul Provinsi Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Provinsi Kalimantan Utara dan Papua Barat Daya merupakan dua provinsi dengan responden yang paling sedikit. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi Pusdik MK dalam upaya memberikan kesetaraan jumlah peserta berdasarkan asal wilayah masing-masing peserta.

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 16 kegiatan yang disurvei pada triwulan IV tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan materi sebesar 3,61 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan 3 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan materi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,74 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,47 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan materi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan Materi

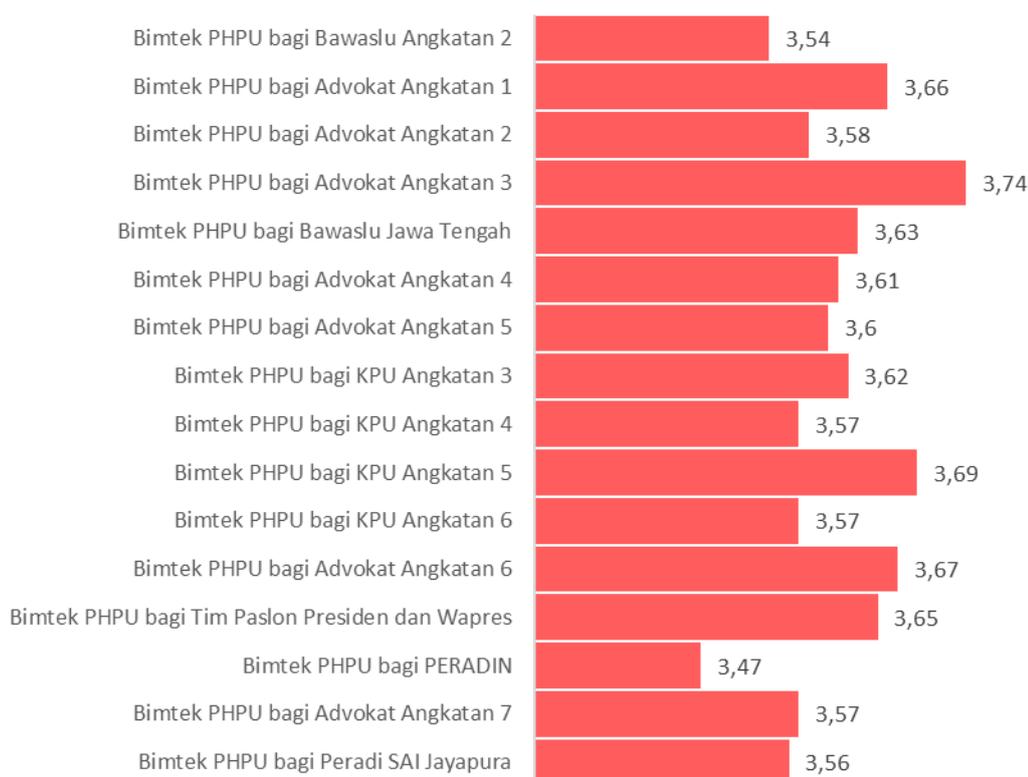
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II	3,54	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I	3,66	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II	3,58	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III	3,74	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah	3,63	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV	3,61	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V	3,6	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III	3,62	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV	3,57	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V	3,69	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI	3,57	Baik
12	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI	3,67	Baik
13	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden	3,65	Baik

14	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia	3,47	Baik
15	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII	3,57	Baik
16	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura	3,56	Baik
RATA-RATA		3,61	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

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan 3 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,74 dengan kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 Bagi Bawaslu Angkatan 2 mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,54 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

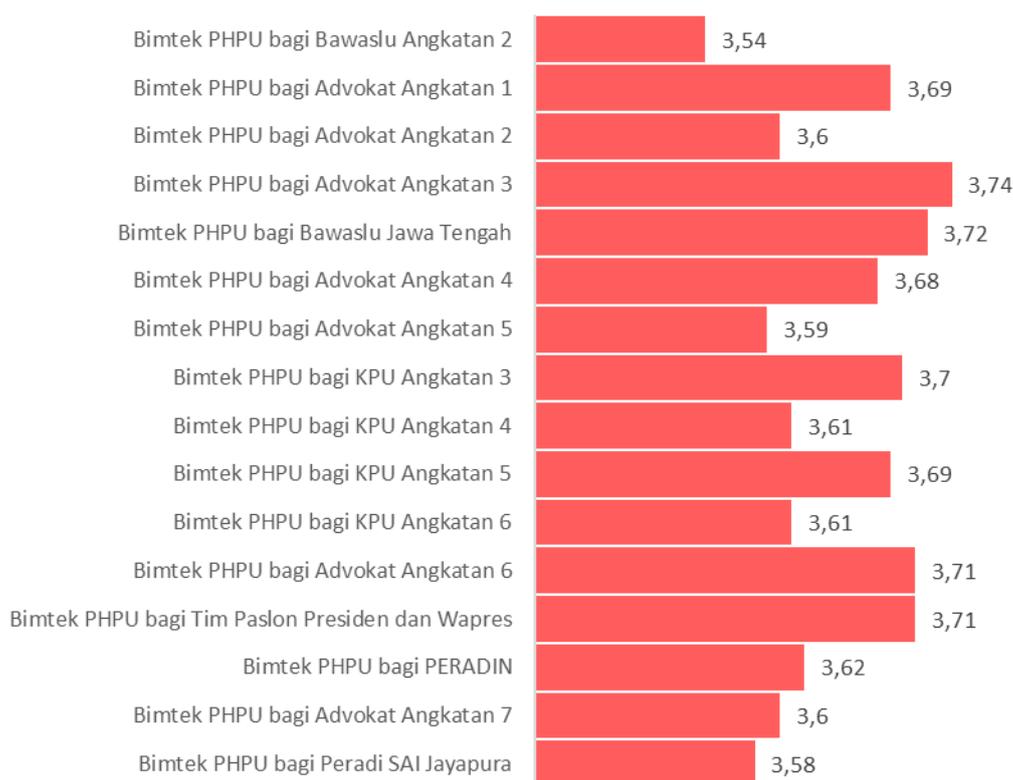
Tabel 4. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II	3,54	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I	3,69	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II	3,6	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III	3,74	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah	3,72	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV	3,68	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V	3,59	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III	3,7	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV	3,61	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V	3,69	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI	3,61	Baik
12	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI	3,71	Baik
13	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden	3,71	Baik
14	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia	3,62	Baik
15	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII	3,6	Baik
16	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura	3,58	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 6. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator



4.3. TINGKAT KEPUASAN METODE PENYELENGGARAAN

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan sebesar 3,64 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan 3 dan KPU Angkatan 5 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,74 dengan kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 Bagi KPU Angkatan 4 dan 6 mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,56 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan

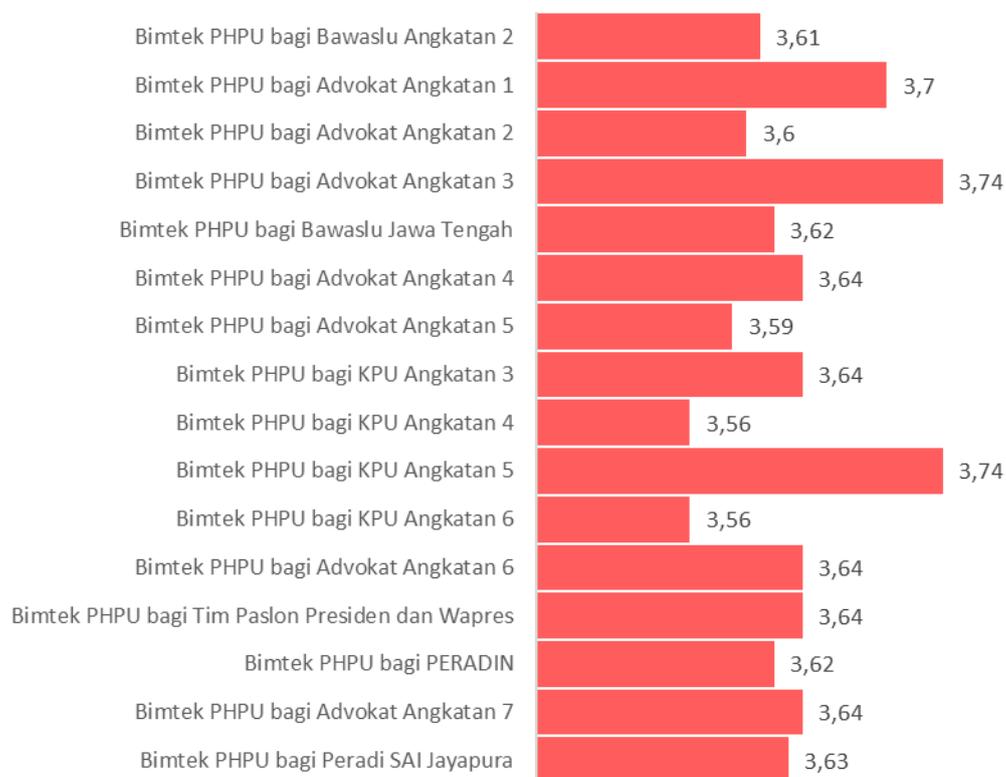
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II	3,61	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I	3,7	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II	3,6	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III	3,74	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah	3,62	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV	3,64	Baik

7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V	3,59	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III	3,64	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV	3,56	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V	3,74	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI	3,56	Baik
12	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI	3,64	Baik
13	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden	3,64	Baik
14	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia	3,62	Baik
15	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII	3,64	Baik
16	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura	3,63	Baik
RATA-RATA		3,64	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

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara sebesar 3,66 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Advokat Angkatan 3 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,8 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Peradin mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,46 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

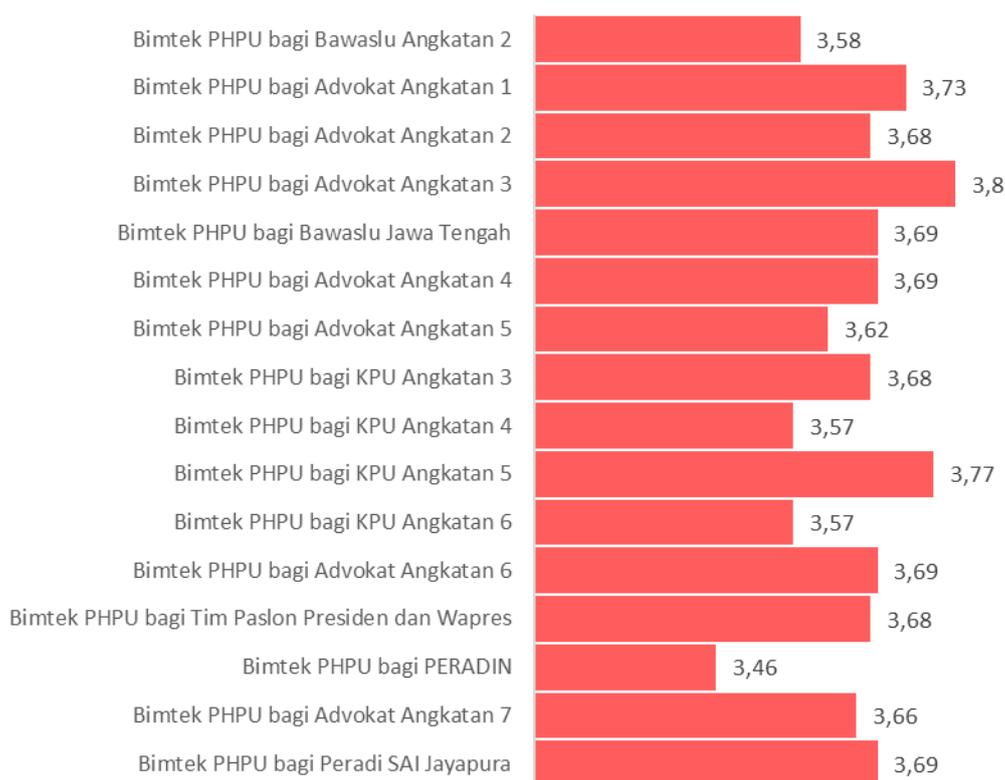
Tabel 6. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II	3,58	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I	3,73	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II	3,68	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III	3,8	Sangat Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah	3,69	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV	3,69	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V	3,62	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III	3,68	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV	3,57	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V	3,77	Sangat Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI	3,57	Baik
12	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI	3,69	Baik
13	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden	3,68	Baik
14	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia	3,46	Baik
15	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII	3,66	Baik
16	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura	3,69	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 8. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara



4.5. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN AKOMODASI

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan akomodasi sebesar 3,51 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Advokat Angkatan 3 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan akomodasi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,68 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Peradin mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,27 dengan kategori “Baik”. Perlu diketahui bahwa kegiatan Bimtek PHPU bagi Peradin dilaksanakan secara mandiri oleh Peradin di Surabaya sehingga penyediaan akomodasi dan konsumsi dikelola oleh Peradin. dengan Penilaian tingkat kepuasan layanan akomodasi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi

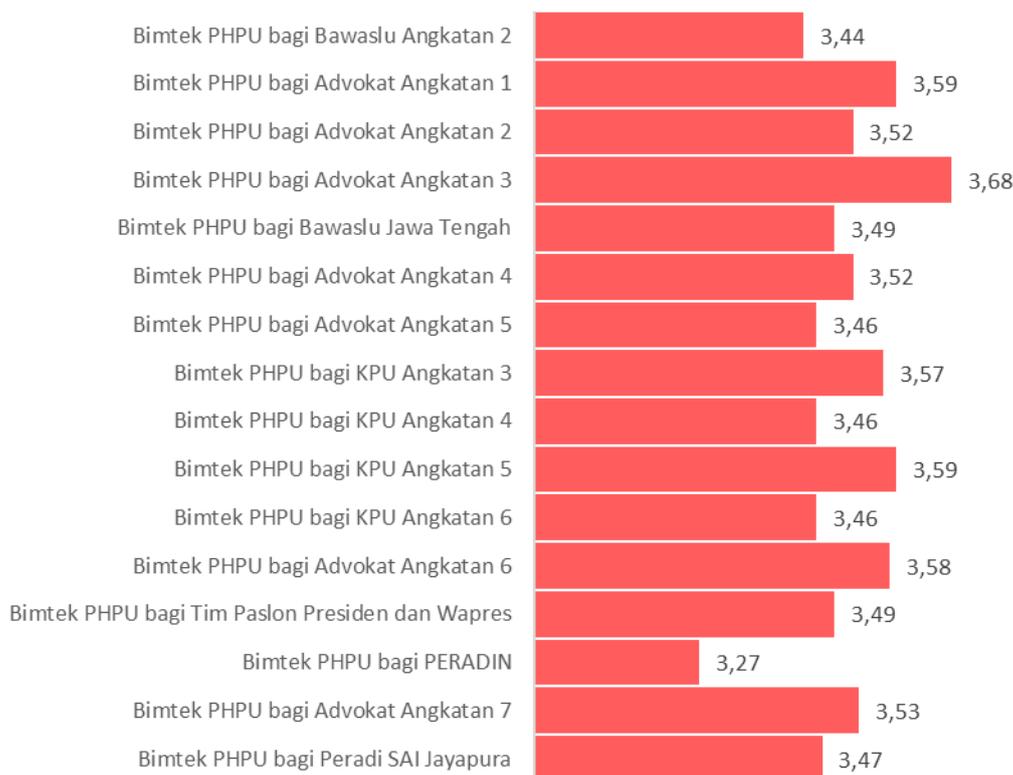
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II	3,44	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I	3,59	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II	3,52	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III	3,68	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah	3,49	Baik

6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV	3,52	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V	3,46	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III	3,57	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV	3,46	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V	3,59	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI	3,46	Baik
12	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI	3,58	Baik
13	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden	3,49	Baik
14	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia	3,27	Baik
15	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII	3,53	Baik
16	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura	3,47	Baik
RATA-RATA		3,51	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

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan konsumsi sebesar 3,49 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Advokat Angkatan I memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan konsumsi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,65 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Peradin mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,28 dengan kategori “Baik”. Perlu diketahui bahwa kegiatan Bimtek PHPU bagi Peradin dilaksanakan secara mandiri oleh Peradin di Surabaya sehingga penyediaan akomodasi dan konsumsi dikelola oleh Peradin. Penilaian tingkat kepuasan layanan konsumsi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

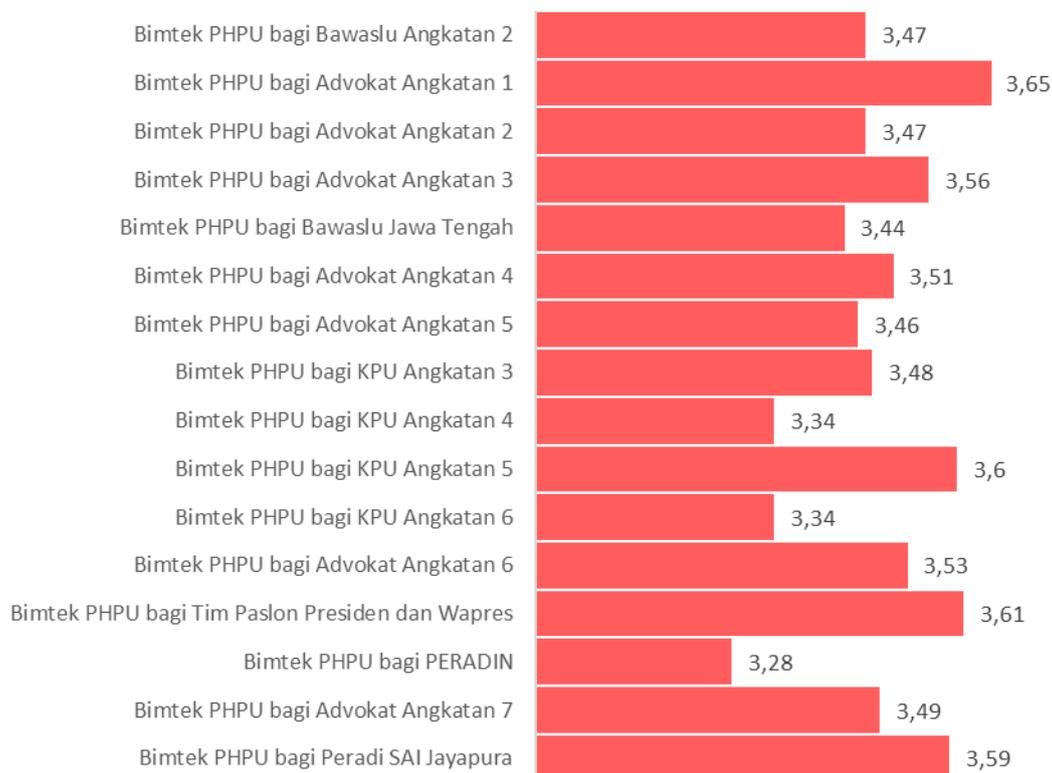
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II	3,47	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I	3,65	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II	3,47	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III	3,56	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah	3,44	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV	3,51	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V	3,46	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III	3,48	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV	3,34	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V	3,6	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI	3,34	Baik
12	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI	3,53	Baik
13	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden	3,61	Baik
14	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia	3,28	Baik
15	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII	3,49	Baik
16	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura	3,59	Baik
RATA-RATA		3,49	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

Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi KPU Angkatan 5 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,79 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Peradin mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,23 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan sebesar 3,62 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan

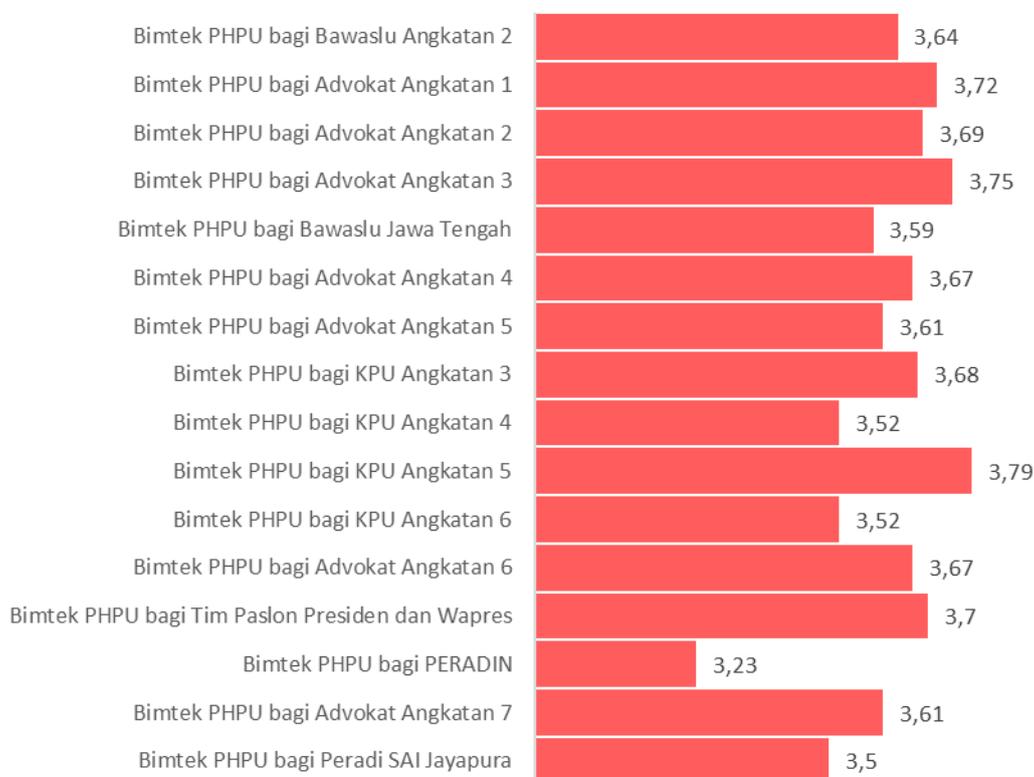
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II	3,64	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I	3,72	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II	3,69	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III	3,75	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah	3,59	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV	3,67	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V	3,61	Baik

8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III	3,68	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV	3,52	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V	3,79	Sangat Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI	3,52	Baik
12	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI	3,67	Baik
13	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden	3,7	Baik
14	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia	3,23	Baik
15	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII	3,61	Baik
16	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura	3,5	Baik
RATA-RATA		3,62	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

Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi KPU Angkatan 5 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan keamanan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,81 pada

kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Peradin mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,35 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan keamanan sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan keamanan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

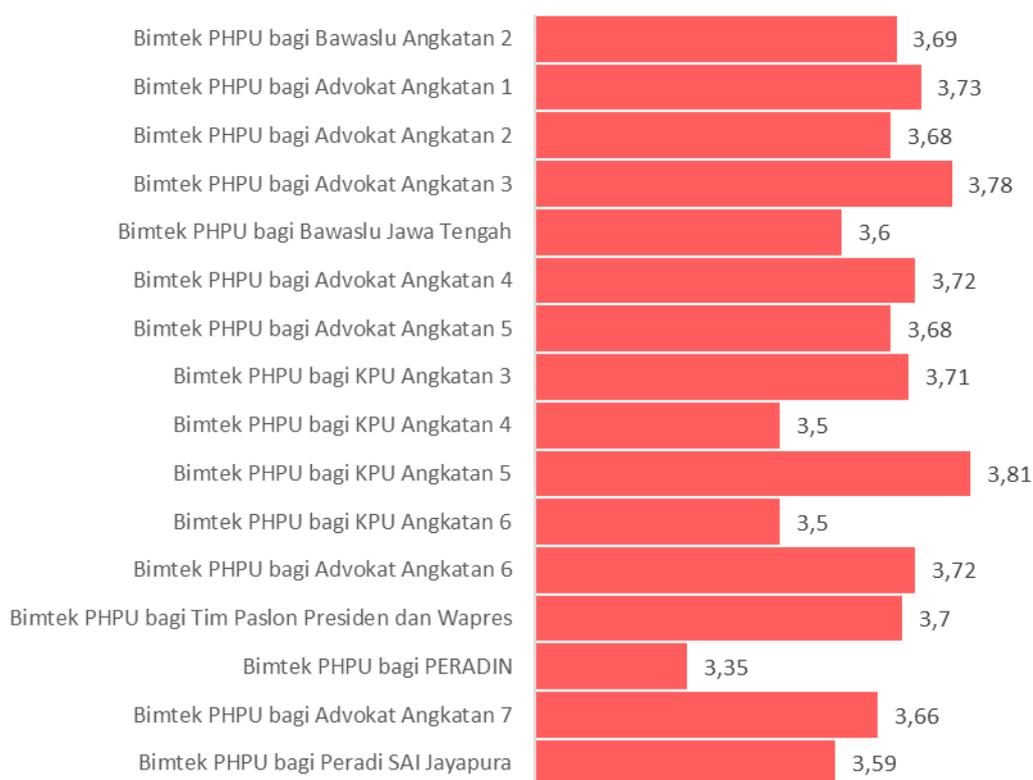
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II	3,69	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I	3,73	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II	3,68	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III	3,78	Sangat Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah	3,6	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV	3,72	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V	3,68	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III	3,71	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV	3,5	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V	3,81	Sangat Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI	3,5	Baik
12	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI	3,72	Baik
13	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden	3,7	Baik
14	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia	3,35	Baik
15	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII	3,66	Baik
16	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura	3,59	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 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan



4.9. TINGKAT KEPUASAN SISTEM INFORMASI PENDIDIKAN

Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Advokat Angkatan 3 memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,8 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Peradin mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,35 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan sebesar 3,62 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

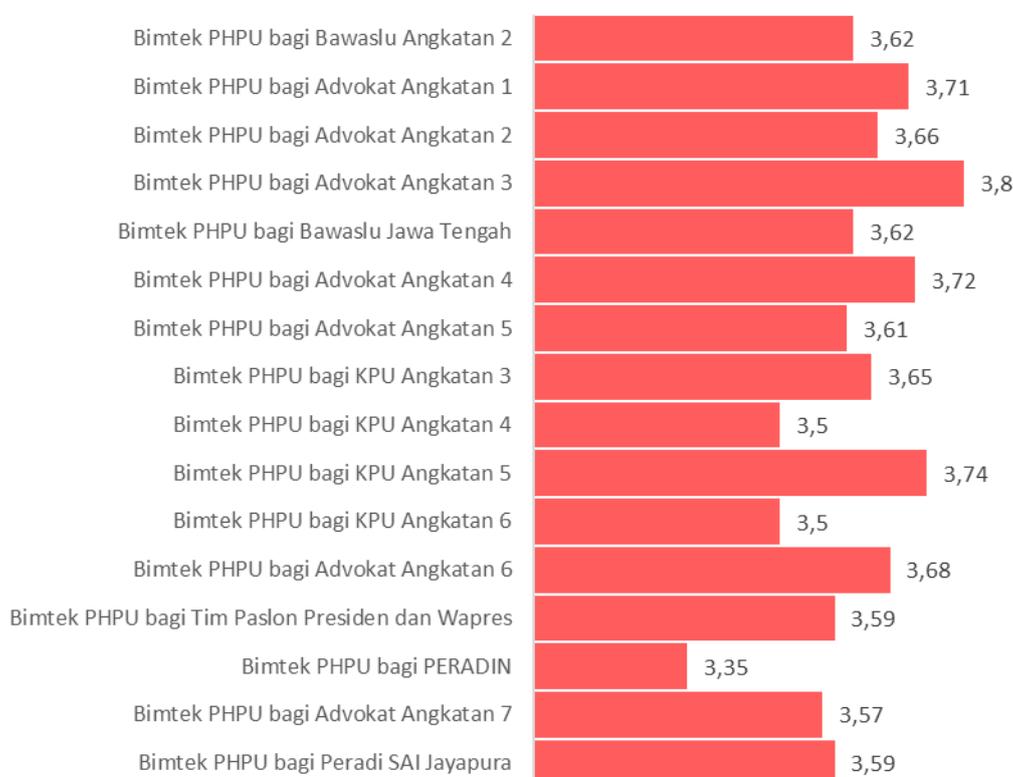
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II	3,62	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan I	3,71	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan II	3,66	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan III	3,8	Sangat Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Jawa Tengah	3,62	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan IV	3,72	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan V	3,61	Baik

8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III	3,65	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV	3,5	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan V	3,74	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan VI	3,5	Baik
12	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VI	3,68	Baik
13	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden	3,59	Baik
14	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Persatuan Advokat Indonesia	3,35	Baik
15	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Advokat Angkatan VII	3,57	Baik
16	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Peradi SAI Jayapura	3,59	Baik
RATA-RATA		3,62	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

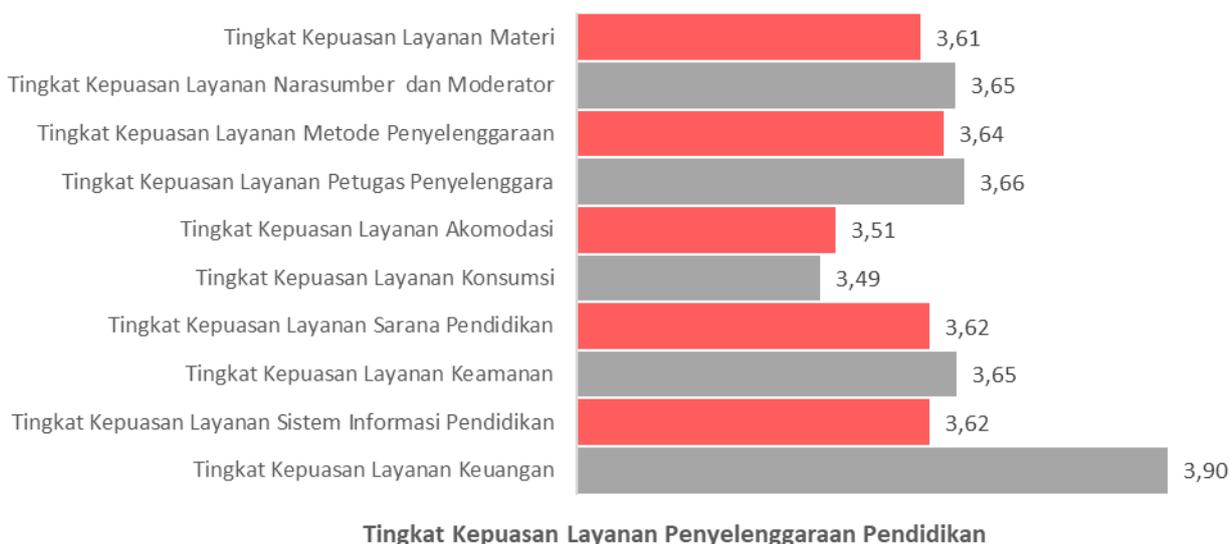
Dari 16 kegiatan yang dilaksanakan, hanya 1 kegiatan yang menerima layanan keuangan dari Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yaitu kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024

bagi Tim Pasangan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden. Penilaian tingkat kepuasan layanan keuangan pada kegiatan tersebut sebesar 3,9 atau kategori “Sangat Baik”.

4.11. RATA-RATA TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDIDIKAN

Dari 10 layanan yang diberikan kepada peserta pendidikan, tingkat kepuasan layanan keuangan memperoleh nilai tertinggi yaitu rata-rata sebesar 3,9 dengan kategori “Sangat Baik”. Urutan kedua tertinggi yaitu tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara dengan nilai 3,66 dengan kategori “Baik”. Sementara untuk layanan yang memperoleh tingkat kepuasan paling rendah yaitu layanan konsumsi dengan nilai 3,49 dengan kategori “Baik”. Tingkat kepuasan layanan akomodasi memperoleh penilaian terendah kedua dengan nilai 3,51 pada kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi pada triwulan IV tahun 2023 sebesar **3,63** dengan kategori “Baik”. Hasil penilaian setiap layanan dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Grafik 14. 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 dan layanan akomodasi pada triwulan berikutnya.

4.12. 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 IV tahun 2023.

Tabel 12. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan

No	Kritik dan Saran Peserta Pendidikan
Terkait Kurikulum, Materi, dan Pengacaraan	
1.	Perbanyak <i>ice breaking</i> agar peserta tidak bosan
2.	Perlu dibangun suasana yang proaktif dalam penyajian materi
3.	Waktu untuk berada di dalam akun SIMULTAN dapat lebih lama sehingga peserta tidak perlu bolak-balik login
4.	Jika terdapat perubahan jadwal, mohon jadwal kegiatan yang sudah ada dapat diupdate
5.	Panitia perlu mengelola waktu dengan efisien agar lebih tepat waktu
6.	Durasi waktu ishoma dapat lebih panjang agar peserta dapat masuk kembali ke ruangan dalam kondisi fresh dan materi dapat diserap secara optimal oleh peserta
7.	Waktu untuk <i>coffee break</i> perlu ditambah menjadi 1 jam
8.	Sesi praktik dibuat menjadi 2 hari sehingga sesi praktik menjadi lebih banyak dibanding penjelasan normatif
9.	Kegiatan dapat dilaksanakan lebih lama
10.	Tugas praktik dapat dilakukan individu
11.	Perlu adanya simulasi persidangan di MK
12.	Soal latihan dapat lebih variatif
13.	Peserta dapat diperlihatkan terkait jenis formulir yang dipergunakan oleh KPU sehingga peserta menjadi lebih paham perihal formulir yang berkaitan dengan sengketa PHPU
14.	Perlu ada penambahan simulasi praktik persidangan PHPU, mulai dari pembuatan permohonan, memasukan permohonan secara online, dan praktik persidangan PHPU
15.	Ketepatan waktu pelaksanaan bimtek perlu ditingkatkan
16.	Metode bimtek dapat ditambah dengan bedah kasus
17.	Dapat diberikan contoh surat permohonan yang dikabulkan dan ditolak
18.	Narasumber perlu banyak berinteraksi dengan peserta
19.	Terdapat narasumber yang lambat dalam penyampaian materi sehingga terkesan tidak menguasai materi
20.	Terdapat perbedaan pendapat dari beberapa narasumber terkait dengan sistematika penyusunan keterangan dan apa saja yang harus dituangkan pada setiap poin keterangan
21.	Narasumber harus lebih kreatif
22.	Narasumber perlu memberikan pemahaman yang kuat tentang sejarah pemilu, proses pemilihan di negara, serta kerangka hukum yang mengatur pemilu agar peserta dapat memahami konteks hukum acara perkara pemilu
23.	Perlu memperbanyak sesi diskusi bersama narasumber
24.	Para narasumber harus lebih bersinergi dengan setiap peserta
25.	Hakim Mahkamah Konstitusi tidak perlu mengajar materi namun memberikan sudut pandang hakim terkait perkara pemilu diterima atau tidak, sehingga bisa dijadikan pembelajaran oleh peserta bimtek
26.	Perlu dipertegas kembali batasan fokus materi agar substansi materi tidak berulang di beberapa narasumber
27.	Di setiap sesi, panitia perlu mengatur peserta untuk melakukan foto bersama dengan narasumber

28.	Dapat disajikan resume pertimbangan hakim dengan putusan tidak dapat diterima dalam perkara PPU DPR, DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota
29.	Ketika acara pembukaan, peserta dapat menggunakan atribut budaya dari daerah asal masing-masing peserta
30.	Terdapat moderator yang tidak mengingatkan batas waktu narasumber dalam menyampaikan materi, sehingga mengganggu jadwal selanjutnya
31.	Perlu disiapkan acara khusus untuk ramah tamah atau keakraban agar peserta bisa saling mengenal misal dengan api unggun atau kegiatan barbeque
32.	Informasi bimtek ke depan harus bisa disebar lebih luas, tidak melalui organisasi advokat
33.	Kedisiplinan para peserta harus ditingkatkan
34.	Panitia perlu memastikan apakah sistem untuk melakukan pre-test dan post-test telah berjalan dengan baik
35.	Pusdik Pancasila dan Konstitusi harus mampu memberikan banyak ruang belajar bagi para komunitas, siswa, lembaga masyarakat yang ingin tau lebih banyak terkait nilai-nilai kebenaran dalam konstitusi
36.	Pelatihan sejenis ini perlu diperbanyak lagi
37.	Diharapkan agar kegiatan bimtek tidak terbatas hanya menjelang Pemilu akan tetapi bimtek hal - hal lain yang berkaitan dengan kewenangan Mahkamah Konstitusi
38.	Olahraga pagi dapat dilakukan setiap hari dan lebih variatif, kalau bisa senamnya tidak perlu yang kekinian
39.	Kuota bimtek untuk advokat dapat ditambah
40.	Fotografer harus meningkatkan skill
41.	Peserta dapat diberikan modul manual
42.	Peserta perlu dibawa ke kantor Mahkamah Konstitusi di Jakarta agar peserta lebih bisa mengetahui secara lengkap dan jelas suasana persidangannya
43.	Diberikan penghargaan terhadap peserta yang paling baik dalam berbagai hal, seperti aktif diskusi, terdisiplin, teramah, terpandai, terlambat, dll
44.	Perlu adanya siraman rohani
45.	Perlu dibuatkan buku angkatan
46.	Sebaiknya peserta dibuatkan group WA untuk memudahkan panitia memberikan informasi terkait waktu pelaksanaan kegiatan
Terkait Sarana dan Pelayanan	
1.	Menu makanan jangan terlalu pedas dan butuh banyak buah
2.	Menu makanan kurang variatif
3.	Menu makanan perlu ditambah sayur
4.	Menu ikan dapat ditambah
5.	Makanan dapat lebih panas, jangan hanya hangat
6.	Peserta yang agak terlambat makan sering kehabisan makanan
7.	Kualitas nasi dapat lebih diperhatikan
8.	Terdapat menu yang keras untuk digigit
9.	Terdapat menu coffe break yang sudah basi dan berbusa
10.	Makanan terlalu cepat dirapikan sehingga peserta terakhir tidak mendapatkan makanan
11.	Perlu tambahan air panas ketika mandi
12.	Perlu ada alat pemanas air di kamar
13.	Terminal listrik di dalam kamar perlu ditambah

14.	Terdapat kamar mandi yang bau menyengat walaupun exhaust fan telah dinyalakan
15.	Di setiap kamar perlu ditambah TV, jaringan telepon antar kamar, dan payung
16.	Handuk dapat diganti setiap hari
17.	Lampu di dalam kamar kurang terang
18.	Petugas kebersihan kamar diharapkan dapat juga membersihkan gelas kotor di dalam kamar
19.	Posisi stop kontak listrik sulit dijangkau
20.	Ukuran lemari dapat dibuat lebih minimalis
21.	Ukuran meja dalam kamar perlu diperkecil
22.	Terdapat pintu lemari yang rusak
23.	Furniture kamar terlalu besar untuk ukuran kamar yang ada sehingga membuat kamar menjadi sempit, terutama untuk melaksanakan ibadah sholat
24.	Di belakang Grha 4 beberapa kali terlihat orang yang lewat saat peserta di dalam kamar
25.	Sarang laba-laba masih terlihat di dalam kamar
26.	Di dalam kamar diberikan tanda "Dilarang Merokok"
27.	Shower di kamar mandi sudah ngaplek tidak terpelihara
28.	Shower di kamar 114 dan 240 perlu diperbaiki
29.	Gelas dan cangkir agar dicuci terpisah dengan piring sehingga tidak bau amis
30.	Kualitas Wifi di Grha 4 dan 5 sangat lemah
31.	Tisu di toilet perlu di refill
32.	Septic tank tampaknya perlu disedot karena terkadang tercium aroma tidak sedap dari toilet
33.	Sabun mandi kiranya dapat ditambah satu, sehingga setiap orang mendapatkan dua
34.	Setiap kamar dapat mempunyai 2 kunci sehingga setiap peserta memegang masing-masing 1 kunci
35.	Terdapat AC yang tidak terlalu dingin di dalam kamar
36.	Di dalam kamar 108 GK 5 tidak terdapat gantungan baju dan tisu
37.	Dapat dibuatkan tanda kiblat untuk sholat di kamar tidur peserta
38.	Selalu saja ada serangga seperti cacing, kalajengking, dan laron di kamar tidur sehingga membuat tidak nyaman
39.	Kebersihan, keharuman, dan fasilitas kamar agar dapat lebih ditingkatkan
40.	Cat dinding di luar mushola perlu diperbaiki
41.	Perlu ada sandal di musholla
42.	Fasilitas olahraga perlu dilengkapi
43.	Monitor di dalam kelas perlu diletakkan di tengah sehingga seluruh peserta dapat melihat layar dengan jelas
44.	Bisa disiapkan photo booth, selain yang sudah ada
45.	Hiburan dapat ditingkatkan
46.	Kenyamanan tempat sholat dapat ditingkatkan
47.	Perlu ada fasilitas ATM Bersama
48.	Mohon di ruang makan dilarang merokok
49.	Peserta di bagian belakang tidak bisa melihat teks Mars atau Hymne pada saat acara pembukaan
50.	Petugas di lobi masing-masing Grha perlu selalu stand by karena terkadang peserta ingin mengambil atau menitipkan kunci kamar
51.	Pegawai perlu mengontrol secara berkala untuk melihat apakah fasilitas yang tersedia berfungsi sebagaimana mestinya

52.	Panitia perlu melakukan pemeriksaan secara berkala apakah fasilitas di dalam kamar seperti shower dan jam dinding telah berfungsi dengan baik sebelum peserta datang
53.	Perlu ada uang pengganti biaya transport untuk peserta, atau setidaknya dapat disubsidi 50% dari total transportasi peserta
54.	Perbanyak tempat sampah dan kursi di teras
55.	Panitia dapat menyediakan laptop untuk dapat dipinjam oleh peserta
56.	Audio sound system belum dicek sehingga kurang maksimal
57.	Peserta dapat diberikan seragam belajar dan olahraga agar terlihat disiplin dan adanya kebersamaan
58.	Perlu ada setrika dan penghangat kamar
59.	Dapat disediakan ruangan khusus untuk setrika pakaian jika tidak dimungkinkan menyediakan setrika di setiap kamar
60.	Peserta dapat diberikan uang saku sebagai penyemangat
61.	Ada jasa laundry dan setrika pakaian bagi peserta
62.	Sebaiknya alat makan lebih dicek lagi karena ada beberapa yang kurang bersih
63.	Panitia seharusnya menyediakan souvenir berupa kaos dengan size yang pas untuk peserta agar souvenir tersebut dapat bermanfaat.
64.	Tempat buang air kecil di toilet pria mohon nanti dibuat agak sedikit tinggi karena yang sekarang posisinya rendah sehingga agak sulit bagi kami yg mempunyai postur tubuh tinggi
65.	Karena kegiatan seperti ini berlangsung sehari-hari dan disediakan dispenser air minum di berbagai titik, alangkah baiknya untuk mengganti botol air minum kemasan disetiap sesi materi menjadi botol tumbler. Selain untuk menjadi souvenir, hal tersebut juga bisa mengurangi pengeluaran dan juga penumpukan sampah plastik guna menjaga planet kita dalam rangka mengurangi penggunaan plastik
66.	Panitia agar lebih memperhatikan peserta PHPU 2023 angkatan ke VI agar sama dengan peserta lembaga lain mulai dari akomodasi, jadwal, dan lain sebagainya sehingga tidak ada kesan keanak tirikan
67.	<i>Reimbursement</i> untuk yang memakai ojek dapat dimudahkan
68.	Jumlah peserta terlalu banyak sehingga perlu dibatasi di bawah 200 orang saja
69.	Fasilitas penginapan perlu di 1 tempat saja agar koordinasi antara peserta dan penyelenggara menjadi lebih mudah

BAB V PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

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

- 1) Jumlah responden sebanyak 1620 orang yang terdiri dari 1276 orang atau 79% berjenis kelamin laki-laki dan 344 orang atau 21% berjenis kelamin perempuan.
- 2) Latar belakang pendidikan responden yaitu jenjang S1 (Sarjana) sejumlah 1025 orang, jenjang S2 (Magister) sejumlah 506 orang, S3 (Doktoral) sejumlah 36 orang, SMA dan sederajat sejumlah 31 orang, dan jenjang DIII/DIV sejumlah 22 orang.
- 3) Hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan IV Tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berada pada kategori "**Baik**", yaitu dengan nilai **3,63**.
- 4) Unsur pelayanan yang mendapat penilaian terbaik yaitu layanan keuangan dengan nilai 3,90 pada kategori "Sangat Baik" dan layanan petugas penyelenggara dengan nilai 3,66 pada kategori "Baik".
- 5) Unsur pelayanan yang saat ini perlu diperbaiki yaitu layanan konsumsi dan layanan akomodasi karena masih menjadi unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah sepanjang tahun 2023.

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 dan layanan akomodasi perlu mendapatkan perhatian khusus pada penyelenggaraan pendidikan triwulan berikutnya. Berikut merupakan analisis faktor penyebab serta rekomendasi perbaikan pada kedua layanan pendidikan tersebut.

Tabel 13. 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. Kebersihan makanan kurang diperhatikan 2. Cita rasa menu makanan kurang 3. Variasi menu makanan kurang 4. Kuantitas makanan kurang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan evaluasi terhadap pihak penyedia makanan 2. Membuat standar pengawasan terhadap kebersihan makanan 3. Membuat standar jumlah dan variasi makanan 4. 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 6. Fasilitas ibadah kurang layak 7. Fasilitas olahraga kurang memadai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas kebersihan kamar 2. Melakukan pengawasan kebersihan kamar dan gedung 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 7. Meningkatkan fasilitas ibadah dan fasilitas olahraga

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.